



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y
FINANZAS

**Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza en
el año 2015**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Coronel Silva, Anahí Marisol

DIRECTORA: Samaniego Namicela, Aurora Fernanda, Mgtr.

LOJA – ECUADOR

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Aurora Fernanda Samaniego Namicela

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación “Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza en el año 2015” realizado por Anahí Marisol Coronel Silva, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, diciembre del 2016

f.....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Anahí Marisol Coronel Silva, declaro ser autora del presente trabajo de titulación “Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza en el año 2015”, de la Titulación de Administración en Banca y Finanzas siendo Aurora Fernanda Samaniego Namicela directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f

Autor: Anahí Marisol Coronel Silva

Cédula: 1900557636

DEDICATORIA

Este trabajo de fin de titulación lo dedico en primer lugar a Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y culminar con éxito esta meta que es, ser profesional.

Se lo dedico con mucho amor a mis padres Jaime y Rosa, por su amor, su ayuda, sus consejos, su comprensión, y sobre todo por el gran sacrificio que día a día realizaron para brindarme los recursos necesarios para culminar este gran sueño. Ellos son mi pilar fundamental, ya que por ellos soy lo que soy ahora, mis valores, mis principios, mi empeño, mi coraje, mis ganas de salir adelante lo aprendí de mis padres.

A mis hermanas Viviana y María que a pesar de la distancia siempre han estado pendientes de mí brindándome su cariño y apoyo incondicional. A mi sobrino Jorge David que a su corta edad se ha convertido en una motivación e inspiración en mi vida.

A mis abuelitos Rosario P, Julio C (+); Teresa V, Vicente S, a mis tíos, a mis primos, por permitirme conocer que la familia es lo más importante que hay en la vida, y también por motivarme a seguir adelante y terminar mis estudios.

A mi novio que es una persona especial e importante en mi vida, por brindarme su apoyo incondicional, sus consejos de superación y no permitirme quedarme a medio camino, por ser mi amigo, mi compañero, mi mundo, mi todo, pero sobre todo por su gran amor.

Esta tesis se la dedico a todos ustedes con mucho amor y cariño porque son personas indispensables en mi vida.

Anahí Marisol

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme estar en este mundo y ser mi guía en los momentos difíciles.

A mis padres por su confianza depositada en mí, por su ayuda y amor incondicional que me ha permitido terminar con éxito este mi sueño tan anhelado.

A mis abuelos, tíos y primos por sus consejos, su amor, su cariño que me han demostrado durante esta etapa de mi vida.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, al personal docente y administrativo de la titulación de Banca y Finanzas, en especial a la Mgtr Aurora Samaniego, Directora del trabajo de fin de titulación, por el apoyo continuo en el desarrollo del presente trabajo.

Al personal de las Instituciones Microfinancieras del Cantón Yantzaza por brindarme la información necesaria para poder desarrollar este trabajo de investigación.

Por último, agradezco a mis compañeros con quienes compartí este camino lleno de experiencias y sabidurías, y a mis amigas que a pesar de la distancia siempre estuvieron pendientes de mí, con sus mensajes de apoyo.

En fin, gracias a todos quienes confiaron en mí.

Anahí Marisol

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	5
1. MICROFINANZAS EN EL ECUADOR Y EL MUNDO	5
1.1. Antecedentes.....	6
1.2. Definición.....	6
1.3. Enfoque de las microfinanzas	7
1.4. Beneficios de las microfinanzas.....	8
1.5. Características de las Microfinanzas.....	9
1.6. Actores de las Microfinanzas	10
1.6.1. Organizaciones no gubernamentales.....	11
1.6.2. El Gobierno Central.	12
1.6.3. Instituciones financieras.....	12
1.7. Microfinanzas en el mundo	15
1.8. Microfinanzas en Latinoamérica.....	18
1.9. Microfinanzas en Ecuador.....	21
1.9.1. Antecedentes.....	22
1.9.2. Normativa Legal.....	23
1.9.3. Instituciones financieras (microcréditos)en Ecuador.	26
1.10. Microfinanzas en Yantzaza	27
1.10.1. Instituciones de Desarrollo de Microfinanzas en Yantzaza.....	27
1.10.1.1 Banco de Guayaquil.....	29
1.10.1.2. Banco de Loja.....	29
1.10.1.3. Ban Ecuador	30

1.10.1.4. Banco Pichincha	31
1.10.1.5. Cooperativa de ahorro y crédito Baños Ltda.	31
1.10.1.6. Cooperativa de ahorro y crédito del sindicato de choferes de Yantzaza.....	32
1.10.1.7. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Loja Ltda.....	32
1.10.1.8. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Yantzaza Ltda.	33
1.10.1.9. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda. ...	34
1.10.1.10. Cooperativa de ahorro y crédito Las Lagunas	35
1.10.1.11. Cooperativa de ahorro y crédito Saraguros.....	35
1.10.1.12. Cooperativa de ahorro y crédito Semillas del progreso	36
1.10.1.13. Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente Ltda.	36
1.10.1.14. Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	37
1.11. Impacto Social de las Microfinanzas	39
1.11.1. Evaluación del impacto en las microfinanzas.	40
1.11.2. Principales metodologías para medir el impacto de las microfinanzas.	44
CAPITULO II.....	49
2. PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS	49
2.1. Productos Microfinancieros	50
2.1.1. Definición de productos microfinancieros.	51
2.1.2. Importancia de los productos microfinancieros.....	52
2.1.3. Características de los productos microfinancieros.	52
2.1.3. Tipos de productos microfinancieros.....	53
2.2. Servicios Microfinancieros	61
2.2.1. Definición servicios microfinancieros.....	62
2.2.2. Importancia de los servicios microfinancieros	62
2.2.3. Barreras para acceder a los servicios microfinancieros.....	63
2.2.4. Tipos de servicios microfinancieros.....	64
CAPITULO III.....	68
3. DETERMINACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS EN LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DEL CANTÓN YANTZAZA	68
3.1. Metodología aplicada.....	69
3.1.1. Justificación de la metodología	69
3.1.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.	70
3.1.2.1. Métodos.	70
3.1.2.2. Técnicas e Instrumentos	71
3.1.3. Población y Muestra	72
3.1.4 Características referentes al estudio	72

3.2.8. Análisis del contenido de la Pregunta 8 (P8) – La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta.....	98
3.2.8.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P8.....	98
3.2.8.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P8 - La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta.....	101
3.2.9. Análisis del contenido de la Pregunta 9(P9) – ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta?.....	102
3.2.9.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P9.....	102
3.2.9.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P9 - ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta?.....	105
3.2.10. Análisis del contenido de la Pregunta 10 (P10)- ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?.....	106
3.2.10.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P10.....	106
3.2.10.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P10 - ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?.....	111
3.2.11. Análisis del contenido de la Pregunta 11 (P11) - ¿Cuál fue el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?.....	113
3.2.11.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P11.....	113
3.2.11.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P11- Seguimiento que realizan las Operadoras Financieras (P10-C5).....	114
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	118
ABREVIATURAS.....	123
ANEXOS.....	124
ANEXO 1 INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL MIX MARKET.....	125
ANEXO2 MODELO DE ENTREVISTA APLICADA A LOS GERENTES DE LAS IMF DE YANTZAZA.....	127
ANEXO 3. ENTREVISTA BAN ECUADOR.....	131
ANEXO 4. ENTREVISTA BANCO DE LOJA.....	133
ANEXO 5. ENTREVISTA BANCO DE PICHINCHA.....	134
ANEXO 6. ENTREVISTA CACPE LOJA.....	136
ANEXO 7. ENTREVISTA CACPE YANTZAZA.....	137
ANEXO 8. ENTREVISTA CACPE ZAMORA.....	138
ANEXO 9. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PADRE JULIÁN LORENTE CÍA. LTDA.....	139
ANEXO 10. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SARAGUROS	141

ANEXO 11. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMILLA DEL PROGRESO.....	142
ANEXO 12. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SINDICATO DE CHOFERES.....	143
ANEXO 13. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANUEL ESTEBAN GOODOY (COOPMEGO).....	144
ANEXO 14. CATEGORIZACIÓN	146
ANEXO 15. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P1 - ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?	149
ANEXO 16. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P2 - Actualmente ¿cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros?	152
ANEXO 17. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P3 – De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?.....	153
ANEXO 18. RESPUESTAS DE LA PREGUNTA P4 – De los microcréditos creados ¿a qué sector económico pertenecen?	154
ANEXO 19. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P5 – Según la clasificación de los microcréditos ¿cuál es el más solicitado?	155
ANEXO 20. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P6 - ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?.....	156
ANEXO 21. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P7 – Con el otorgamiento del microcrédito ¿existieron cambios en la cartera?	157
ANEXO 22. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P8 – La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta	158
ANEXO 23. RESPUESTAS DE LA PREGUNTA P9 – La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta	162
ANEXO 24. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P10 - ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?	165
ANEXO 25. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 11 – ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo microempresarial de este cantón?.....	171
ANEXO 26. REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficios de las microfinanzas por niveles	9
Tabla 2. Características de las Instituciones Microfinancieras	10
Tabla 3. Representatividad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en cada país	20
Tabla 4. Principales Instituciones Microfinancieras (IMF) del Ecuador 2014.....	26
Tabla 5. Operadoras de Microfinanzas en el Cantón Yantzaza (2015)	28
Tabla 6. Clasificación de países según el índice de señales de alerta temprana de sobreendeudamiento (OID)	43
Tabla 7. Tipos de productos microfinancieros ofertado por las IMF a nivel mundial	58
Tabla 8. Tipos de productos financieros ofertados por las IMF nacionales.....	59
Tabla 9. Tipos de productos financieros ofertados por las IMF de Yantzaza	60
Tabla 10. Tipos de servicios financieros ofertado por las IMF a nivel mundial.....	65
Tabla 11. Tipos de servicios financieros ofertados por las IMF nacionales	66
Tabla 12. Tipos de servicios financieros ofertado por las IMF de Yantzaza	67
Tabla 13. Resultados P1 ¿Qué productos y servicios microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?.....	75
Tabla 14. Resultados P2 ¿Cuántos Clientes son beneficiarios de productos y servicios microfinancieros?	80
Tabla 15. Resultados P3 - De los clientes de microcrédito ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?	83
Tabla 16. Resultados de P4 De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen?	87
Tabla 17. Resultados P5 Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado?.....	89
Tabla 18. Resultados de P6 ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos? ..	92
Tabla 19. Resultados P7 Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución	95
Tabla 20. Resultados P8 La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta.....	98
Tabla 21. Resultados P9 ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta?	103
Tabla 22. Resultado P10 ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?.....	106
Tabla 23. Resultados P11 ¿Cuál fue el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?.....	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cartera bruta y prestatarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de América Latina y el Caribe 2013.....	20
Figura 2. Instituciones Microfinancieras (IMF) del Ecuador 2014.....	27
Figura 3. Actividades económicas en Yantzaza	28
Figura 4. Volumen de los Microcréditos en el Cantón Yantzaza	38
Figura 5. Colocación de los microcréditos en el Cantón Yantzaza	38
Figura 6. Productos y Servicios ofertados por las Operadoras Financieras (P1-C1)	79
Figura 7. Número de clientes de las Operadoras Financieras (P2-C2)	82
Figura 8. Microemprendimientos generados por los microcréditos de las Operadoras Financieras de enero a octubre del 2016 (P3-C2)	85
Figura 9. Microemprendimientos según sector económico (P4-C2)	88
Figura 10. Tipos de microcrédito Operadoras Financieras (P5-C2).....	91
Figura 11. Porcentaje de la cartera de microcréditos Operadoras Financieras (P6-C2)	94
Figura 12. Cambio cartera de morosidad Operadoras Financieras (P7-C2)	97
Figura 13. Capacitación a los socios de las Operadoras Financieras (P8-C3)	101
Figura 14. Seguimiento que realizan las Operadoras Microfinancieras (P9-C4)	105
Figura 15. Impacto generado en los clientes de las Operadoras Financieras (P10-C5)	111
Figura 16. Aporte de las Operadoras Financieras (P11-C6)	114

RESUMEN

Las microfinanzas constituyen una estrategia política dirigida para lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico del país.

El presente trabajo de investigación tiene como título “CARACTERIZACIÓN DE LAS OPERADORAS DE MICROFINANZAS DEL CANTÓN YANTZAZA EN EL AÑO 2015” para lo cual se planteó como objetivos identificar la oferta de productos y servicios microfinancieros de las operadoras microfinancieras e identificar como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas, para lo cual se realizó una investigación utilizando el método analítico-descriptivo mediante la aplicación de entrevistas a los once ejecutivos de las catorce operadoras de microfinanzas en el cantón Yantzaza provincia de Zamora Chinchipe.

De acuerdo al análisis realizado se observa que las operadoras por lo general, ofrecen microcréditos para el sector comercial que son utilizados particularmente en microemprendimientos que coadyuven al desarrollo socioeconómico de la región.

PALABRAS CLAVES: Operadoras de microfinanzas, productos y servicios microfinancieros, impacto social de las microfinanzas.

ABSTRACT

Microfinance is a political strategy aimed at achieving access to financial services for the low-income population in order to reduce poverty, promote social equality and stimulate economic development in the country.

The present research work is entitled "CHARACTERIZATION OF CANTÓN YANTZAZA MICROFINANCE OPERATORS IN THE YEAR 2015". The purpose of this research was to identify the microfinance products and services offered by microfinance operators and to identify how these institutions measure the impact Microfinance, for which a research using the analytical-descriptive method was carried out by interviewing the eleven executives of the fourteen microfinance operators in the canton Yantzaza province of Zamora Chinchipe.

According to the analysis, it is observed that the operators usually offer microcredits for the commercial sector that are used particularly in microenterprises that contribute to the socioeconomic development of the region.

KEY WORDS: Microfinance operators, microfinance products and services, social impact of microfinance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la caracterización de los productos y servicios microfinancieros que ofrecen las instituciones financieras (IFIS) e identificar como estos miden y su incidencia social al ofrecer el microcrédito en el cantón Yantzaza para el año 2015, para llevar a cabo este procedimiento se necesitará la participación de los ejecutivos de las operadoras de microfinanzas, por lo que se obtuvo información cualitativa, del cumplimiento de las operadoras de microfinanzas en base a las necesidades que requiere la población de dicho cantón.

A continuación, se explican los capítulos o contenidos que permitieron cumplir con los objetivos propuestos:

En el primer capítulo se fundamenta teóricamente las microfinanzas en el Ecuador y el mundo, destacando los antecedentes más relevantes, los actores y el impacto social de las microfinanzas en la actualidad según la evolución y las principales metodologías que se aplican en el sector.

El segundo capítulo analiza los productos y servicios microfinancieros que se ofertan en las entidades financieras a nivel global, nacional y local y de qué forma aporta al sector financiero y social.

En el tercer capítulo se establece los parámetros a seguir de acuerdo a la metodología aplicada, siendo una investigación analítica-descriptiva, se requirió del método deductivo-inductivo y la aplicación de técnicas de recolección de datos, como es la entrevista semiestructurada dirigida a los directivos de las entidades que ofertan servicios y productos microfinancieros en el cantón.

El presente trabajo investigativo permitió conocer más de cerca las necesidades microempresariales de los pobladores en las diferentes actividades económicas que se desarrollan en el sector, ya que anteriormente Yantzaza era conocido como un cantón netamente comercial, en la actualidad se están incrementando los microemprendimientos enfocados en otros sectores como el ganadero, agrícola o de manufactura, por tanto la información permitió reconocer los segmentos que cubren las operadoras y cómo aportan al desarrollo social y económico del lugar. Además, facilitó establecer las falencias que presentan las entidades microfinancieras del sector en el otorgamiento de microcréditos, de

acuerdo a la metodología que aplican, el seguimiento y la capacitación que se oferta a los clientes.

Es importante el desarrollo de esta investigación ya que permite identificar cual es el alcance de los objetivos específicos, reconociendo los tipos de productos y servicios microfinancieros que ofertan las operadoras del cantón, además de identificar como miden el impacto social de las microfinanzas.

Así podemos concluir que once de las catorce operadoras de microfinanzas ofrecen seis diferentes tipos de productos financieros; enfocados a las diversas actividades que se realizan en el sector como son: Comercio, producción ganadera, producción agrícola, etc. Lo cual ha ayudado en gran parte de manera positiva a mejorar los ingresos económicos de los pobladores. Solo en ciertos casos se ha determinado que, por políticas gubernamentales en cuanto a la declaración de impuestos y pago de tasas se han visto afectadas en el retraso del pago de las cuotas de algunos microcréditos.

Ante ello, es recomendable, crear productos microfinancieros diferenciados y adaptados a las necesidades de cada sector de la economía del sector, a más de realizar convenios con entidades afines a los sectores productivos con el fin de acceder a una asesoría técnica que les permita tener una mayor competitividad en el mercado, lo que reflejaría en ingresos más elevados.

CAPITULO I
1. MICROFINANZAS EN EL ECUADOR Y EL MUNDO

1.1. Antecedentes

Las microfinanzas comenzaron en Bangladesh y en partes de América Latina a mediados de la década de 1970 para conceder crédito a los pobres que, por lo general, no tenían acceso a servicios financieros formales. El modelo ganó popularidad y desde entonces se ha aplicado en países de ingreso bajo e ingreso alto.

Con el tiempo, los proveedores de servicios financieros han ido entendiendo mejor la diversidad de necesidades financieras de las personas de bajos ingresos en las zonas urbanas y las zonas rurales. Dichas necesidades pueden incluir la acumulación de activos, el manejo de flujos de ingresos irregulares y la superación de crisis, como enfermedades, muerte, conflictos y desastres naturales. Muchos proveedores de servicios financieros ahora ofrecen una amplia gama de productos no crediticios, tales como ahorros, seguros y transferencias monetarias, para ayudar a las personas pobres a administrar su vida financiera.

Las nuevas tecnologías continúan creando oportunidades para ampliar la prestación de servicios financieros a los pobres y reducir su costo. Ahora estos servicios se encuentran disponibles en muchos mercados para cualquier persona que posea un teléfono móvil, y la innovación está impulsando la mejora del diseño y la entrega de nuevos productos.

En la actualidad, las microfinanzas se consideran cada vez más como un componente del sistema de inclusión financiera en general, integrado por diversos actores cuyo objetivo común es brindar servicios financieros de alta calidad a las personas de bajos ingresos.

1.2. Definición

Las microfinanzas como indica Jácome y Cordovéz (2011) promueven el desarrollo de las microempresas procurando generar una contribución para mayores ingresos, fuentes de empleo y particularmente dinamizar el sector informal, llegando de esta forma a contribuir en el desarrollo económico de los países.

Es por esto que, a lo largo de los años, dentro de las finanzas se han reconocido varios autores que le han dado una definición a las microfinanzas, entre las más utilizadas en los mercados internacionales están:

Según el Banco Mundial (2012) las microfinanzas son “la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos, así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero” (p. 4).

En cambio, para Ontiveros, Enríquez & Sabater (2014) son una modalidad de respuesta que el sector privado y en menor medida el sector público de buena parte de los países emergentes y en desarrollo han elegido para promover la inclusión financiera de sus gentes.

Por otra parte, Martín y Téllez (2014) indican que las microfinanzas son una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, préstamos, seguros, entre otros a nivel local, nacional e internacional, considerando el mercado al cual se dirigen.

De esta forma, se logra una mayor profundización financiera, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito.

1.3. Enfoque de las microfinanzas

Los programas de microfinanzas se dirigen cada vez más a las mujeres pobres de los países en desarrollo con la expectativa de que, además de reducción de la pobreza, teniendo acceso a microcrédito avanza su empoderamiento(Bekele, Bock, & Folmer, 2012).

A pesar de la variedad de temáticas que se relacionan a las microfinanzas, existen dos tendencias marcadas sobre la evolución que éstas han tenido en los últimos años como son:

a) Enfoque del sistema financiero

Al hablar de sistema financiero de un país o región nos referimos al conjunto de instituciones, medios y mercado cuyo fin primordial es canalizar el ahorro a los préstamos.

Estas entidades en sí no se enmarcan en el ideal de los microcréditos destinados a los sectores económicos bajos, sino más bien se brindan los servicios y productos relacionados a microcréditos a toda persona que cumpla con los requisitos para obtenerlo, es decir su enfoque se basa netamente en generar recursos al sector productivo.

En la mayoría de países de América Latina el sector productivo es el que más réditos económicos genera por lo cual las instituciones se enmarcan en este tipo de economía ya que su enfoque es generar microcréditos para que emprendedores puedan iniciar nuevos negocios o proyectos, y los microempresarios que ya se encuentran en el mercado puedan también adquirir este producto ya sea para mejorar su producción, incrementar maquinaria, etc.

b) Enfoque de alivio a la pobreza

Este enfoque en cambio se encuentra encaminado a disminuir la pobreza de un sector, a través del apoyo de instituciones públicas o privadas y de la sociedad en conjunto puedan generar rentabilidad en los sectores más pobres de un sector a través del financiamiento de proyectos microempresariales.

Este enfoque es reconocido en la mayoría de empresas financieras que entregan microcréditos ya que su finalidad es 100% disminuir la pobreza y que a través de inversiones los sectores más necesitados puedan generar recursos económicos que les permitan mejorar su nivel de vida.

Puesto que para los demás sectores existen los créditos y diversos productos que les generan beneficios a corto, mediano o largo plazo, reconociendo así la diferencia entre ambos enfoques ya que, aunque las instituciones financieras entreguen microcréditos su finalidad no siempre es la misma, esta depende del tipo de misión y visión que tengan y con la cual funcionen en el mercado.

1.4. Beneficios de las microfinanzas

En definitiva, las microfinanzas se dedican a otorgar beneficios a los más pobres en los niveles establecidos en la siguiente tabla.

Tabla 1. Beneficios de las microfinanzas por niveles

Niveles	Características
Individual	<ul style="list-style-type: none">• Incrementarse ingresos y ahorros• Mayor capacidad de control sobre los recursos• Ser menos vulnerables a la supervivencia diaria• Planificación a futuro• Equilibrio en el consumo
Familiar	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la alimentación, salud y/o educación• Mejorar la vivienda• Incrementa el nivel de bienestar
Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo a través de actividades microempresariales• Proveer bienes y/o servicios• Atraer recursos• Generar empleo
Institución	<ul style="list-style-type: none">• Impacto positivo• Mejores ingresos económicos• Aumento de recursos económicos

Fuente: Lacalle (2010)

Elaborado: La autora

1.5. Características de las Microfinanzas

Las microfinanzas tienen por objetivo principal lograr que personas y microempresarios con escasos ingresos económicos se puedan habituar al manejo de dinero y a la vez accedan a los servicios financieros que puedan generarles rentabilidad a sus negocios sin tener referencia la naturaleza del mismo, solamente generándoles la posibilidad de capitalizarse y generar mayor flujo de efectivo.

Tabla 2. Características de las Instituciones Microfinancieras

Característica	Definición	Condiciones
Enfoque	Reducir los niveles de pobreza de los sectores en vías de desarrollo, mejorando y atendiendo las necesidades existentes.	
Conocimiento del mercado	Conocer detalladamente las necesidades, preferencias y limitaciones de los clientes. Reconocer los principales motivos para solicitar un crédito (iniciar una micro empresa)	Préstamo sin garantías colaterales Transacciones simples y sencillas Lugar de transacción cercano Procedimiento ágil y flexible
Riesgo	Evaluar el riesgo crediticio al conceder un préstamo a los clientes.	
Costos	Reducción del costo administrativo intentando proporcionarles al reducido tamaño de los préstamos.	
Autosuficiencia financiera	La entidad tiene que ser viable a mediano y largo plazo	Tiene que cubrir: <ul style="list-style-type: none"> • Costos de operación • Costos de los fondos • Provisiones para incobrables • Costo de la inflación
Escala	Llegar cada vez a un número mayor de prestatarios interesados en la creación de una microempresa.	
Ahorro	Necesaria la prestación de servicios relacionados al ahorro para lograr un crecimiento acelerado.	

Fuente: Lacalle (2008) Microcréditos y pobreza

Elaborado por: La autora

1.6. Actores de las Microfinanzas

El origen de las microfinanzas no se puede atribuir a una sola iniciativa, ya que el término nace a la luz de iniciativas como el Grameen Bank de Bangladesh, los programas de Acción Internacional, FINCA, World Visión, CRS, entre otros, en América Latina (Vaca, 2012, p.3).

Bajo este concepto se consideran instituciones o entidades de microfinanzas, todas aquellas formas de organización que contribuyan para que cada vez más microempresarios, que por su condición de informalidad presentan limitaciones de información y garantías, puedan acceder a servicios financieros sostenibles (p.4).

En cambio, según Lacalle (2010) las Instituciones Microfinancieras (IMF) son “las instituciones que prestan servicios microfinancieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo” (p.26).

En definitiva, las IMF son las que se dedican exclusivamente a otorgar créditos y prestar otros servicios financieros a los clientes con bajos ingresos o que pertenecen a un área geográfica con carencias económicas.

Siendo los actores de las microfinanzas los siguientes:

- a) **Clientes o beneficiarios de microcréditos:** Son personas de bajos recursos económicos y tienen algún proyecto de emprendimiento en el sector productivo (Biere & Szafarz, 2014, p, 23).
- b) **Academia:** Por medio de los estudios e investigaciones científicas aportan a la gestión de microfinanzas (CGAP, 2015, P 28).
- c) **Organismos Reguladores:** Quienes se encargan de supervisar que las relaciones entre los oferentes y demandantes se realicen en términos justos y bajo adecuadas metodologías (CEMLA, 2011, P. 08).
- d) **Instituciones oferentes de microcréditos:** Son de diversa índole dedicadas a llevar a cabo programas de microfinanzas (Boehe, 2013, P.10).

1.6.1. Organizaciones no gubernamentales

De acuerdo a Ulla (2008) las Organizaciones no gubernamentales ONGs son:

“entidades sin fines de lucro especializadas en el microcrédito y establecidas con el único propósito de proporcionar servicios de microfinanzas, su objetivo es la gestión y utilización del microcrédito como herramienta para que accedan al capital financiero las personas con escasos recursos económicos”

Las ONGs son organizaciones de carácter social, que laboran de forma independiente y cuentan con autonomía en todas sus acciones, están fundadas jurídicamente y su actuación es sin fines de lucro. Su finalidad es buscar y promover el desarrollo de los pueblos más necesitados a través de organizaciones que cooperen en la causa.

Pueden ser tanto extranjeras como locales. Según Lacalle (2008) entre las principales características son:

- Asociaciones sin fines de lucro
- Formalizarse jurídicamente como asociaciones o fundaciones
- Se encargan de la compensación social y promoción económica
- No se sujetan a la gestión financiera del estado
- No se regulan como las entidades financieras formales
- No generan ni distribuyen beneficios
- Conceden préstamos a sus beneficiarios
- Carecen de capital de riesgo
- Tienen un capital patrimonial conformado por donaciones, pequeños depósitos, inversiones de organizaciones sin fines de lucro, entre otras.

Según estas características se observa la falta de estructura de propiedad en las ONGs ya que no cuentan con ninguna política financiera dirigida a una sostenibilidad, por ser una entidad sin fines de lucro no se manejan financieramente.

1.6.2. El Gobierno Central.

El Gobierno Central participa en las microfinanzas como un financiador en las operaciones de las diferentes entidades financieras del sector público, estas dependen de cada nación y según los requerimientos del sector.

1.6.3. Instituciones financieras.

Las instituciones financieras, son especializadas y orientadas al microcrédito, pueden adoptar diferentes formas, como son:

a) Instituciones financieras reguladas

Se las conoce como Institución Financiera no Bancaria (IFNB), estas son entidades que por lo general proceden de las ONGs, su creación se basa en la necesidad de captación de depósitos de ahorro y conseguir autosostenibilidad para estas asociaciones, por lo cual siguen el proceso de constitución de una institución financiera formal.

Entre sus características más relevantes están:

- Incremento de crecimiento de una ONG como una institución financiera formal
- Acceso a mercados financieros
- Su propósito es el desarrollo social
- Combinan la promoción social con el objetivo de la autosuficiencia, el manejo financiero y ampliación de la oferta de servicios microfinancieros
- Captar ahorros del público
- Trabajar bajo la regulación de autoridades competentes
- Mantienen los niveles de exigencia de la institución financiera formal

Se debe considerar que estas instituciones generan mayor beneficio a los sectores más pobres de la sociedad, puesto que posibilita mayor disponibilidad de fondos y les ofrece además la posibilidad de ahorrar.

Estas instituciones pasan a estar reguladas por las autoridades financieras del país correspondiente, por lo tanto se encuentran sometidas a unos niveles de exigencia en cuanto a coeficientes de reservas, provisión para fallidos, y otros, muy superiores a cuando eran simplemente ONG (Lacalle M. , 2010, pág. 26).

b) Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito, tienen como objeto social servir a las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito (Lacalle A. , 2008).

El autor además menciona, que estas tienen un doble carácter, el cual las hace estar sometidas a la legislación de cooperativas como de entidades de depósito:

a) Sociedades cooperativas: Se encuentran organizadas y operan de acuerdo a los principios básicos de cooperación:

- No existen accionistas externos}
- Los propietarios son los miembros
- Cada socio cuentahorrista tiene un voto en la institución

b) Entidades de depósito: Proporcionan servicios de ahorro y crédito a todos sus socios. Entre sus características más importantes están:

- No dependen de subvenciones ni subsidios externos
- Los recursos son aplicados internamente
- Tienen una relación estrecha con los clientes
- La elección de los miembros se hace mediante vínculos comunes, reduciendo el riesgo crediticio
- Cooperan y se ayudan entre cooperativas
- Puede existir un estancamiento en el crecimiento por los cierres de algunos grupos
- Son tradicionales y reservados para captar financiación.

c) Bancos comerciales: Estos bancos anteriormente no han operado en este sector de microcréditos, aunque hace unos años atrás al ver la elevada necesidad de recursos que demandan las personas de escasos recursos económicos, se ha abierto este nicho, aunque estos no están especializados en las microfinanzas, solamente es una operación adicional a las que se basa su negocio.

“Las filiales de los bancos comerciales especializadas en microfinanzas son otro de los tipos de instituciones financieras que actualmente trabajan en el campo de los microcréditos. Algunas de las más conocidas son por ejemplo: la Filial Microempresa del Banco del Estado de Chile, Banefe del Banco Santander en Chile, FINADEV del Financial Bank en Benin o MicroBank de la Caixa en España” (Lacalle M. , 2010, pág. 27).

Las principales características de las filiales de los bancos comerciales son:

- Poseen una estructura administrativa independiente
- Tienen políticas de préstamo y de personal propias
- Sus sistemas de información son autónomos
- Reportan sus movimientos a la casa matriz
- Mientras más especializada la filial más independiente son las microfinanzas
- Adoptan metodologías, procesos y políticas cada vez más apropiadas

- Evitan la cultura de no compromiso del banco comercial
- Tienen un ambiente adecuado para desarrollar la actividad microfinanciera.

1.7. Microfinanzas en el mundo

Las microfinanzas se han convertido en una herramienta cada vez más popular en el luchar para reducir la pobreza, especialmente en los países en desarrollo, en los últimos 20 años, las IMF se han visto como un conducto importante para ampliar el acceso para financiar especialmente entre los pobres, con el fin de mejorar su bienestar (Barry & Tacneng, 2013).

No se han encontrado datos que indiquen quienes fueron los que iniciaron las microfinanzas por primera vez, aunque se conoce que sus inicios fueron a inicios de los años 70 por dos hombres quienes se encontraban en polos opuestos del planeta.

En 1974, el profesor Muhammad Yunus considerado el padre de las microfinanzas en el mundo propuso una forma de organización social para las aldeas rurales a las que llamó Gram Sarker (gobierno rural). La propuesta demostró ser practicable y útil por lo que en 1980 fue adoptada oficialmente por el gobierno de Bangladesh.

Los primeros créditos se otorgaron dos años después en el pueblo de Jobrá, esto al observar que algunas mujeres fabricaban muebles de bambú, para poder adquirir el bambú tomaban créditos a elevadas tasas de interés lo que les dejaba prácticamente sin ninguna rentabilidad, es así que el profesor “prestó el equivalente a casi 20€ de su propio dinero a casi 50 mujeres, naciendo de esta forma el movimiento denominado microfinanzas”(Ulla, 2008).

Luego de este y varios sucesos significativos, Yunus creó su banco denominado Grameen Bank el cual tenía como misión otorgar préstamos a las personas más pobres de la región, a una tasa de interés razonable y sin garantía, por lo cual fue conocido como el banquero de los pobres.

Yunus ha recibido varios reconocimientos tanto nacionales como internacionales, al ser conocido como el banquero de los pobres, y toda su trayectoria crediticia en beneficio del sector económico más decadente como es en el año 1996 le ofrecieron el Premio Internacional Simón Bolívar, el cual tiene por objeto recompensar la actividad meritoria que haya contribuido a la libertad, independencia y dignidad de los pueblos.

En el año 1998 fue galardonado con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia galardón recibida puesto que su banco ha contribuido de forma ejemplar y relevante al entendimiento y a la convivencia en paz entre los hombres de su pueblo. Además le otorgaron el Premio Nobel de la Paz en el año 2006 “por sus esfuerzos para incentivar el desarrollo social y económico desde abajo (Nobel Peace Prize, 2006).

También le otorgaron la Medalla Presidencial de la Libertad en el año 2009 y la Medalla Dorada del Congreso para el año 2010 por parte de los Estados Unidos de Norte América como una concesión civil que proporciona el reconocimiento a su contribución en la paz mundial.

Al otro extremo del mundo se encontraba el estudiante de derecho Joseph Blatchford, “quien inició sus actividades en beneficio de las personas más pobres de su país Venezuela, mediante la organización a la cual denominó Acción Internacional, con pocos voluntarios (40 estudiantes) en sus comienzos en el año 1964” (Ulla, 2008), esta fundación proporcionaba alternativas de solución a los problemas de la comunidad, aunque su actividad más representativa fue al propiciarle un microcrédito a la panadería organizada en Isaías Medina en el año 1965, gracias a este préstamo la pequeña empresa se convirtió en autosuficiente manejada por veinte mujeres quienes ofrecían un pan mejor y más barato a toda la comunidad.

Al ver el éxito que ganó este proyecto, se procedió a financiar una empresa de construcción en la ciudad de San Tomé aumentando la vivienda con la construcción de 19 casas, dando así empleo a 27 trabajadores; luego de algunos años esta fundación tuvo un reconocimiento tan elevado por sus movimientos de microfinanzas, que se propagaron sus actividades crediticias a otros países como fueron Brasil, Perú, Bolivia y Colombia, todas destinadas a las poblaciones más pobres.

Estas acciones le lograron el nombramiento de Blatchford como Director del Cuerpo de Paz para Latinoamérica, reconocimiento otorgado por el presidente de Estados Unidos Richard Nixon en el año de 1969 (Osborn, 1971).

Al observarlos excelentes resultados obtenidos tanto en la India como en los países de Latinoamérica, se logró dar un giro a nivel mundial, ya que los países subdesarrollados comenzaron a generar la actividad microfinanciera, otorgando micro créditos a las

poblaciones con más escasos recursos económicos, particularmente en Latinoamérica, generando oportunidades rentables para sus pobladores.

Es así que el sector microfinanciero ha seguido demostrando, década tras década, que gran parte de las leyes económicas y financieras existentes no eran verdades absolutas, y en muchos casos, no eran las más correctas.

“Demostraron que los pobres sí quieren y pueden ahorrar. Sí pueden recibir y devolver un crédito. Sí pueden administrar un negocio y obtener una rentabilidad. En definitiva, sí pueden tener una oportunidad y sí podrían ser incluidos en el sistema. Durante todos estos años, las IMF bien gestionadas han sido capaces de poner en marcha millones de micronegocios, generar empleo, incrementar ingresos, equilibrar el consumo de las familias más pobres, en definitiva, reducir la incidencia de la pobreza” (Lacalle, 2010, p.15).

Durante el siglo XXI, nuevamente se rompieron una serie de moldes dentro del sector. Las IMF han demostrado que los más pobres también pueden utilizar las últimas tecnologías para acceder a los servicios financieros y gestionar sus microempresas.

La relevancia que tiene para los pobres recibir servicios financieros distintos al crédito y al ahorro es considerable entre estos están los microseguros, créditos hipotecarios o remesas, incluso las nuevas metodologías, que pretenden dar formación a los potenciales clientes hasta que demuestran su capacidad de ahorro y gestión.

Durante las cuatro últimas décadas del siglo XXI, las microfinanzas han demostrado su capacidad de innovación y flexibilidad para adaptarse a los nuevos mercados cada uno de ellos con diferentes necesidades, contextos y situaciones individuales de cada cliente, esto con la finalidad de poder trabajar con prestatarios individuales.

Los informes de la Campaña de la Cumbre del Microcrédito que, en el 2011, es el mayor y más completo realizado a nivel anual en relación al alcance de las microfinanzas como una nueva iniciativa que se ha diseñado para reconocer a las instituciones comprometidas en hacer el máximo esfuerzo para ayudar a las familias a liberarse de la pobreza. (Barry & Tacneng, 2013).

Como un dato adicional se debe mencionar que a nivel mundial África Subsahariana es una de las regiones con el nivel de exclusión financiera más elevado del mundo, se estima que

los bancos formales ofrecen servicios a menos del 25% de la población total (CGAP, 2010, pág. 60).

Por otra parte hablando del sobreendeudamiento según una entrevista realizada por la CSFI a IMF profesionales, inversores, reguladores y observadores de todo el mundo muestran este tipo de sobreendeudamiento y el gobierno corporativo haciendo aún más preocupante las altas que enfrentan la industria consideran como factores los prestatarios y prestamista específico, y enmarcan que además de este riesgo también existe el exceso de capacidad de préstamo creado por la competencia para saturar el mercado y otros más (Barry & Tacneng, 2013).

1.8. Microfinanzas en Latinoamérica

Las microfinanzas tienen sus inicios en los años setenta, cuando surgieron las primeras iniciativas para impulsar las tecnologías de microcrédito en Asia y América Latina (Von & Pérez, 2009). Desde ese momento esta herramienta ha evolucionado, facilitando el acceso a los servicios financieros a las poblaciones de escasos recursos económicos de una forma sostenible.

En Latinoamérica el modelo microfinanciero se ha desarrollado de manera importante dando trascendentales oportunidades a la región y promoviendo la movilización de recursos, para atender a la enorme demanda insatisfecha.

Las microfinanzas están compuestas por algunas de las IMF con mayor experiencia, diversidad y desarrollo en el mundo, estimaciones hechas por el Banco Interamericano de desarrollo (BID) para el año 2009, indican que alrededor de 700 instituciones proporcionaron microcrédito a cerca de diez millones y medio de clientes en la región, con un total de 12.3 mil millones de dólares de cartera (Stocco & Goizueta, 2011, pág. 10).

Esto refleja un significativo crecimiento en el sector, las entidades reguladas y bajo supervisión financiera cubren la porción más grande de este mercado, cerca del 80% del total de la cartera y más del 60% de los clientes del microcrédito, son atendidos por éstas. “En lo que a préstamo promedio, las entidades reguladas presentan un préstamo promedio de 1.429 dólares, frente a uno de 693 de las entidades no reguladas” (Pedroza P. , 2010).

“A pesar del crecimiento sostenido del sector de microfinanzas en América Latina y el Caribe, el nivel de penetración es muy desigual. Países como Nicaragua, Bolivia, El Salvador y Ecuador presentan niveles de penetración mayores al 30%, mientras que países como Venezuela, Argentina, Uruguay y Brasil, presentan niveles inferiores al 5%”(Pedroza, 2010, p.4).

En referencia a los indicadores de la calidad de cartera, en el 2009 en conjunto, la región sufrió unos efectos negativos (crisis financiera, desaceleración económica, eventos locales) que provocaron un deterioro progresivo en la recuperación de créditos por parte de las IMF.

“Centroamérica se vio afectada con una serie de eventos locales (movimiento No pago en Nicaragua, falta de presidente en Honduras, violencia urbana en El Salvador) que han influido directamente el sector microfinanciero, con el consecuente incremento de la cartera en riesgo mayor a 30 días hasta el 8% al cierre del 2009, mientras que los impagados se duplicaron hasta 4%. En las otras subregiones los resultados fueron mixtos, en el caso de Sudamérica fue la cartera en riesgo a 30 días la que se incrementó casi un 4%, mientras los impagados se mantuvieron en el orden del 2%. En México, en cambio, fue la cartera en riesgo la que se mantuvo en el 3,5%, mientras los impagados subieron hasta un nivel similar” (Mix Market, 2010).

Situación que fue diferente en el 2012, por lo cual se presenta un análisis de las tendencias desde el año 2009 al 2012 identificando el reporte de instituciones, para esto se ha tomado las siguientes:

- Reporte de la representación de cada una de las variables financieras establecidas en las instituciones microfinancieras generadas de acuerdo a cada uno de los países.
- Mix Market que es una plataforma en línea que permite a sus usuarios evaluar las condiciones del mercado, el rendimiento FSP individual y el panorama de inclusión financiera, proporcionando datos de microfinanzas y mediciones de desempeño social para las IMF que ayudan a aliviar la pobreza global.
- Cobertura que tuvo de forma global, como se representa en la siguiente tabla.

Tabla 3. Representatividad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en cada país

Países	Número de IMF			Cartera bruta total			Tipos de crédito	
	Reporte	Mix market	Cobertura	Reporte	Mix market	Cobertura	Mix market	Consumo
Bolivia	8	25	32%	2.610	3.048	86%	79%	15%
Colombia	6	30	20%	4.613	5.311	87%	58%	23%
Ecuador	8	45	18%	1.249	2.233	56%	70%	19%
El Salvador	3	12	25%	343	368	93%	76%	14%
Honduras	6	21	29%	217	235	92%	83%	3%
México	9	59	15%	1.562	1.992	78%	58%	24%
Nicaragua	3	22	14%	109	273	40%	90%	5%
Paraguay	4	6	67%	966	986	98%	68%	31%
Perú	8	60	13%	5.365	8.768	61%	82%	22%
Rep. Dominicana	2	10	20%	283	645	44%	78%	12%
Venezuela	1	2	50%	122	154	79%	100%	0%
Otros 10 países *	-	83	0%	-	3.907	0%	-	-
TOTAL	58	375	15%	17.438	27.919	62%	72%	21%

Fuente: Martínez(2013)

Elaborado por: La autora

* Argentina, Belice, Brasil, Chile, Costa Rica, Guatemala, Haití, Jamaica, Panamá y Uruguay

Este reporte indica el porcentaje de participación de cada país de América latina en los microcréditos destinados a la microempresa (micro y pequeña empresa) y los que son para el consumo de las 58 Instituciones Micro Financieras analizadas (ver anexo 1), donde se observa que sobresalen Nicaragua, Honduras, Perú, Bolivia, República Dominicana, El Salvador y Ecuador con porcentajes superiores al 70%, siendo los más representativos en Latinoamérica.

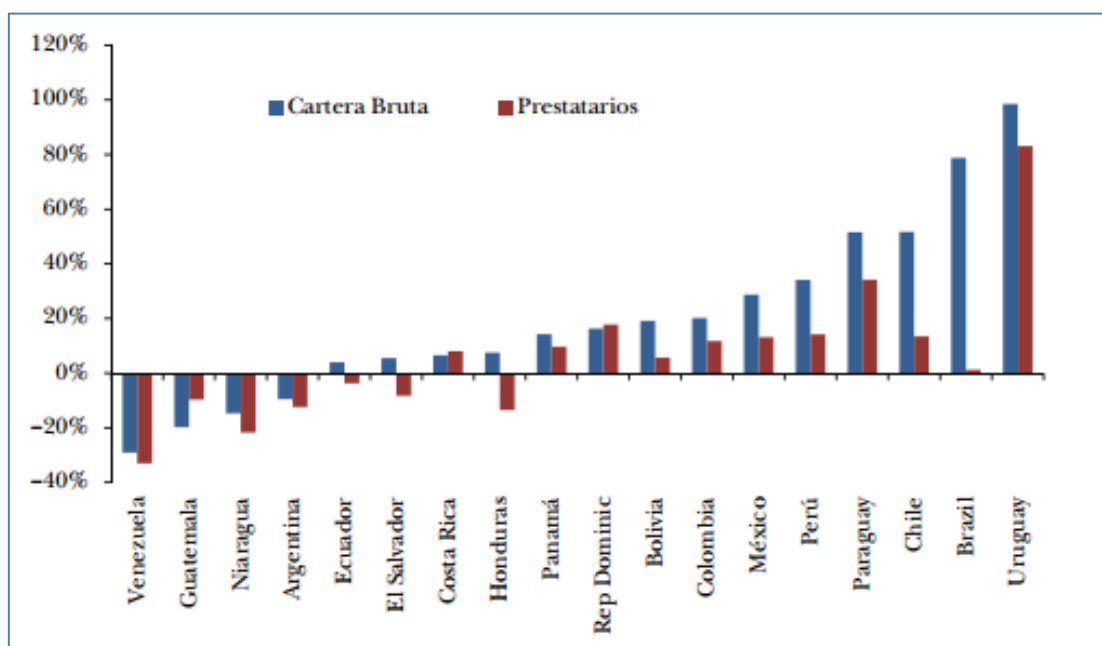


Figura 1. Cartera bruta y prestatarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de América Latina y el Caribe 2013

Fuente: CEMLA (2015)

En cuanto a los prestatarios de microcrédito en la región han disminuido, en algunos países como Ecuador, El Salvador y Honduras el número de prestatarios son negativos en relación a la cartera bruta de cada país.

1.9. Microfinanzas en Ecuador

En toda Latinoamérica, como en el Ecuador se vio la necesidad de asistir al campesino pobre y la población de los sectores urbanos marginales, que generalmente no tenían acceso al sistema financiero formal, y que, por sus condiciones de pobreza, eran considerados como sujetos con limitada capacidad para generar ahorro debido, principalmente a la baja productividad de sus economías. Entre las principales medidas están:

“Programa de Desarrollo Rural Integral (DRI), con aportes del Estado y de entidades de cooperación, como el FIDA, la capitalización del Banco Nacional de Fomento (BNF) permitió la conformación del Fondo de Desarrollo Rural Marginal (FODERUMA), también se creó el Fondo de Desarrollo de la microempresa (FODEMI), entre otros”(Orellana, 2014, pág. 294).

Con la implementación de los programas según el autor, se desarrollaron dos modalidades financieras los Fondos Rotatorios y los Bancos Comunales, los primeros se sustentaron en los recursos financieros que la institución ponía a disposición de organizaciones para apoyar la ejecución de determinado proyecto producto y en la mayoría de los casos eran prestados bajo determinadas condiciones, que se orientaban a satisfacer el requerimiento de cierto paquete tecnológico y portafolio de insumos o productos.

Y los segundos constituían una suerte de espacios de organización social orientados a gestionar la administración y el financiamiento del desarrollo comunitario mediante la adopción de acciones encaminadas a propiciar procesos integrados de desarrollo local, sustentado en la participación concertada de las organizaciones comunitarias y un rol protagónico de las mujeres campesinas.

“Los cuales consiguieron resultados muy pobres, por lo cual se impulsó el debate sobre el rol del crédito en el desarrollo rural, planteándose la urgencia de crear un sistema financiero rural con créditos de rentabilidad, sostenibilidad, competitividad y eficiencia, así como de resolver el problema de la inaccesibilidad al crédito por parte de los pequeños productores y comunidades rurales” (Orellana, 2014, pág. 297).

Así fue tomando relevancia el tema de las entidades microfinancieras, mediante el fortaleciendo las cooperativas de ahorro y crédito y la especialización de las fundaciones en microcrédito, logrando que los pequeños productores y las pymes pasaran a ser clientes y socios de dichas instituciones, ampliando de esta manera el sector financiero en Ecuador.

1.9.1. Antecedentes.

En 1986 el estado ecuatoriano empieza a operar mediante el sistema financiero operaciones de crédito a microempresarios el mismo que no tuvo los resultados esperados, de igual manera sucede con las iniciativas de asistir a este sector (microempresarios) en los años subsiguientes hasta llegar a la crisis económica del año 1999, con una economía dolarizada se pierde la confianza en los bancos y los recursos se canalizan a través del sistema cooperativo lo que permitió la creación de instituciones de micro finanzas y con ello captan el interés de instituciones de la banca privada(De León, 2009).

Las microfinanzas en el Ecuador han experimentado un notable crecimiento en los últimos años, los operadores microfinancieros siguen ampliando su cobertura y perfeccionamiento la calidad de sus servicios.

Las entidades dedicadas a proveer este servicio lo hacen principalmente a través del denominado microcrédito, es decir, préstamos pequeños que permiten a las personas u organizaciones que no cumplen con el requisito de una garantía real, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y, por tanto, aumentar sus ingresos.

“Esta actividad, que antes era exclusiva del Estado o de instituciones no formales, tiene actualmente la intervención de variadas instituciones especializadas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las no reguladas, que están bajo el control del Instituto Nacional Ecuatoriano Popular y Solidario (IEPS) a través de la Dirección Nacional de Cooperativas”(SBS, 2011, p.1).

Las microfinanzas han demostrado su capacidad de adaptación y cambio a pesar de los diferentes fenómenos económicos y sociales a los que se ha visto afectado en las últimas décadas. Esta capacidad se origina en función de una administración eficaz, un sistema microfinanciero adecuado a la realidad de las diferentes regiones del país; y al acceso a diferentes fuentes de financiamiento que tienen las instituciones(Red Financiera Rural, 2014, pág. 2).

Actualmente las microfinancieras buscan profesionalizar su gestión, fortaleciendo sus estructuras organizacionales y operacionales, mejorando los niveles de eficiencia orientados a elevar el potencial profesional del personal durante periodos de crecimiento rápido, siendo proactivos ante el agresivo crecimiento geográfico y promoviendo el desarrollo de los sistemas de información y tecnología de comunicación apropiadas.

Las Instituciones microfinancieras del Ecuador disponen de una vasta información financiera, social y de mercado, la misma que es posible difundirla a todo el público a través de distintos organismos reconocidos para este rol, destacando entre los principales a la Red Financiera Rural que publica información de 41 miembros (Bancos, ONGs, Cooperativa de Ahorro y Créditos), la Superintendencia de Bancos del Ecuador y el Organismo Internacional de información microfinanciera Exchange-MIX, los mismos que promueven la transparencia de información confiable y comparable permitiendo generar buenas prácticas que a la vez promueven un mercado más competitivo (Red Financiera Rural, 2008, pág. 9).

1.9.2. Normativa Legal.

a) Constitución del Ecuador

En el artículo 261 numeral 5 de la Constitución de la República, el Estado central tendrá competencias exclusivas sobre las políticas económica y monetaria, entre otras.

Un punto muy relevante es la que se determina en el artículo 283 de la Carta Suprema del Estado en la cual se establece:

“Que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y Mercado, en armonía con la naturaleza; tiene como objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir; y prescribe que el sistema económico se integra por las formas de organización económica, pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine” (Asamblea Nacional, 2008)

Además, de acuerdo con el artículo 302 numerales 2 y 3 la política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos: establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera y orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.

Finalmente, en el artículo 308 ordena que las actividades financieras son un servicio de orden público y podrán ejercerse previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley

b) Código Orgánico Monetario y Financiero

Este código tiene por objeto regular los sistemas, monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador, dentro de sus principios se encuentra el definido en el art. 4 literal 7 “profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública” (Asamblea Nacional, 2014).

Dentro de los principios que inspiran este código, se encuentran los que tienen relación con las microfinanzas como son los definidos en el artículo 4 literal 1: la prevalencia del ser humano por sobre el capital, literal 2: la inclusión y equidad, literal 5: el fortalecimiento de la confianza y literal 6: la protección de los derechos ciudadanos.

c) El Sistema Financiero Nacional

El Sistema Financiero Nacional se encuentra constituido según los siguientes artículos presentados en la Constitución de la República del Ecuador 2008.

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Art 309: El Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Instituciones Financieras: Las instituciones financieras sirven como intermediarias al canalizar los ahorros de individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones.

Según el Catastro de la Superintendencia de Bancos y Seguros (2016) se establecen las siguientes instituciones según la normativa establecida en el Ecuador:

1. Instituciones financieras públicas:

- Banco Central del Ecuador (BCE)
- Ban Ecuador
- Banco del Estado (BE)
- Banco Instituto de Seguridad Social (BIESS)
- Banco del Pacífico
- Corporación Financiera Nacional (CFN)

2. Instituciones financieras privadas:

- Bancos
- Sociedades Financieras
- Instituciones de Servicios Financieros
- Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

3. Instituciones financieras de economía popular y solidaria:

- Cooperativas de Ahorro y Crédito,
- Entidades Asociativas o Solidarias
- Cajas y Bancos Comunales,
- Cajas de Ahorro.

Art. 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente.

d) Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria

El Sector Financiero Popular y Solidario capta y da financiamiento a aquellos que no tienen acceso a la banca tradicional, lo constituye 37 cooperativas de ahorro y crédito reguladas, 1.198 entidades asociativas, 15.000 bancos comunales y 3.000 cajas de ahorro. La cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito está dirigida principalmente a consumo (mitad), microempresas del sector informal urbano (más de un tercio) y vivienda (10%). Los

otros entes canalizan crédito, principalmente en el área rural, a indígenas, campesinos, pequeños propietarios y asociaciones.

En el art. 311 de la constitución indica el apoyo que tienen las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, ya que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria, estando este compuesto por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro (Asamblea Nacional, 2008).

1.9.3. Instituciones financieras (microcréditos) en Ecuador.

El sector de las microfinanzas en Ecuador está formado por los bancos, las cooperativas, las financieras y las cooperativas de crédito. El gobierno se ha focalizado en el segmento de Economía Popular y Solidaria, el cual se definió en la Constitución del 2008, en donde se tiene como objetivo ampliar la inclusión financiera mediante servicios ofrecidos por cooperativas de ahorro, asociaciones crediticias, bancos comunales y organizaciones sin fines de lucro (CGAP, 2015).

Tabla 4. Principales Instituciones Microfinancieras (IMF) del Ecuador 2014

Instituciones	Microcréditos	Prestatarios
Banco Coopnacional	23.935.737	29.276
Banco D-Miro	83.201.702	40.779
Banco Solidario	612.680.878	40.779
Banco Desarrollo	99.760.530	25.846
Banco Nacional de Fomento	33.654.021	10.522
Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Pastaza	60.136.038	11.593
CACPECO Ltda.	126.895.342	20.523
Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio	103.154.922	19.629
Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre	264.552.181	49.605
Cooperativa de ahorro y crédito Ambato	51.621.376	14.309
Cooperativa de ahorro y crédito Atuntaqui	106.839.213	19.414
Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo	51.221.171	16.023
Cooperativa de ahorro y crédito Chone	29.198.799	7.468
Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo	420.277.968	71,58
Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Emprendedores	499.335.223	-
Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa	132.541.656	41.229
Cooperativa de ahorro y crédito San José	72.070.233	15.242
COOPROGRESO	237.915.375	46.582

Fuente: Mix Market (2014)

Elaborado por: La autora

En el año 2002 existían 14 entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros que proporcionaban servicios microfinancieros. A septiembre de 2015 se encuentran: 23 bancos privados, 39 cooperativas, 9 sociedades financieras, 4 mutualistas y 4 entidades públicas, evidenciándose la importancia que el sistema financiero le ha dado a este sector cada vez con más presencia en el mercado, para lo cual se presenta las más representativas durante el año 2014 (tabla 4).

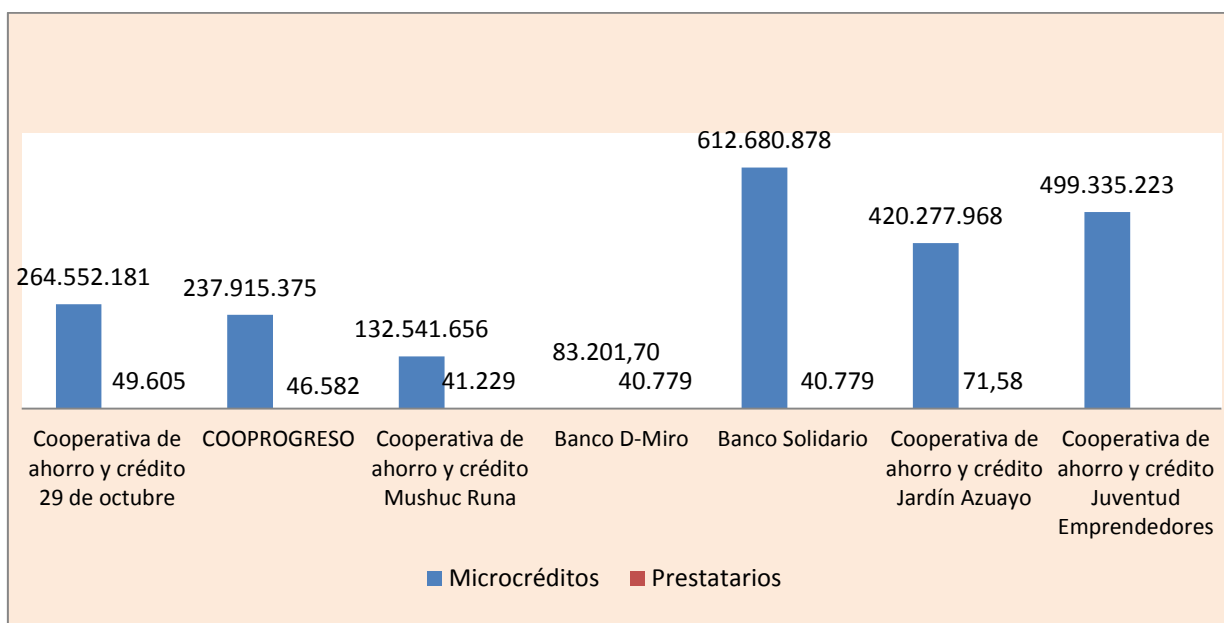


Figura 2. Instituciones Microfinancieras (IMF) del Ecuador 2014

Fuente: Mix Market (2014)

Elaborado por: La autora

Ante este contexto, las operadoras microfinancieras deben innovar productos y servicios que les permitan ser más competitivos, pero a su vez no deben alejarse de su misión y visión para la cual fueron creadas, ya que, aunque hay una gran variedad de instituciones financieras que prestan los servicios microfinancieros a los microempresarios, aún existen instituciones que destinan un mínimo porcentaje a dichos productos.

1.10. Microfinanzas en Yantzaza

1.10.1. Instituciones de Desarrollo de Microfinanzas en Yantzaza.

Yantzaza es uno de los cantones de la provincia de Zamora Chinchipe; considerada como el principal eje económico y comercial y la segunda ciudad más poblada de la provincia.

En el cantón se reconocen tres sectores económicos, según los datos del INEC (2010) en primera instancia está el de comercio con 507 casos, le sigue el de servicios con 278 casos y finalmente el de manufactura con 91 casos (ver figura 3).

Total	22	49	44	-	115
	Manufactura	Comercio	Servicios	Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)	Total
Industrias manufactureras.	91	-	-	-	91
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	-	-	1	-	1
Construcción.	-	-	1	-	1
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	-	507	-	-	507
Transporte y almacenamiento.	-	-	16	-	16
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	-	-	92	-	92
Información y comunicación.	-	-	29	-	29
Actividades financieras y de seguros.	-	-	8	-	8
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	-	-	19	-	19
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	-	-	3	-	3
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	-	-	9	-	9
Enseñanza.	-	-	17	-	17
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	-	-	13	-	13
Artes, entretenimiento y recreación.	-	-	10	-	10
Otras actividades de servicios.	-	-	60	-	60
Total	91	507	278	-	876

Figura 3. Actividades económicas en Yantzaza

Fuente: Censo Nacional Económico (2010)

Elaborado por: La autora

En cuanto el sector de servicios que es donde se establecen las actividades financieras y de seguros se observan 8 casos, de las cuales algunas instituciones se han mantenido y otras se han incrementado llegando al 2015 con una cantidad de 14 entidades (ver tabla 5), entre bancos y cooperativas de ahorro y crédito.

Tabla 5. Operadoras de Microfinanzas en el Cantón Yantzaza (2015)

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	BANCOS
COAC Baños Ltda.	Banco Guayaquil S.A.
COAC del sindicato de choferes de Yantzaza	Banco de Loja S.A.
COAC de la pequeña empresa CACPE Loja Ltda.	Ban Ecuador
COAC de la pequeña empresa CACPE Yantzaza Ltda.	Banco Pichincha
COAC de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda.	
COAC Las Lagunas	
COAC Semillas del Progreso	
COAC Saraguros	
COAC Padre Julián Lorente Ltda.	
COAC Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015)

Elaborado por: La autora

1.10.1.1 Banco de Guayaquil

El Banco de Guayaquil apertura su sucursal en el cantón Yantzaza el 22 de noviembre del 2011, en las calles Iván Ríofrío y 1 de diciembre. Alexandra Luzuriaga, Gerente del banco en Yantzaza, manifestó que el objetivo de la agencia es apoyar a todos a los sectores productivos de la localidad y de la provincia de Zamora Chinchipe.

Asimismo, destacó que el servicio al cliente es personalizado, por lo que el banco se adapta a cada una de las necesidades de ellos. La agencia se ubica en el cantón, por ser considerado zona de comercio, minera y turística de la provincia.

Entre los productos y servicios ofertados por esta institución se encuentran, apertura de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y servicios especiales como: casa fácil, auto fácil, multicréditos para empresarios y constructores y servicios de pago para empresas como Esika, L'ebel, entre otras.

Para ser cliente del banco se debe apertura una cuenta de ahorros, para lo cual se requiere la presentación de copia de la cédula, certificado de votación y cincuenta dólares en el primer depósito. La agencia labora en el horario de 08:30 a 17:00 ininterrumpidamente de lunes a viernes y los días sábados de 09:00 a 13:00.

1.10.1.2. Banco de Loja

El Banco de Loja apertura la Agencia Yantzaza, ubicada en las calles Jorge Mosquera y Luis Bastidas esquina, siendo el Ingeniero Francisco Hidalgo el Jefe de la Agencia en la actualidad, quien comentó que las operaciones en la institución son superiores a las 1200 las cuales se distribuyen en todos los segmentos económicos.

La cual mantiene un firme compromiso con la sociedad, siendo un actor fundamental en el desarrollo económico, social y cultural, retribuyendo a la sociedad la confianza depositada en el banco.

El servicio que se brinda al cliente es personalizado, mediante conversaciones con los beneficiarios y a través de las visitas; esto genera mayor confianza en los clientes para acceder a los diferentes productos y/o servicios que brinda la institución.

Entre los cuales se destaca el microcrédito, la apertura de cuentas de ahorro, tarjeta de débito y la banca virtual, la cual facilita el pago a diferentes instituciones tanto públicas como privadas mediante una transferencia.

La agencia labora en el horario de 08:30 a 16:00 de lunes a viernes y el domingo de 09:00 a 12:00, para que una persona apertura una cuenta de ahorro se requiere la copia de cédula de identidad, certificado de votación actualizado y la última planilla de pago de agua, luz o teléfono; realizar un depósito mínimo por apertura de \$50,00 y si es extranjero requiere dos referencias personales.

1.10.1.3. Ban Ecuador

La agencia de Ban Ecuador en el cantón, queda ubicada en las calles Iván Riófrío y Armando Arias, junto a las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Yantzaza, institución que oferta productos y servicios microfinancieros de calidad con un claro enfoque de responsabilidad social y sostenibilidad financiera, con grupos prioritarios de atención: Unidades productivas, individuales, familiares y asociativas.

El Jefe de Agencia Ing. Braulio Cumbicus, comenta que la entidad se encuentra laborando de forma personalizada con los habitantes emprendedores del sector, que sean comerciantes, cultiven la tierra, críen animales, elaboren bienes y/o brinden servicios dentro del cantón.

Entre los productos y servicios microfinancieros que ofertan están: apertura de cuentas de ahorro, microcréditos para el sector agrícola, pecuario, de producción, de comercio, servicio y consumo, entre los servicios están el pago de servicios y recepción de remesas de emigrantes.

Es importante mencionar, que este Banco ofrece capacitación en el tema de gestión financiera y planean seguirlo haciendo durante los próximos años, en la actualidad se encuentra laborando en el horario de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 y los días sábados de 09:00 a 14:00.

Para aperturar una cuenta de ahorros los requisitos son: presentar la cédula de identidad o pasaporte (personas extranjeras) y certificado de votación original, adjuntar la planilla de

pago de un servicio básico que se encuentre vigente (agua, luz o teléfono) y un depósito inicial de \$20,00.

1.10.1.4. Banco Pichincha

La Agencia del Banco Pichincha en Yantzaza queda ubicada en la Av. Iván Riofrío y 12 de febrero, cuenta con 10 sucursales de Pichincha Mi Vecino ubicadas en los diferentes sectores, la Ing. Lady Duque comenta que su finalidad es contribuir al desarrollo sostenible y responsable del cantón, apoyando las necesidades microfinancieras de los habitantes.

La institución está enfocada en los microcréditos productos en particular el sector agropecuario, aunque también colocan microcréditos para el comercio, en cuanto a la atención que brindan es personalizada, aunque no ofrecen capacitaciones constantes, sino únicamente cuando hacen campañas promocionales, si realizan conversaciones con los clientes al momento que requieren de información.

Entre los productos y servicios microfinancieros que oferta en el cantón están: cuentas de ahorro, tarjetas de débito y microcréditos; además funciona como medio de pagos con el servicio Pichincha Mi Vecino y la recepción de remesas de emigrantes.

La Agencia labora en el horario de lunes a viernes 09:00 a 16:30, los requisitos para aperturar una cuenta de ahorro son: presentar original y copia de la cédula de ciudadanía, una copia de planilla de agua, luz o teléfono del domicilio y un depósito inicial de \$100,00.

1.10.1.5. Cooperativa de ahorro y crédito Baños Ltda.

La Agencia Yantzaza de la COAC Baños, se ubica en las calles Iván Riofrío y 12 de febrero, la cual tiene como misión entregar servicios financieros y no financieros competitivos a la población de la región, con un equipo humano capacitado y motivado, ejecuta procesos eficientes y sostenibles en apoyo del desarrollo de las actividades productivas del cantón, pertenece al Segmento 3, de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Su Jefe de Agencia es el Sr. Juan Carlos Paucar, entre los productos y servicios microfinancieros que ofrece a la población en general, están: microcréditos destinados al financiamiento de actividades productivas, de comercialización o de cualquier actividad de

trabajo que realice el cliente, además de microcréditos productivos, emergentes y de celular; entre sus servicios están el pago de servicios, recepción de giros, transferencias, fondo mortuario y recargas móviles.

Para acceder a una cuenta de ahorros, se requiere presentar una copia de cédula de ciudadanía, certificado de votación y planilla de servicio básico, además de un depósito de \$20,00.

1.10.1.6. Cooperativa de ahorro y crédito del sindicato de choferes de Yantzaza

Esta entidad se creó por iniciativa de los socios del sindicato y el presidente Sr. Dalton Celi, con la finalidad de manejar adecuadamente sus propios recursos económicos en forma cerrada que solamente los socios puedan realizar las transacciones, aunque para el año 2002 considerando su espíritu de solidaridad y confianza deciden extender los servicios para el público en general, se encuentra ubicada en la Av. Jorge Mosquera y 12 de febrero. Esta COAC pertenece al Segmento 5 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Ing. Manuel Ordoñez Bermeo en calidad de Gerente indicó que la atención brindada en lo referente a microfinanzas es personalizada y realizan un seguimiento continuo de sus socios, con una frecuencia que depende del segmento de microcrédito otorgado.

Entre los productos y servicios que ofrece la cooperativa están: libretas de ahorro, cuenta chequera, inversiones a plazo fijo, pago de servicios, recepción de remesas de emigrantes y colocaciones en el sector microfinanciero la mayor parte, es decir que ofertan microcréditos para actividades de comercialización y producción (artesanía, pecuario, agricultura, transporte, vivienda, etc.) denominados microconfianza, microdesarrollo y microemergente.

El horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 y los sábados de 9:00 a 13:00. Para obtener una cuenta de ahorros, se requiere documentos personales, justificativos de ingresos económicos.

1.10.1.7. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Loja Ltda.

La Cacpe Loja se encuentra ubicada en la Av. Iván Riófrío y Primero de Diciembre frente al Retén Policial de Yantzaza. Tiene como misión es socialmente responsable, a través de productos y servicios microfinancieros, comprometidos a aportar al desarrollo y crecimiento

económico de los pobladores del sector. Esta Cooperativa pertenece al Segmento 2 de acuerdo al Sistema Nacional.

El Ing. Julio Ordoñez como Jefe de la Agencia en el cantón indica que se realiza una capacitación al cliente al momento que este acude a la institución por información sobre los créditos y el seguimiento se realiza a todos los clientes para verificar si se ha realizado la inversión propuesta por el socio.

Entre los productos y servicios microfinancieros que brindan están las cuentas de ahorro y microcréditos de consumo, emergentes y de vivienda; adicional a esto se ofrece la facilidad de pago de servicios, recepción de remesas de extranjeros a través de las agencias de Delgado Travel y Money Gram.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 17:30, domingos y feriados de 08:30 a 12:30. Para acceder a una cuenta de ahorros, el cliente requiere presentar copia de cédula actualizada, certificado de votación vigente, copia de planilla de pago de cualquier servicio básico (agua, luz o teléfono), un depósito inicial de \$10,00 y llenar el formulario de apertura

1.10.1.8. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Yantzaza Ltda.

La Cacpe Yantzaza se creó como iniciativa de 23 habitantes del cantón, la cual obtuvo resultados positivos desde su constitución, en la actualidad constituye en una de las cooperativas más grandes de la provincia de Zamora Chinchipe y del sur del Ecuador, se encuentra ubicada en las calles Primero de Mayo e Iván Riófrío, cuenta actualmente con más de 10.000 socios. Esta cooperativa pertenece al Segmento 3 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Ing. Maribel Espinoza quien tiene el cargo de Jefe Comercial supo manifestar que, la institución no realiza capacitaciones a sus clientes, solamente se da una conversación al momento en que solicitan un microcrédito y el seguimiento posterior a él, que es por lo general al mes, para comprobar si fue invertido en lo que menciono el cliente.

Sus principales servicios son el crédito en diferentes productos como el Quirografario, Hipotecario, Sobre Firmas, Crediorden, además, pago de remesas por Money Gram, Vigo y otros, envío de giros con Ecu Transfer, cobro de servicio con Rapipagos y Servipagos, Pago del Bono Solidario, seguro para los socios, así como también ofrecen las mejores tasas de interés del mercado en sus depósitos a plazo fijo. Cacpe - Yantzaza ha sido parte del desarrollo de la ciudad de Yantzaza y cantones aledaños y siguen siendo su apoyo financiero.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00, fines de semana y feriados de 09:00 a 12:00. Para la apertura una cuenta de ahorros se requiere la presentación de original con copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación, una copia de cualquier planilla de agua, luz o teléfono y un depósito inicial de \$20,00.

1.10.1.9. Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda.

La Cooperativa CACPE Zamora, fue constituida en el año de 1989, extendiendo su influencia en varios cantones, entre ellos Yantzaza el 21 de julio del 2016, se encuentra ubicada en las calles Primero de Mayo e Iván Riófrío, la cual tuvo como objetivo ofrecer servicios y productos de calidad para mejorar el nivel económico y social de sus socios. Esta cooperativa pertenece al Segmento 2 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Ing. Edwin Ortega Jefe de la Agencia indicó que sus productos microfinancieros son: cuentas de ahorro, pólizas, microcrédito productivo, comercial, microcomunal, microcrédito CACPE diario y en cuanto a sus servicios microfinancieros están el pago de servicios conexos al SRI, IESS, servicios básicos, DIRECTV, entre otros y la recepción de remesas de emigrantes a través de Money Gram y Delgado Travel.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y los sábados de 09:00 a 11:00. Para la apertura una cuenta se requiere la presentación de una copia de cédula y certificado de votación, adicional a esto la planilla de un servicio básico (luz, agua o teléfono) y el depósito inicial de \$20,00.

1.10.1.10. Cooperativa de ahorro y crédito Las Lagunas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Las Lagunas” de la comunidad del mismo nombre de la Parroquia y Cantón Saraguro, provincia de Loja, se crea en 1995, ya para el año 2005 ubica una agencia en el cantón Yantzaza en la provincia de Zamora Chinchipe, ubicada en las calles Armando Arias 0 y José Arcentales. Esta cooperativa pertenece al Segmento 5 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Entre los productos y servicios microfinancieros están las cuentas de ahorro y diversos tipos de créditos y microcréditos enfocados particularmente a los sectores comercial y ganadero del sector.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 y domingos de 09:00 a 12:00, Para aperturar una cuenta de ahorros requiere la presentación de cédula de ciudadanía, copia de una planilla de servicio básico y un depósito inicial de \$20,00.

1.10.1.11. Cooperativa de ahorro y crédito Saraguros

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros (Saracoop), inició con 12 socios en el año 2010 en el cantón del mismo nombre en la provincia de Loja. El área de intervención de esta entidad es el sector rural, en el año 2015 se incorporó una agencia en el cantón Yantzaza en la provincia de Zamora Chinchipe, la cual se encuentra ubicada en las calles Jorge Mosquera 0 y Carlos Larreategui. Esta entidad pertenece al Segmento 5 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Ing. Yalitzza Sarango Jefe de la Agencia, indica que los productos financieros que oferta la cooperativa son: créditos emergentes, créditos de consumo, crédito hipotecario y microcréditos, y también dan servicios de pago ágil (pago de servicios), recepción de remesas de emigrantes a través de la empresa Ría. Y como un valor adicional en la actualidad están ofreciendo los servicios de salud para cada socio que se integre a estos beneficios.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 y los sábados de 08:00 a 12:00, para abrir una cuenta de ahorros se requiere la presentación de copia de cédula de

ciudadanía, certificado de votación y planilla de un servicio básico, más el depósito inicial de \$20,00.

1.10.1.12. Cooperativa de ahorro y crédito Semillas del progreso

Semilla del Progreso se creó en el año 2006 con el objeto de luchar contra esta exclusión financiera y social a través del acceso al crédito de los sectores con menores recursos, una idea pionera y revolucionaria en el Sistema Cooperativo Ecuatoriano, para poder generar un desarrollo sostenible y efectivo en el tiempo. Esta cooperativa pertenece al Segmento 4 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Ing. Fanny Macas quien tiene el cargo de Oficial de crédito de la sucursal en Yantzaza, indica que entre los productos y servicios microfinancieros que ofrece la entidad están cuentas de ahorro, microcréditos y servicios de pago, recaudaciones de servicios básicos y remesas de emigrantes mediante la Agencia de Western Unión.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 y los domingos de 09:00 a 13:00.

1.10.1.13. Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente Ltda.

La cooperativa se crea en el año 1966 en la ciudad de Loja, provincia de Loja, y su Agencia en el cantón Yantzaza, provincia de Zamora Chinchipe, se apertura el 7 de agosto del 2000, ubicada en las calles Iván Riófrío s/n entre Luis Bastidas y 12 de febrero, su misión es entregar productos y servicios financieros efectivos con responsabilidad social, con la participación de personal comprometidos, para contribuir al desarrollo socioeconómico y productivo de la zona sur del Ecuador. Esta cooperativa pertenece al Segmento 2 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Ing. Oscar González quien tiene el cargo de Oficial de Crédito de la Agencia en Yantzaza indica que los productos financieros que oferta la institución son: cuentas de ahorro, pólizas, créditos de consumo, crédito inmobiliario, microcréditos y sus servicios son medios de pago, y servicios de salud a todos sus socios.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 18:30, sábados de 08:30 a 16:30 y domingos de 08:30 a 12:30, la apertura de una cuenta de ahorros se realiza con la presentación de la cédula de ciudadanía, planilla de servicio básico y un depósito de \$40,00.

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

La cooperativa tuvo sus inicios en el año 1984 en la ciudad de Loja, provincia de Loja, extendiéndose por diferentes cantones en la región sur del país, en el año 2006 se apertura la Agencia de Yantzaza en la provincia de Zamora Chinchipe, ubicada en la Av. Iván Riófrío entre las calles 12 de febrero y 1 de diciembre. Esta cooperativa pertenece al Segmento 1 de acuerdo a la clasificación de las cooperativas realizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Ing. Luis Iván Vicente Cañar Jefe Comercial de la agencia, indica que los productos financieros que se ofertan en el sector corresponden a toda clase de líneas de crédito (productivo, pymes, rotativos, prioritarios, de consumo, microcréditos, entre otros), y sus servicios son transferencias bancarias, pagos de servicios, banca electrónica, tarjeta de débito, comprobantes de pago y servicios de salud al cual tienen acceso todos los socios con descuentos desde el 50% en todas las áreas de medicina.

Su horario de atención es de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 y domingos de 09:00 a 13:00. para la apertura de una cuenta de ahorros depende si es persona natural, menores de edad, extranjeros y demás; como ejemplo se citarán los requisitos para una persona natural que son fotocopia de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizados, fotocopia del pago de luz, agua o teléfono (planilla máxima de tres meses anteriores a la fecha de apertura de la cuenta) y un depósito inicial de \$50,00.

A nivel general, el volumen de créditos en la microfinancieras del cantón Yantzaza han ido disminuyendo considerablemente estos últimos cuatro años (ver figura 4) en casi más de 2 millones de dólares para el año 2015 en comparación con el año base.

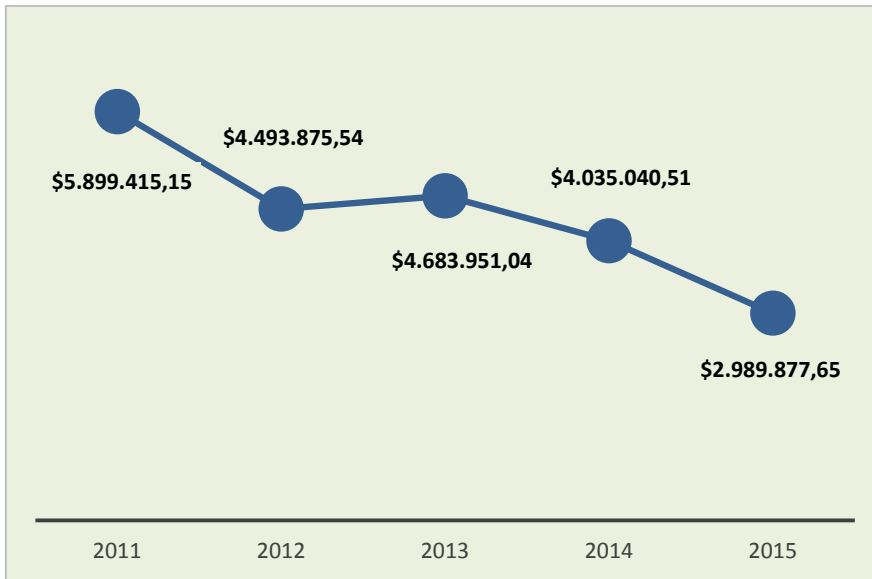


Figura 4. Volumen de los Microcréditos en el Cantón Yantzaza
Fuente: Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011 – 2015)
Elaborado por: La autora

En cuanto a las colocaciones (ver figura 5), la mayor concentración se encuentra en las instituciones privadas con el 52%, mientras que las instituciones públicas tienen un 30% de participación, por lo tanto, las cooperativas de ahorro y crédito generan colocaciones del 18% en este sector.

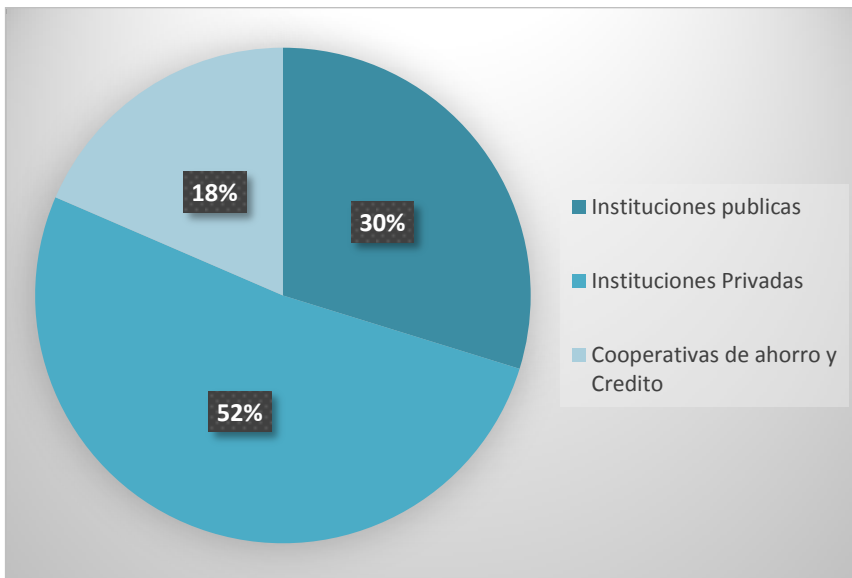


Figura 5. Colocación de los microcréditos en el Cantón Yantzaza
Fuente: Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011 – 2015)
Elaborado por: La autora

Este número se debe a la gran evolución que han existido en relación a las instituciones financieras, ya que en la actualidad de las 14 instituciones que ofrecen los servicios de microcréditos en el cantón Yantzaza, el Banco de Pichincha y la COAC de la pequeña empresa, además de la CACPE Yantzaza, cuenta con la matriz y 2 sucursales.

1.11. Impacto Social de las Microfinanzas

Más de una quinta parte de la población vive con menos de paridad de poder adquisitivo con un equivalente de \$1,25 al día por lo cual existe un consenso internacional emergente considerando que esta participación debe ser accionada para el año 2030 por lo cual varias ONG han generado la iniciativa de que las familias pobres y carentes de recursos económicos, puedan acceder a actividades de autoempleo promoviendo el microcrédito que es el medio el cual les facilitaría tener un activo que les genere ingresos económicos y les facilite autofinanciarse (Banerjee, y otros, 2015, pág. 3).

Es así que el sector de microfinanzas ha crecido rápidamente en los últimos años y hoy ofrece acceso a servicios financieros amillones de desfavorecidos por todo el mundo. Se trata de una poderosa herramienta para los pobres, a los que ayuda a afrontar las oportunidades y desafíos de la vida.

Como en cualquier mercado en crecimiento, el éxito de las microfinanzas ha atraído a nuevos participantes. Así pues, en muchos países los clientes de servicios de microfinanzas no sólo tienen acceso a créditos a través de una sola institución, sino que pueden elegir entre una serie de instituciones financieras.

Construir un sistema financiero inclusivo ha estado siempre en el centro de la iniciativa de microfinanzas. Por ahora, sin embargo, el desembolso de microcréditos constituye el elemento más destacado de las microfinanzas.

Una clave del éxito de los microcréditos es la exhaustiva evaluación de la voluntad y capacidad de repago de los prestatarios de microcréditos, lo que se traduce elevados índices de repago. Sin embargo, algunos mercados de microfinanciación se han saturado. Los prestatarios han tomado tanto crédito que en ocasiones no pueden pagar sus obligaciones (CGAP, Historia de las microfinanzas, 2015).

Los prestatarios pueden acabar «sobreendeudados». Entre los posibles factores de endeudamiento excesivo de un mercado de microfinanzas está el hecho de que las fuentes informales de financiación, al igual que los prestamistas al consumo, se hayan extendido, que no existan bureaus de información crediticia o no estén funcionando bien y que algunas instituciones de microfinanzas (IMFs) persigan un crecimiento agresivo o no adecuen sus productos a la demanda real (Fernández, 2010).

El fenómeno del sobreendeudamiento no es nuevo en el contexto de las microfinanzas, pues es el riesgo, hasta cierto punto, ligado al propio desarrollo del mercado. El sobreendeudamiento de los prestatarios de microcréditos puede, sin embargo, en primer lugar, ser perjudicial debido a las sustanciales consecuencias psicológicas y sociales de no ser capaz de responder a las obligaciones de repago.

En segundo lugar, el exceso de endeudamiento puede afectar al desarrollo del sector financiero al quebrantar la relación de confianza entre los (financieramente inexpertos) prestatarios de microcréditos y las IMFs. Tercero, el endeudamiento excesivo supone un gran riesgo para la calidad de la cartera de préstamos de las IMFs y, por consiguiente, para los inversionistas en microfinanzas (Jácome y Cordovéz, 2011).

Debido al detrimento que el sobreendeudamiento puede conllevar, se deberían hacer todos los esfuerzos posibles para evitar que los mercados se recalienten, sin detraer el deseable desarrollo general del mercado. Se trata, pues, de un reto fundamental para todo el sector. La industria de las microfinanzas continúa en una fase adolescente y a medida que madure tendrá que hacer frente a sus desafíos de manera equilibrada. Dado que incrementalmente, el sector de las microfinanzas forma parte del sistema financiero nacional e internacional, esté afronta asimismo los problemas de la industria financiera en general, y los inversionistas responsables tendrán que debatir honestamente sobre los retos de las microfinanzas con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de este sector.

1.11.1. Evaluación del impacto en las microfinanzas.

Las microfinanzas es a menudo considerado como una herramienta para combatir la pobreza en los países en desarrollo, también es de ser introducido en un número de países en el mundo desarrollado, según un estudio realizado en Suecia indican que los actores en las microfinanzas difieren, con los bancos ya que ellos adoptan una racionalidad de mercado y organizaciones no lucrativas principalmente una racionalidad de la comunidad empoderamiento, en cambio en el mercado neoliberal se da una racionalidad del microcrédito para dominar las microempresas en el espacio social y personal del aspecto comunitario(Miguel & Torres, 2011).

En este estudio se han identificado tres formas de impacto por la resistencia cotidiana: dos por las instituciones sin fines de lucro que participan en la iniciativa de las microfinanzas, y uno realizado por los individuos particulares destinados a las microfinanzas, estos son:

- Reintroducción de la etnicidad, el límite categórico que el banco deliberadamente ha ignorado.
- Evocación de culpabilidad colonialista como parte de negarse el idioma financiado del Banco.
- Los potenciales tomadores de préstamos individuales aprovecharon del espacio abierto por las microfinanzas para continuar jugando en un espacio no financiado.

Es así que la mejor manera de medir el riesgo de sobreendeudamiento sería contar con información completa sobre cada una de las familias. Desafortunadamente, en los mercados microfinancieros dicha información sólo existe de manera limitada.

Por tanto, se utiliza una versión ajustada del planteamiento de la señalización para construir un índice compuesto que se basa en indicadores que deberían señalar un riesgo creciente de sobreendeudamiento en un mercado en el estudio realizado por la Universidad de Zurich, siendo el primero académico que sirve de base para otros estudios a nivel mundial.

Está basado en una triangulación de datos de fuentes tanto cualitativas como cuantitativas. Por una parte, el estudio hace uso de una entrevista a gran escala entre 119 IMFs, entrevistas con expertos y una amplia consideración de la literatura académica actual. Por otra parte, se toma como base, datos de amplio alcance de MIX Market, una plataforma de datos económicos y sociales sobre las IMFs, y de otras fuentes (Krauss, 2011).

Estos indicadores principales se evaluaron para una serie de países. Los indicadores principales representan cuatro niveles diferentes: macroeconomía, mercado de microfinanzas, empresas y familias. De un total de 57 variables inicialmente consideradas, se seleccionaron catorce para el índice de señales de alerta temprana de sobreendeudamiento (OID). Los indicadores fueron:

- **Remesas (en USD) per cápita:** Son fondos que los emigrantes envían a su país de origen, normalmente a sus familiares (Lacalle M, 2010. p.56).
- **Penetración de mercado:** Es una cuota de mercado, o medida del porcentaje de volumen de ventas de un producto existente o alcances del negocio en relación con la competencia (Martínez. 2013, p.45).

- **Tasa de crecimiento de la cartera de préstamos total:** Es la tasa de uno de los mayores activos y una fuente principal de ingresos para los bancos, además de ser una gran fuente de riesgo para su seguridad y solidez (Martin & Téllez, 2014. p.39).
- **Calidad y uso del sistema de información crediticia:** Es la conocida central de riesgos, la cual es una base informática que funciona como una herramienta de trascendental importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público (Lacalle M, 2010. p.45).
- **Implicación percibida de la banca comercial:** Es la participación que se reconoce en un tipo de institución financiera que ofrece servicios tales como la aceptación de depósitos, préstamos a la empresa y productos básicos de inversión (Orejuela, 2013. P.23).
- **Percepción de niveles y tendencias de la competencia:** Facilita información sobre la inclinación y las disposiciones naturales de las entidades financieras del sector (Miguel & Torres, 2011. P 20)
- **Afluencia de inversiones percibida:** Son los niveles de inversiones que se reciben en las entidades financieras, según la concurrencia de los participantes de las microfinancieras (Martin & Téllez 2014. p.32).
- **Liquidez de las IMFs:** Capacidad de las Instituciones Microfinancieras para hacer frente a sus obligaciones financieras (Ontiveros & Enríquez 2014. P.27).
- **Saldo promedio de préstamo por prestatario:** Es el valor neto que cuenta la entidad financiera para proporcionar financiamiento a los prestatarios de cada una de las microfinancieras (Orejuela, 2013. p.09).
- **Requisitos y metodología crediticia:** Son condiciones necesarias y requeridas para generar los distintos tipos de crédito y para los participantes de cada entidad financiera (MEIL, 2006 p.34).
- **Productividad:** Es el número de prestatarios por miembro del personal en una entidad financiera (Lacalle M. 2010 p. 34).
- **Objetivos de crecimiento y mercado:** Es el aumento particular de la demanda de un servicio o producto financiero, rastreado a través del tiempo (Lacalle A, 2009. p.23).
- **Préstamos múltiples:** Son los créditos que proporcionan las entidades financieras que siguen lineamientos establecidos y están autorizados para ser otorgados a los prestatarios (Paredes, 2012. p.23)
- **Préstamos al consumo:** Es un contrato en el que el prestamista concede o se compromete a conceder a un prestatario un crédito bajo la forma de pago aplazado. (Paredes, 2012. p.23).

La selección toma en cuenta todos los indicadores cuantitativos que mostraron correlaciones significativas (con rezagos) con el desencadenamiento de una crisis, así como todas las variables cualitativas de la entrevista que se consideran influyentes en la literatura especializada y que podrían generar respuestas inequívocas con tendencias claras.

El reducido número de crisis históricas que se pueden analizar podría traer consigo una proporción relativamente grande de señales falsas, es decir, de variables que reaccionaron antes de una crisis pero que no necesariamente volverán a hacerlo en el futuro.

El propio índice OID se estructura en una escala de 1 (bajos niveles de señales tempranas de alarma de una crisis de sobreendeudamiento) a 10 (altos niveles de señales tempranas de alarma de una crisis de sobreendeudamiento).

Tabla 6. Clasificación de países según el índice de señales de alerta temprana de sobreendeudamiento (OID)

Nivel más bajo	–
Nivel relativamente bajo	Bolivia, Ecuador, El Salvador, Georgia
Nivel medio	Armenia, Paraguay, Tayikistán
Nivel medio a alto	Colombia, Ghana, Kosovo
Nivel relativamente alto	Bosnia-Herzegovina, Camboya, Perú
Nivel más alto	–

Fuente: Krauss, Annette (Universidad de Zürich)

El Salvador y sobre todo Ecuador registran un riesgo menor de caer en una crisis de sobreendeudamiento, principalmente gracias a la relativa solidez del sistema de información crediticia, de las metodologías de préstamo y de los requisitos al efecto y, en el caso de Ecuador, escasa evidencia de préstamos múltiples. Hay que señalar, no obstante, que la CER > 30 días ponderados totales de Ecuador y Colombia son más bien altos, lo que no concuerda del todo con la puntuación de su índice OID o lo que podría indicar la existencia de problemas de pago debido a razones distintas de sobreendeudamiento (Krauss, 2011).

Otro programa aplicado en Ghana demuestra que el acceso inadecuado al crédito contribuye a la pobreza sobre todo entre las mujeres en los países en desarrollo, se han encontrado evidencias que, en las sociedades patriarcales, los hombres tienden a influir en las decisiones de inversión cuando préstamos se otorgan a sus cónyuges o parientes femeninos (Akpalu, Erasmus, & Aglobitse, 2012, p.2).

En este programa se evidenció la eficiencia que tiene el acceso a las microfinanzas por parte de las mujeres cuando el hombre tiene influencia en la toma de decisiones y se obtuvo un 40% de efectividad un porcentaje bajo, además se incrementó en un 11% de eficiencia si el cónyuge no participaba, por lo cual se toma en consideración que el potencial podría generar el doble sin el empleo adicional de terceras personas en la toma de decisiones del deudor principal (Akpalu, Erasmus, & Aglobitse, 2012, pág. 4).

Otro estudio desarrollado en Malasia identificó similar situación, donde varias FMI identificaron 4 objetivos para aliviar la pobreza y la promoción del crecimiento económico, donde el empoderamiento de las mujeres incluidas como uno de sus principales objetivos es que promuevan la ocupación en mujeres o con orientación a estrategias para atraer a más mujeres en sus programas dándoles efectividad en un 65%, como principales organizaciones se encuentra ACSI y OMFI en ambas se dirige a un adulto por hogar con la excepción de hogares polígamos, donde más de un individuo puede ser elegible para préstamos (Bekele, Bock, & Folmer, 2012).

También se ha realizado un estudio en 22 países de África, Europa del Este, América Latina y Asia donde se ha determinado similar situación ya que la participación femenina ha tenido un efecto positivo sobre el desempeño de las IMF en todas las circunstancias institucionales, esto según 40 entrevistas, 210 informes de misiones internas, 250 páginas de entrevistas transcritas y miles de páginas de informes, generando datos cuantitativos y cualitativos de las operaciones de gestión en las economías (Boehe, 2013).

1.11.2. Principales metodologías para medir el impacto de las microfinanzas.

Las microfinanzas incluyen instituciones muy diferentes según las necesidades de homogeneización de la información, establecida en las empresas que regulan el sistema financiero, por lo tanto la metodología de clasificación es diversa al igual que la población destinataria que puede ir desde las personas más pobres a pequeñas empresas excluidas del mercado central (Orellana, 2014, pág. 293).

La marginación del acceso a financiamiento de gran parte de la población se puede deber, entre otros, a uno o varios de los siguientes factores:

- a) Falta de información de ingresos y gastos del microempresario y de sus actividades económicas, por su condición de informalidad;
- b) Falta de garantías reales que respalden una operación crediticia;

- c) Percepción de alto riesgo de la población a atender o de las actividades económicas que realizan;
- d) Dispersión geográfica de la población a atender;

Para contrarrestar estas falencias, las instituciones han desarrollado metodologías específicas, que buscan por un lado medir la capacidad de pago de las personas, pero a la vez medir la voluntad de pago. Entre las metodologías que se pueden mencionar: grupos solidarios, banca comunal, asociativo, individual, comités de crédito locales, participación comunitaria, entre otros; que finalmente levantan de manera directa o indirecta información financiera, social y de comportamiento del cliente, y/o que trasladan la gestión de cobranza y seguimiento a terceros, que llevan a que las personas sean consideradas sujeto de crédito (Ontiveros, Enríquez, & López, 2014).

En la implementación de metodologías, la figura del oficial de crédito es fundamental, pues es la persona que implementa la misma y depende de éste la buena o mala implementación, y finalmente el éxito o fracaso de la concesión de crédito. Es por esto que en Microfinanzas se utiliza más el término “asesor de crédito” pues realmente se convierte en la persona que se gana la confianza del microempresario o la comunidad y, asesora y educa para que se pueda acceder a un crédito de forma efectiva. Con el advenimiento de la era tecnológica, varias instituciones han aprovechado las ventajas del manejo de información y creación de modelos que complementan y agilitan los procesos de recolección de información (burós, scoring – expansión, dispositivos móviles, etc.), sin embargo el rol del asesor de crédito se convierte en fundamental (De León, 2009).

En el país se puede hablar de manera general de la existencia de cuatro tendencias de llegar al financiamiento de los microempresarios y pequeños productores. Estos modelos no son excluyentes ya que en varias instituciones pueden existir de manera combinada.

a) Grupo solidario

Esta es probablemente la metodología más conocida y que ha sido adoptada por varias Instituciones, como indica Ontiveros, Enríquez & Sabater (2014)

“aunque en muchos casos se combina con otras de tipo individual o asociativa, o con otros servicios financieros, la característica principal es el uso de una garantía tangible denominada garantía mancomunada que se basa en el compromiso de todos los componentes del grupo de responder ante una eventual falta de pago de uno de sus miembros”.

El sujeto de crédito es el grupo solidario como un todo, siendo en algunos casos créditos de libre disponibilidad, ya que el prestatario puede utilizar los recursos para lo que considere conveniente, además de ser un crédito secuencial ya que se perciben montos de dinero pequeños que van creciendo en función al cumplimiento de sus obligaciones.

b) Desarrollo de productos especializados

Varias instituciones, sobre todo las bancarias, ONG y algunas cooperativas han invertido recursos (propios o con aportes de la cooperación) para el desarrollo de metodologías especializadas como la banca comunal, el crédito solidario o grupal, y crédito individual.

“Estas metodologías buscan recopilar información suficiente del cliente in situ para evaluar su riesgo. Para esto se requiere de visitas de personal especializado y aplicación de formatos de recopilación que requiere no solo entrevistas con el cliente, sino también la búsqueda de mecanismos de verificación con los vecinos, la comunidad, etc.” (Ontiveros, Enríquez, & López, 2014)

El cliente recibe un servicio personalizado en su vivienda o lugar de trabajo, y otorgamiento de crédito de forma rápida y en los montos y plazos requeridos.

c) Instituciones con participación comunitaria

Aplicado por ejemplo por algunas las cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunitarias, aunque también se puede tomar algunos criterios de la aplicación de metodologías participativas por parte de ONG que conforman comités de crédito, o de las instituciones que conforman bancos comunales.

La base de esta metodología según Ontiveros, Enríquez & López (2014) es la garantía mancomunada, siendo un banco comunal una agrupación de personas, quienes son responsables del manejo y de la devolución de los recursos otorgados por la institución promotora de estos servicios, denominada institución ejecutora.

La diferencia con la metodología anterior radica en que es la misma gente la que proporciona la información y participa de los procesos de decisión de concesión y en muchos casos de presión para recuperación los créditos.

Esta metodología como indica el autor requiere de una alta participación de los beneficiarios en reuniones, y en la conformación de grupos, con la ayuda de promotores u oficiales de crédito de la institución financiera, por lo que representa un aporte de las personas de la localidad que sustituye costos que debería realizar la institución.

d) Instituciones tradicionales

Como su nombre lo indican ofertan el crédito tradicional, es decir en donde el cliente tiene que acudir a la institución, cumplir con una serie de requisitos de documentación, ahorro previo y en muchos casos de garantías, y esperar el trámite normal de decisión.

Con esto, se puede deducir que la tasa de interés constituye solamente un elemento en la decisión, y por ende en el costo para el cliente, ya que existen muchos otros factores que representan costos para el cliente. Como ejemplo podemos preguntarnos, ¿por qué si las instituciones de crédito especializado son “más caras” (desde un punto de vista de tasa de interés únicamente porque al tomar en cuenta los costos del cliente o costos indirectos, puede ser contradictorio), son las de mayor crecimiento y abarcan la mayor parte del mercado(Ontiveros, Enríquez, & López, 2014).

Cabe señalar que la RFR tiene instituciones miembros de todos los tipos mencionados, por lo que no se trata de defender posiciones instituciones o metodologías, pero sí mostrar la realidad del mercado, desde un punto de vista de ampliar el acceso a servicios financieros y promover la competencia.

Para profundizar este análisis se debería realizar una investigación que cuantifique los costos directos e indirectos desde el punto de vista de las personas que acceden a los servicios y se debería realizar visitas de campo para que se pueda conocer de forma directa las diferentes metodologías y valorar el esfuerzo, y costo para el cliente que representa cada una, así como para escuchar a los microempresarios sus percepciones respecto a los costos que ellos asumen para acceder al crédito.

En otra parte del mundo, según los eventos de aprendizaje globales del Programa de Graduación Organizados, los cuales han tenido buenos resultados en los países donde se ha practicado como son Etiopia, Perú, Ghana, Honduras, India y Pakistán, indican una metodología de seis actividades diferentes diseñadas para complementarse entre sí como una metodología que puede permitirle a los hogares que acceden a un micro crédito tengan

el beneficio a largo plazo, es decir que luego de culminado su financiamiento estos sigan beneficiándose del activo adquirido a futuro (Banerjee, y otros, 2015).

Las actividades son:

- Transferencia de activos productivos una sola vez
- Transferencia regular de alimentos o dinero en efectivo por unos meses o máximo un año.
- Capacitación técnica sobre la gestión de los activos productivos particulares.
- Visitas a domicilio de alta frecuencia para conocer cómo va evolucionando su activo.
- El acceso a una cuenta de ahorros y un servicio de recogida de depósito y/o ahorro obligatorio.
- Educación para la salud, los servicios básicos de salud y el o la formación para la vida.

Con esta metodología se pretende que el personal de cada institución financiera pueda disminuir la cartera de riesgo al generar microcréditos a personas de bajos recursos y sin un respaldo real.

Según información recabada por diversos continentes Boehe (2013) se ha determinado una metodología efectiva en las IMF como es:

- **Control de variables dependientes:** Estas están relacionadas con los factores externos como son el tamaño, eficiencia operativa y dotación de recursos, además del cumplimiento de la amortización de la deuda. Se utiliza la autosuficiencia financiera como principal dependiente de la variable.
- **Manejo de variables independientes:** Se mide la membresía como el porcentaje de participantes en total de miembros de cada institución de micro finanzas, identificando factores más personalizados dependiendo de cada individuo.
- **Reunir las variables de control:** Luego de identificadas las variables anteriores se realiza una mezcla de eficiencia, estructura financiera y los indicadores relacionados con el tamaño, identificado cada uno de los gastos, costos para poder hacer las comparaciones requeridas entre costos y cartera para obtener el promedio por cada periodo.

CAPITULO II
2. PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS

2.1. Productos Microfinancieros

Las entidades microfinancieras presentan ventajas en comparación con el sector informal, particularmente en los países subdesarrollados, puesto que ofrecen tipos de interés mejores que los que ofrecen los prestamistas, una mayor confianza y disponibilidad de fondos, y, en ocasiones la posibilidad de disponer de servicios adicionales de capacitación y asistencia técnica (Orellana, 2014, p.292).

Si se lo compara con el sector formal, las IFM eliminan barreras físicas, culturales y de trámites, además de proporcionar la necesaria flexibilidad y lograr adecuar la escala a clientes excluidos, con sistemas y costes mejores que los formales, según indica el autor, el principal inconveniente es la limitación para ofrecer servicios diferentes al crédito como es el ahorro o los seguros, que sí están disponibles habitualmente en el sistema formal, mientras que la ventaja más significativa es la orientación social y de desarrollo vinculando objetivos sociales y económicos.

Es así, que el mercado microfinanciero presenta perspectivas diversas derivadas de los diferentes niveles de desarrollo empresarial de las empresas participantes. Algunas entidades de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas están demostrando una capacidad de crecimiento muy eficiente y una utilización de las herramientas crediticias (Toledo, 2009, p.2).

Si bien es cierto desde tiempos remotos se han creado instituciones quienes han tenido el único objetivo de ofrecer microcréditos y productos de microahorros al sector menos favorable del mercado, aunque en la actualidad estos han evolucionado, convirtiéndose en una gran grama que ha repercutido de forma favorable, por lo cual diversas instituciones a nivel mundial se crean con el objetivo social de ofrecer diferentes productos microfinancieros a los clientes en general.

Esto se puede corroborar puesto que, durante la última década, a raíz de la crisis del 2007, se ha ido despertando la conciencia de las entidades financieras tradicionales hacia los productos comprometidos con el desarrollo social, acuñándose el nuevo concepto de las Finanzas Socialmente Responsables.

Esta situación al igual que las funciones de las instituciones microfinancieras de los productos y servicios bancarios tradicionales se han ido adaptando a las necesidades de las

personas más pobres, promoviendo la aplicación de la metodología, procedimientos y evaluación ya contrastados en el producto concreto del microcrédito, al desarrollo exitoso de nuevos productos microfinancieros, como es el caso de los microcréditos hipotecarios, el microleasing, los microseguros y el microahorro, entre otros (De la Orden & Jiménez, 2010, p.1).

En definitiva, el crecimiento del mercado microfinanciero requiere que las empresas dedicadas a este sector sean ágiles en su atención y que, también, logren proporcionar un mayor valor agregado a la empresa. Esta rapidez se obtiene a través de una reducción del tiempo del ciclo del proceso y una sencillez en sus trámites (Toledo, 2009, pág. 24).

2.1.1. Definición de productos microfinancieros.

Para Cortés (2007) “los productos microfinancieros son la esencia de la razón de ser de los proveedores de servicios microfinancieros, ya que son lo que les venden a los diferentes clientes”. Es por eso que como empresa microfinanciera debe regirse por el mercado al cual están encaminadas su objetivo principal que es determinar y satisfacer las necesidades de todos los clientes de una forma que cree rentabilidad.

Siendo así, se puede indicar que estos productos son “el conjunto productos que se ponen al servicio de las diferentes comunidades de la localidad a través de las instituciones microfinancieras a partir de la actividad propia de la rama” (FAO, 2016).

Al referirse a los clientes, estos pueden ser tanto particulares como empresas públicas, y las necesidades que tienen cada una difieren según sus características, aunque todas llegan al consenso de requerir un lugar donde guardar sus ahorros o excedentes has poder recibir un crédito que les permita ingresar al mercado laboral o a su vez expandir la pequeña empresa que tienen, aunque también se suele generar por la falta de liquidez o envíos de dinero a diversas partes del mundo para familiares, pagos de deuda, etc. En sí los productos que requieren los clientes son diversos y dependen exclusivamente de sus necesidades.

Una vez reconocido el mercado las instituciones financieras pueden tomar la decisión de ofertar a sus clientes uno o varios productos y a que tasas debe de ofrecerlos, siempre considerando que es un negocio el cual tiene que generarles rentabilidad a corto, mediano y largo plazo.

2.1.2. Importancia de los productos microfinancieros.

La importancia de los productos microfinancieros radica en la diversidad que existe en el mercado de acuerdo a las infinitas necesidades de los clientes estas pueden ser de liquidez estacional, inversiones a corto, mediano o largo plazo inclinándose más por el primero, los ahorros y demás.

Aunque la visión que genera este mercado es amplia, también existen los riesgos los cuales conlleva el sector microempresarial, aunque con la aplicación de mecanismos adecuados para administrar los riesgos del sector, se puede generar una financiación adecuada y prestar el servicio de financiación requerido sin afectar la estabilidad de la empresa.

2.1.3. Características de los productos microfinancieros.

Los productos microfinancieros presentan varias características, aunque para la presente investigación se consideran las presentadas por Cortés (2011), en donde indica que las más similares aceptadas por los profesionales de las instituciones microfinancieras son:

- Prima el corto plazo sobre el largo plazo
- Dirigido al sector productivo informal
- Mayor beneficio a la mujer, en el acceso a estos productos
- Asistencia técnica para la utilización y el manejo de instrumentos
- Seguimiento del uso y el impacto que se genere en el mercado
- Sustitución de garantías prendarias e hipotecarias por las comunales, de capacitación empresarial y técnica del prestatario.

Es por eso que reconociendo el espacio aún existente para realizar mejoras en el mercado microfinanciero y microcredicio se debería desarrollar normativas que reconozcan las particularidades del fenómeno y estimulen su desarrollo, como en el manejo de las propias instituciones involucradas, que deberán hacer mayores esfuerzos por mejorar sus niveles de profundización abarcar un mayor volumen desasociados y clientes, con productos que sean diseñados específicamente para el sector, basados en metodologías claras que aseguren un manejo adecuado de los riesgos (Cuasquer & Maldonado, 2011, p.180).

2.1.3. Tipos de productos microfinancieros

Microcréditos: El microcrédito es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades (MEIL, 2006).

En sí, los microcréditos son pequeños préstamos dirigidos a personas de bajos ingresos los cuales posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar sus proyectos o pequeñas empresas, teniendo en cuenta que una proporción cada vez mayor de la mano de obra depende de sus propios ingresos (AJE Confederación, 2008).

En la mayoría de casos, los programas de microcrédito ofrecen a sus clientes una combinación de servicios y recursos que incluye facilidades de ahorro, capacitación y apoyo de otros clientes. De esta forma, el microcrédito permite a las familias crear pequeñas unidades productivas que en el caso de ser sostenibles permitirían superar situaciones de pobreza.

El Microcrédito surge como respuesta al sistema bancario tradicional para entrar a ofrecer recursos financieros a la población de bajos ingresos deseosa de implementar su propio proyecto productivo, pero que dada su condición no cuenta con la garantía necesaria para acceder al Sistema Financiero normal.

El proceso crediticio abarca todas las etapas del crédito común desde la planificación y promoción del cliente hasta la recuperación en efectivo del total del crédito, según Paredes (2012) este proceso se divide en dos grandes fases:

Fase 1

- Planificación,
- Mercadeo,
- Evaluación,
- Comité de crédito y
- Desembolso

Fase 2

- Recuperación, y
- Seguimiento del crédito.

Estos pueden ser:

- **Microcréditos sociales:** son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que padecen exclusión financiera el cual no tenga ningún tipo de avales o de garantías prestatarias (Dan, 2010).
- **Microcréditos financieros:** Son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas de recursos limitados, es decir, con avales pero sin garantías de ningún tipo (Cámara Santa Cruz de Tenerife, 2016).
- **Microcréditos hipotecarios:** Los microcréditos hipotecarios son pequeños préstamos dedicados a todas aquellas actividades relacionadas con la vivienda como reparaciones, mejoras o ampliaciones, inversiones en infraestructura, así como la compra de terrenos edificables o la construcción de una nueva.

La vivienda está considerada como uno de los derechos humanos fundamentales y el sector micro financiero, teniendo como referente los microcréditos, ha dado una respuesta en este ámbito con un instrumento como los microcréditos hipotecarios con el objetivo de mejorar el acceso a la vivienda de los pobres (De la Orden & Jiménez, 2010, pág. 2).

Las instituciones micro financieras han ido desarrollando diversos programas hipotecarios en función de las necesidades de los pobres, que incluso van variando a lo largo del tiempo en cada cliente a medida que sus ingresos van aumentando. Las diferentes capacidades de pago y necesidades han llevado incluso al establecimiento de segmentos en la clientela potencial.

Es importante mencionar que en Ecuador se identifican tres segmentos de microcréditos, según él (BCE, Montos modificados mediante Regulación número 184-2009, 2012) estos son:

- **Microcrédito de subsistencia o minorista:** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera no supera los \$3.000,00,

otorgadas a microempresarios que registran ventas anuales inferiores a \$100.000,00 a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

- **Microcrédito de acumulación simple:** son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, otorgados a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.
- **Microcrédito de acumulación ampliada:** son aquellas operaciones de crédito superiores a los \$10.000,00, otorgadas a microempresarios que registran ventas anuales inferiores a \$100.000,00 a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Microahorros: es el realizado por individuos de bajos ingresos, caracterizado por efectuarse periódicamente en pequeñas cantidades. Los segmentos más desfavorecidos de la población, no poseen una gran capacidad de ahorro y sólo pueden ahorrar en pequeñas cantidades, aunque han demostrado su capacidad de ahorrar, por lo cual es importante que las entidades financieras ofrezcan productos que se ajusten a estos segmentos de la población y que les permitan protegerse ante posibles eventualidades, emergencias, entre otros (ASBA, 2010, p.14).

Según De la Orden & Jiménez (2010) estos microahorros pueden ser los siguientes:

- **El ahorro y los pobres:** Constituye otra respuesta a los problemas del mercado crediticio para los pobres, es decir, la promoción del microahorro es otra herramienta en la lucha contra la pobreza. El ahorro es una alternativa importante para los pobres porque los beneficios que suponen, tienen más valor que los que pueda generarles un microcrédito.

Las familias pueden ir acumulando un patrimonio para utilizarlo en el futuro como colateral, para afrontar mejor su consumo estacional, gestionar mejor sus gastos periódicos, auto asegurarse contra los imprevistos y autofinanciar sus inversiones. Todo ello con la tranquilidad que conlleva, reduciendo los riesgos generados por la volatilidad de sus ingresos.

- **Microcuentas:** Son contratos de depósito a la vista de dinero en forma de libreta o cuenta corriente. Algunos productos presentan programas de ahorro con compromiso de

cantidades y tiempos, teniendo como reclamo la entrega de tickets para un sorteo de un premio entre los clientes.

Por lo general la institución microfinanciera realiza la recolección de los ahorros a través de agentes siendo la forma más efectiva, ya que las transferencias automáticas prácticamente no se utilizan. La disposición de fondos es inmediata por el titular o el autorizado, generalmente en efectivo y en algunos casos, mediante tarjeta de débito y/o cheque, cobrándose generalmente una pequeña comisión.

Las microcuentas también dan un servicio de caja para ingresos y retiradas de efectivo, abonos en general, recepción de remesas de emigrantes, transferencias bancarias e incluso la domiciliación de recibos.

- **Microdepósitos:** Los microdepósitos tienen condiciones semejantes a las cuentas a la vista, siendo las principales diferencias el establecimiento de un plazo de permanencia desde 1 mes hasta incluso 3 años y la mayor rentabilidad que en las microcuentas. Los intereses se abonan en una cuenta a la vista y la periodicidad de pago es muy variada. La disposición del dinero está sujeta al cumplimiento de los plazos.

Microseguros: Reembolsa a su beneficiario las pérdidas financieras causadas por un hecho poco probable. Esta protección está respaldada por mecanismos de cobertura conjunta derivada de la existencia de un conjunto de personas, también vulnerables a diversos riesgos, que se unen para formar un “pool” de riesgos.

Cada persona paga periódicamente una pequeña cantidad de dinero (la prima) al “pool”, que se utiliza para compensar a aquellos miembros que sufren una pérdida. Por lo que recoge la esencia de las microfinanzas al incorporar los papeles complementarios que juegan la comunidad y el individuo en el ámbito de la responsabilidad social (De la Orden & Jiménez, 2010).

El riesgo de pérdida financiera de un individuo se cubre con el capital resultante de todas las aportaciones de otros miembros de la comunidad. Los elementos de un seguro son: riesgo asegurado, importe cubierto, beneficiario y plazo de la cobertura. Todo ello queda recogido en una póliza de seguro que es un contrato legal entre el proveedor y el cliente (Cuasquer & Maldonado, 2011, p.189).

En los seguros de vida la provisión viene definida por un solo hecho por una persona (muerte), es fácil de verificar y el riesgo de no cuidarse es bajo (De la Orden & Jiménez, 2010).

Dentro de este tipo de seguros, como lo indica la Legislación sobre el contrato de seguro (2010), hay varias categorías según la complejidad, entre ellos están:

- **Seguro de crédito-vida:** cubre el montante del préstamo si el prestatario fallece y va directamente al prestamista.
- **Seguro de plazo-vida:** la cobertura se establece para un determinado plazo (generalmente cinco años) y una cuantía de indemnización establecida, con posibilidad de renovación.
- **Seguro de ahorros:** este producto está ligado al montante de ahorros que el cliente tiene en una cuenta. Las primas se instrumentan a través de una menor remuneración de las cuentas y en caso de muerte, los beneficiarios reciben un múltiple, generalmente el doble, de los ahorros hasta un máximo.

El conjunto de productos microfinancieros que se ofertan con fines financieros y sociales a las comunidades locales por las IMF a partir de la actividad propia son diferentes, estos catálogos pueden llegar a ser similares o diferentes a las entidades financieras convencionales, en lo que difieren es en el planteamiento y la estructuración de la oferta ya que esta es distinta por el mercado al cual están dirigidos.

Siendo los más recurrentes los microcréditos y los depósitos de ahorro, siendo estos los que están directamente implicados en la intermediación financiera clásica, aunque con un mercado diferente.

Tabla 7. Tipos de productos microfinancieros ofertado por las IMF a nivel mundial

IMF	Productos	
Banco Grameen (Bangladesh)	Préstamo básico Préstamo flexible Préstamo hipotecario Préstamo de educación Préstamo de escolarización Préstamo estudios universitarios Préstamos a microempresarios	Depósitos de miembros Depósitos de no miembros
Banco Adopem (Rep. Dominicana)	Microempresa Grupo solidario Micro-Micro Pequeños préstamos Mediana y Gran Empresa Ahorro con libreta Ahorro programado Certificados financieros	Préstamos a la vivienda Préstamos al consumo. Crédito agrícola Crédito a Mujeres Abusadas
BancoSol (Bolivia)	Crédito Sol individual Crédito Solidario Crédito Sol vivienda Crédito Sol efectivo Crédito Sol vehículo Créditos de vivienda para migrantes España Créditos de vivienda para migrantes EEUU	Cuentas de ahorro Depósitos a plazo fijo Depósito Sol de oro Depósito Sol 1000
Banex (Nicaragua)	Crédito agrícola o ganadero Consumo personal Vivienda Transporte Cuenta corriente Banex	Comercio Servicios Industria Back to back Cuenta de ahorro
Banco Caja Social (Colombia)	Crédito para libre destinación Crédito para vehículos	Crédito hipotecario Crédito de libre inversión "crediamigo"
Compartamos (México)	Crédito mujer Crédito solidario	Crédito individual Crédito mejora tu casa
Microbank (España)	Microcréditos sociales. Microcréditos financieros. Libreta básica MicroBank Cuenta corriente básica MicroBank Cuenta corriente MicroBank	
Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (Tailandia)	Microcrédito Los depósitos con tarjetas de Ahorros om Sap Thawisin	
Banco Rakyat Indonesia (Indonesia)	Simpedes Simaskot	Depósito Microcrédito
Jigsaw Development (Tailandia)	Microcrédito Ahorros de oro	
Banco Santander (Chile)	Microcrédito Super ahorros	
Mi Banco (Perú)	Microcrédito Depósito a plazo Cuentas de ahorro	

Fuente: (De la Orden & Jiménez, 2010)

Elaborado por: La autora

Así como en Latinoamérica, en las microfinanzas del Ecuador, el microcrédito se establece como un producto financiero con tecnología y procedimientos administrativos específicos, ya no busca anclarse a programas de desarrollo local para sectores rurales ni urbano marginales, sino a la microempresa, donde emerge el empresariado individual como único modelo, la persona emprendedora (Orellana, 2014, p.303). Es por eso que a continuación se presentan las principales instituciones que ofrecen microcréditos a sus clientes y demás productos financieros.

Tabla 8. Tipos de productos financieros ofertados por las IMF nacionales

IMF	Productos	
Ban Ecuador	Microcrédito fortalecimiento Microcrédito crecimiento Microcrédito de desarrollo humano	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Depósito a plazo fijo
Banco del Pacífico	Crédito pacífico Pyme pacífico Crédito estudios pacífico Crédito empresarial Crédito desarrollo empresarial Cuenta de ahorros Cuenta corriente Cuenta contrato Eurocuenta Depósito a plazo Casa de valores	Capital de trabajo Compra de activos Terminación de vivienda Ampliación de vivienda Remodelación o mejoramiento de vivienda Tu casa pacífico Construye con el pacífico
Banco Solidario	Solidario con mi familia Solidario con mi negocio Ahorro futuro seguro Ahorro rentahorro Ahorro cuenta solidaria Cuenta corriente Depósito a plazo fijo	Microcrédito Unicrédito Olla de oro Microcrédito para microempresarios Microcrédito de emergencia
ProCredit	Crédito Rápido Crédito para Microempresa Crédito para PYMES Crédito Agropecuario EcoCredit Garantía bancaria Cuenta de ahorro Cuenta de ahorro premium Ahorro infantil	Crédito para Vivienda Crédito de Oportunidad Línea para Microempresa Cuenta corriente Depósitos a plazo fijo Ahorro Premium Plan proahorro plus Ahorro tradicional Depósitos a plazo fijo
Banco de Desarrollo del Ecuador	Crédito de vivienda de interés social Líneas de financiamiento Inversiones	
Cooprogreso	Microcrédito Comunal Crédito comercial Crédito de consumo Crédito de vivienda Cuenta de ahorros Depósito a plazo fijo	Microcrédito Comercial productivo Microcrédito Comercial ordinario Microcrédito Comercial prioritario Microcrédito Consumo ordinario Microcrédito Consumo prioritario Crédito inmobiliario

Fuente: SBS (2015)

Elaborado por: La autora

En lo que se refiere a Yantzaza se observa que de las 14 empresas locales que en su mayoría son sucursales de bancos y de cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, se establecen las más representativas en la siguiente tabla.

Tabla 9. Tipos de productos financieros ofertados por las IMF de Yantzaza

IMF	Productos	
Ban Ecuador	Microcrédito fortalecimiento Microcrédito crecimiento Microcrédito de desarrollo humano	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Depósito a plazo fijo
Banco de Guayaquil	Microcrédito Cuenta amiga	
Banco de Pichincha	Microcrédito Crédito para su negocio Crédito para sus gastos personales Crédito para el agro Crédito grupal Crédito para la compra de activos fijos Crédito para capital de trabajo	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Ahorro programado crecer Cuenta xperta Depósito a plazo fijo
Banco de Loja	Microasesor Crediconsumo Credi camión Vivienda de interés público	Cuenta de ahorro Cuenta de ahorro objetivo Cuenta giro ahorro Cuenta MyWay Cuenta PequeBank Depósitos a plazo
Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy (COOPMEGO)	Crédito para su negocio Crédito para la vivienda Crédito para su vehículo Crédito para sus gastos personales Cuenta de ahorros Cuenta inteligente Ahorro propósito Depósito a plazo fijo	
Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente	Crédito productivo pymes Créditos de consumo Créditos de vivienda Microcrédito Créditos garantizados con depósitos a plazo fijo Créditos emergentes Créditos bajo convenio institucional Cartas garantía Ahorro vista Ahorro plus Depósito a plazo fijo	
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Loja	Microcrédito Crédito de consumo Crédito de vivienda Crédito comercial Pymes Cuenta de ahorros Órdenes de pago tipo chequera Depósito a plazo fijo	
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Yantzaza	Microcrédito Crédito de consumo Crédito para siembra de maíz y de caña Crédito comercial Pymes Ahorros a la vista Ahorro vida Pólizas a plazo fijo	

IMF	Productos
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Zamora	Microcrédito Productivo Microcomunal Microcrédito Cacpe diario Depósitos a Plazo Fijo Depósitos de Ahorro Cacpe Cash
Cooperativa de ahorro y crédito Saraguros	Microcrédito Créditos Emergente Créditos de Consumo Crédito hipotecario Depósitos de ahorros Depósitos a plazo Fijo
Cooperativa de ahorro y crédito Las Lagunas	Crédito Comercial Crédito de Producción Microempresa Crédito Emergente Credi Rol Ahorro a la vista Ahorro a plazo fijo Ahorro Cliente
Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda.	Crédito para Vivienda Microcréditos Crédito comercial Crédito de consumo Ahorro a la Vista Ahorro Programado Depósito a Plazo fijo Socio Junior Chiqui ahorros
Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso	Microcrédito
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato de Choferes de Yantzaza	Créditos de consumo Microcrédito Microconfianza Microdesarrollo Microemergente

Fuente: SBS (2015)

Elaborado por: La autora

2.2. Servicios Microfinancieros

Como frente a los graves problemas de accesibilidad los servicios financieros de todo tipo (crédito, ahorro, medios de pago, entre otros) las microfinanzas aportan accesibilidad y cercanía que podrían contribuir a la construcción de sistemas financieros incluyentes y alternativos, con importantes efectos para el desarrollo, generando servicios microfinancieros que faciliten el acceso a los sectores menos favorables (Gutierrez, 2009, pág. 5).

En sí, el mercado microfinanciero latinoamericano, junto con el del sudeste asiático, es de los más desarrollados del mundo. Ambos tienen en común que nacieron en la década del 70, en general como una respuesta a las necesidades financieras de los pobres. Sin embargo, tiene características propias y diferencias notorias con aquel. Las organizaciones asiáticas tienen muchísimos más clientes, con montos prestados muy pequeños y se les considera mucho más sociales(Concari, 2010, pág. 28).

Por otra parte, en Latinoamérica la característica principal son la diversidad de servicios microfinancieros que se han creado como un valor agregado para las IMF, esto se debe a la gran acogida que han tenido y las necesidades que presenta este sector en particular, el cual no puede acceder al mercado financiero regular.

2.2.1. Definición servicios microfinancieros.

Los servicios microfinancieros tienen como premisa de partida “la confianza” en el cliente. A pesar de que la mayoría de microempresas sedes envuelven de manera informal, tanto en el ámbito del cumplimiento de requisitos legales como, en el campo de la gestión administrativa, comercial financiera(Araque, 2010, pág. 10).

En sí, son todos los servicios de financiación que las entidades microfinancieras ofrecen a sus clientes y empresas, para proporcionarles fondos requeridos en el desarrollo de sus actividades y además de ser la puerta para la cobertura en las necesidades de inversión a corto plazo. Incluyendo los servicios para captar ahorro y rentabilidad (AJE Confederación, 2008).

2.2.2. Importancia de los servicios microfinancieros

La importancia de los servicios microfinancieros radica en que intentan dar solución a la falta de acceso a los servicios financieros regulares para los sectores menos favorecidos en la mayoría de los países en desarrollo. Estas soluciones se dan en contexto de un modelo de distribución de servicios financieros que pudiera ser no sólo técnicamente factible de implementar sino también financieramente sostenible tanto para la población como para la entidad financiera (Prior, 2010, p.39).

En sí la importancia radica, en incrementar servicios como una oferta adecuada para segmentos de bajos ingresos y pequeñas o medianas empresas, a precios cómodos y

accesibles, comercializándolos por redes capilares y no costosas, además de aplicar las metodologías de riesgo adaptadas a las realidades de los países en vías de desarrollo y a los marcos regulatorios (Paredes, 2012).

2.2.3. Barreras para acceder a los servicios microfinancieros.

Un aspecto trascendental para los servicios microfinancieros son las barreras que se encuentran en el mercado, ya sean estos una tarjeta de crédito, transferencias, entre otros, como lo indica Gutiérrez (2009) las más habituales son:

- **Barreras económicas:** la pequeña escala de las operaciones que esta población podría desarrollar no las hace interesantes para las instituciones financieras. A su vez, los precios o comisiones mínimas pueden hacer poco atractivos los productos financieros para estas personas. La falta de garantías y avales es un factor que hace imposible el crédito en muchos casos.
- **Barreras culturales y sociales:** para gran parte de la población de países empobrecidos, no es sencillo ni habitual relacionarse con las entidades financieras formales. La dificultad es aún mayor si se dan problemas de alfabetización o la necesidad de utilizar lenguas diferentes a la materna. Desde una perspectiva de género, las dificultades son mayores para las mujeres, con menor acceso a las relaciones extradomésticas y de negocios.
- **Barreras prácticas:** la población rural, aún mayoritaria en muchos casos, puede tener a varias horas de distancia la oficina bancaria más cercana. Cuestiones tan triviales como disponer de una cédula o carnet de identidad, tener títulos de las propiedades inmobiliarias o contratos de trabajo puede ser una barrera insalvable para muchas personas.

Como consecuencia de estos obstáculos, el acceso de los hogares al sistema financiero se ve seriamente limitado en muchas partes del mundo, puesto que el uso efectivo del sistema formal por parte de las personas de bajos recursos es muy reducido, en cambio la financiación informal es habitual, pero los costes son elevados (AJE Confederación, 2008).

2.2.4. Tipos de servicios microfinancieros.

Se presenta a continuación una clasificación de los servicios que se ofertan a nivel mundial, los cuales se han estimado según las necesidades del mercado.

- **Microdescuento comercial y de efectos:** El descuento comercial y de efectos es otro servicio que ya ofrecen algunas instituciones microfinancieras. A través de él, las empresas movilizan los créditos que posee sobre sus clientes. El descuento lo realiza la institución sobre efectos aptos para la función de giro como cheques y letras de cambio, recibos y pagarés con funciones de giro normalizados, etc.
- **Microfactoring:** La institución microfinanciera anticipa el importe de las facturas aceptadas por un cliente antes del vencimiento de la misma, previo pago de una comisión. Se formaliza en un contrato por el que una persona o empresa cede los créditos derivados de su actividad comercial a otra, que se encarga de gestionar su cobro. Este servicio permite movilizar los futuros ingresos por ventas, financiando el activo circulante, lo que proporciona liquidez inmediata al microempresario.
- **Microavales:** Consisten en la prestación de una fianza para asegurar el buen fin de compromisos contraídos por el cliente ante un tercero. Es lo que se denomina cobertura del “riesgo de firma”.

Si el cliente cumple su compromiso, sólo hay riesgo como en una operación de crédito, pero no hay inversión o desembolso de capital, en cambio si el cliente no cumpliera, los terceros reclaman al avalista el compromiso de pago por lo que inmediatamente, se genera un préstamo para el avalado que tendrá consideración de vencido, reclamándose su inmediata amortización, bien por vía judicial o extrajudicial (De la Orden & Jiménez, 2010).

- **Servicios y medios de pago:** Las instituciones microfinancieras ofrecen servicios de pago como retirada en efectivo o a través de cheques, transferencias, de servicios públicos (luz, agua, etc.), de impuestos, compras; y también de ingresos como nóminas, devolución de impuestos o recibos, y recepción de remesas de emigrantes.

En el caso de estar ligados a las cuentas de ahorro, se compensan las comisiones con una remuneración más baja, y si se ofrecen de forma separada a no clientes se cobra

una comisión. Asimismo, se están extendiendo las tarjetas tanto de crédito, que permiten la financiación de fondos en el momento de la disposición de la misma; como las de débito, con cargo a los fondos depositados en la entidad. Para ello, generalmente se requiere un saldo o ingresos mínimos en una cuenta de ahorro (De la Orden & Jiménez, 2010). Actualmente, hay pocas instituciones microfinancieras ofreciendo estos servicios porque requieren una adecuada infraestructura con otros bancos y una red de cajeros automáticos dentro de un sistema financiero formal, lo que resulta difícil de conseguir; pero la creciente demanda hará necesario que cada vez más instituciones microfinancieras se vayan sumando.

- **Microleasing:** Consiste en una operación financiera por la que se cede el uso de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad a cambio del pago periódico de una cuota, e incluye una opción de compra a su término en favor del usuario. La financiación se realiza para cualquier tipo de bien destinado a fines comerciales, financieros, industriales, agrarios, de servicios o profesionales (bienes de equipo, vehículos, mobiliario, equipos informáticos, locales, etc.).

Tabla 10. Tipos de servicios financieros ofertado por las IMF a nivel mundial

IMF	Servicios
Banco Visión (Paraguay)	Descuento de cheques Pago con cheques Transferencias Pagos en línea
Mibanco (Perú)	Factoring electrónico para empresas Factoring electrónico para proveedores Transferencias Pagos en línea
PROMIFIN-COSUDE (Nicaragua)	Microfactoring para MiPyME
Banco Sol (Bolivia)	Boletas de garantía para garantía jurídica Boletas de garantía para operaciones comerciales Tarjetas de débito (clásica, exclusiva y red girasol) Transferencia Pagos en línea
Banco de Ahorro y Crédito ADEMI (República Dominicana)	Tarjeta de Crédito (MasterCard ADEMI) Pago con cheques Transferencias Pagos en línea
Banco Banex (Nicaragua)	Tarjeta de crédito (VISA internacional) Pago con cheques
Banco Popular Dominicano (República Dominicana)	Tarjeta de crédito (VISA clásica, gold y empresarial) Pago con cheques Transferencias Pagos en línea

Fuente: (De la Orden & Jiménez, 2010)

Elaborado por: La autora

En el Ecuador a las microfinanzas se las consideran como servicios financieros orientados al desarrollo de las pequeñas economías las pymes, para promover la inclusión y la democratización de los servicios financieros hacia aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional (Orellana, 2014, pág. 302).

Es por eso que las principales instituciones que ofrecen este tipo de servicios a sus clientes a nivel nacional son las siguientes:

Tabla 11. Tipos de servicios financieros ofertados por las IMF nacionales

IMF	Servicios
Ban Ecuador	Educación financiera Banca virtual Pago de servicios
Banco del Pacífico	Plan salud Plan viajes Plan hogar Capital de trabajo Pacifocard Tarjeta empresarial Tarjeta de débito Bancomático Intermático Banca Virtual Movilmático Banca telefónica Pagos de servicios
Banco Solidario	Olla de oro Tarjeta de crédito Educación financiera Banca electrónica Pago de servicios
ProCredit	Garantía bancaria Tarjeta de débito Banca electrónica Pago de servicios
Banco de Desarrollo del Ecuador	Asistencia técnica Servicios en línea Pago de servicios Asesoría bancaria
Cooprogreso	Servicios en línea Tarjeta de crédito Tarjeta mi coope Tarjeta de débito Seguros y asistencia médica Pago de servicios Programa de educación financiera

Fuente: SBS (2016)

Elaborado por: La autora

En lo que se refiere a Yantzaza se observa que de las 14 empresas locales que en su mayoría son sucursales de bancos y cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, se establecen las más representativas en la siguiente tabla.

Tabla 12. Tipos de servicios financieros ofertado por las IMF de Yantzaza

IMF	Servicios	
BAN Ecuador	Todo Pago Giros Nacionales Pago del Bono de Desarrollo Humano	
Banco de Guayaquil	Pagos Recaudación Visas Giro Rápido Divisas	Servicios transaccionales Remesas Tarjetas de Crédito Póliza de acumulación
Banco de Pichincha	Transferencias Bancarias Giros Recaudaciones para empresas Pago de tarjetas de crédito	Pago del Bono de Desarrollo Humano Compra de recargas y tiempo aire Pago de servicios públicos y privados
Banco de Loja	Tarjeta @ctiva Recaudación de servicios básicos Pago de centros educativo Ahorro regalón Aportes patronales del IESS	Transferencias bancarias e interbancarias Giros Pago a nomina
Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy (COOPMEGO)	Tarjeta de debito Comuna con tecnología chip Recaudaciones Sector Privado Bono de Desarrollo Humano Servicios de Salud	Referencias y certificaciones Recaudaciones para eventos Pago mis cuentas Transacciones en línea
Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente	Tarjeta de Debito Pago de Servicios Transferencias interbancarias Fondo Mortuorio	
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Loja	Recaudaciones Centro Médico Remesas	Bono de Desarrollo Humano Transferencias
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Yantzaza	Giros Pago del bono de desarrollo humano Recaudaciones	
Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Zamora	Servicios Conexos Pago del Bono de Desarrollo Humano	Remesas Fondo Mortuorio
Cooperativa de ahorro y crédito Saraguros	Pago del bono de Desarrollo humano Envío y Recepción de remesas nacionales e internacionales	Transferencias Bancarias Pago de Planes Pago de Matriculas UTPL
Cooperativa de ahorro y crédito Semillas del Progreso	Envío y Recepción de remesas nacionales e internacionales Transferencias interbancarias	Pago del bono de desarrollo humano Pago de planes y recargas
Cooperativa de ahorro y crédito Baños	Pago de Servicios Básicos Pago a instituciones públicas Recargas Celulares Fondo Mortuorio	Pago de nomina Giros y Transferencias Pago del Bono de Desarrollo Humano
Cooperativa de Ahorro y Crédito Las lagunas	Transferencias de Dinero a nivel nacional e internacional Remesas	Pago de bono de Desarrollo Humano
Cooperativa de ahorro y crédito Sindicato de Choferes	Transferencias interbancarias Recaudaciones Remesas Pago del bono de desarrollo humano	

Fuente: SBS (2015), entrevistas (2016).

Elaborado por: La autora

CAPITULO III

**3. DETERMINACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS EN LAS
INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS DEL CANTÓN YANTZAZA**

3.1. Metodología aplicada

3.1.1. Justificación de la metodología

En esta investigación se examinó el tema “Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza en el año 2015”, el mismo que no ha sido abordado con anterioridad, mencionando que existen estudios en otros contextos, aunque no contienen un análisis descriptivo de las percepciones, opiniones, sentimientos y la cotidianidad de las operadoras de microfinanzas.

Para llegar a las respuestas se utilizó el Programa MAXQDA 2012: Es un programa de análisis de textos el cual sirve para los investigadores sociales de uso eficaz demostrado durante las últimas dos décadas; es utilizado frecuentemente en el análisis cualitativo durante una investigación, considerando que según Creswell y Plano (2010), la meta de este tipo de análisis es generar conocimiento a partir de los datos, durante el proceso de diferenciación, que se logra mediante la exploración de las preguntas generadas

Esta información permitió generar un sistema de categorías para cada respuesta, que dentro del proceso se ha contemplado como la etapa de resultados utilizando segmentos para cada unidad de análisis, posterior a ello se aplicaron las reglas de enumeración y recuento, elaboradas para cada pregunta y el contenido de sus respuestas.

Una vez que se obtuvieron los datos de las entrevistas, se procedió al análisis y presentación de los resultados con el objetivo de extraer las conclusiones pertinentes de la investigación, ya que al ser entrevistas semiestructuradas se han registrado en papel, tomando nota de cada respuesta, generando una base de datos, la cual facilitó el uso del programa MAXQDA 2012, mismo que proporcionó los resultados cualitativos de las microfinanzas en las operadoras del cantón Yantzaza.

Para lo cual, se desarrolló una codificación de cada temática establecida, como indica la teoría de Miles, Huberman y Saldaña (2013) los códigos son indicadores, etiquetas, categorías, conceptos, que permiten asignar unidades de significado a la información descriptiva o inferencial compilada durante una investigación.

Por lo tanto, se ha establecido una categorización, clara y específica según el modelo de la entrevista semiestructurada, ya que según Fernández (2006) La codificación de las

respuestas de las entrevistas, permiten agruparlas en distintos patrones recurrentes y temas emergentes en el análisis, además fuerza al investigador a hacer juicios acerca del significado de bloques contiguos de texto y permite eliminar el caos y la confusión que habría sin algún sistema de clasificación.

Es así, que en la presente investigación luego de realizar las entrevistas y generar la base de datos, se estableció la categorización según las notas analíticas (nota valorada de la información general), la cual se utilizó al realizar un seguimiento de las ideas plausibles, es decir, de aquella información que se consideró más relevante, ya que a través del programa MAXQDA se realizó resúmenes de cada entrevista de las operadoras, permitiendo ordenar y simplificar la información referente a los microcréditos.

3.1.2. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.

3.1.2.1. Métodos.

Los métodos que se utilizaron durante el proceso de investigación fueron:

Método inductivo: “Este método es el que parte de casos particulares para elevar a conocimientos generales, permite la formación de hipótesis investigando leyes científicas y las demostraciones (Cegarra, 2011), cual permitió configurar el conocimiento generado a través de fuentes primarias de información bibliográfica, observación y registro de información acerca de las operadoras de microfinanzas en el cantón Yantzaza.

Método deductivo: “Este método consiste en encontrar principios desconocidos a partir de los conocidos, es decir, un principio puede reducirse a otro más general que lo incluya” (Cegarra, 2011). Se utilizó para determinar los indicadores que medirán el nivel de impacto de las operadoras de microfinanzas en el cantón.

Método descriptivo: “Este método consiste en desarrollar una caracterización de las situaciones y eventos como se manifiesta el objetivo de investigación (Cegarra, 2011), el cual se utilizó durante las interpretaciones representativas de las preguntas generadas en la entrevista semiestructurada la cual se aplicó a cada operadora de microfinanzas del cantón, estipulando las acciones afirmativas y negativas que estas han generado en el sector al cual se han enfocado dentro de la población de Yantzaza.

3.1.2.2. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se requirieron durante el desarrollo de la investigación fueron:

La observación: “Esta técnica es un instrumento de recolección de información importante y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifestada” (Cegarra, 2011).

La cual es el primer paso de la investigación, misma que fue aplicada durante todo el desarrollo del proyecto para establecer parámetros dentro de los análisis reales, sirviendo de soporte y apoyo a las demás técnicas de investigación, se aplicó la observación a las 14 operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza.

Entrevista semiestructurada: “Las cuales se encuentran basadas en una guía de asuntos o preguntas y en donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández et al, 2010).

De acuerdo a Piedade (2012) esta herramienta es considerada:

La base para la investigación, ya que la investigación por entrevista presenta una serie de ventajas y desventajas. Se trata de un método flexible, que permite explorar líneas de preguntas que no estaban previstas. Puede ser marcada de acuerdo a las preferencias del entrevistado y del entrevistador, y posibilita profundizar en los asuntos a investigar. Sin embargo, por otro lado, se trata de una herramienta que consume mucho tiempo, está sujeta a influencia del entrevistador que, consciente o inconscientemente puede inducir en las respuestas del entrevistado y finalmente se pueden encontrar personas que den respuestas socialmente correctas, en lugar de expresar sus propias ideas o comportamientos.

Por lo tanto, para esta investigación, se vio la necesidad de elaborar un modelo de Entrevista semiestructurada (ver anexo 2), misma que ha sido elegida para recabar una parte importante de los datos necesarios para este estudio.

Misma, que se la aplicó a los 11 gerentes, jefes de agencia, administradores de microfinanzas, oficiales de crédito y jefes comerciales de las 14 instituciones financieras del

cantón Yantzaza en el mes de agosto y septiembre del año 2016, la cual está compuesta por un total de 11 preguntas, repartidas en distintos grupos de información, relacionados con los dos objetivos específicos de la investigación que son: Identificar la oferta de productos y servicios microfinancieros de las operadoras del cantón Yantzaza, identificar como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas en el sector.

Por lo tanto, las preguntas se encuentran estructuradas de acuerdo a los temas presentados a continuación:

1. Productos y servicios microfinancieros
2. Los clientes
3. La cartera microfinanciera
4. Capacitación
5. Seguimiento de la inversión
6. Impacto social
7. Aporte social

3.1.3. Población y Muestra

Para el desarrollo de este estudio se realizó un censo en el Cantón Yantzaza dando como resultado que en esta localidad se encuentran ubicadas 14 operadoras de microfinanzas, siendo estas el universo objeto para el desarrollo de esta investigación.

3.1.4 Características referentes al estudio

Se aplicó la entrevista a 11 de las 14 instituciones financieras ubicadas en Yantzaza, debido a que 3 entidades indicaron tener políticas de seguridad que no les permiten emitir información de la institución a particulares; por tal razón los resultados están enfocados al análisis de la información de los 11 gerentes de las operadoras de microfinanzas del cantón a quienes se les realizó la entrevista, la cual se explica a continuación:

- Participante 1: Ing. Braulio Cumbicus al momento de la entrevista asume el cargo de Jefe de Agencia cantonal de la sucursal de BAN ECUADOR.
- Participante 2: Ing. Francisco Hidalgo al momento de la entrevista asume el cargo de Jefe de Agencia de la sucursal del BANCO DE LOJA.
- Participante 3: Ing. Lady Duque al momento de la entrevista asume el cargo de Administrador de Microfinanzas de la sucursal del BANCO PICHINCHA.

- Participante 4: Ing. Julio Ordoñez al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Loja Ltda.
- Participante 5: Ing. Maribel Espinoza al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe Comercial de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Yantzaza Ltda.
- Participante 6: Ing. Edwin Ortega al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Zamora Ltda.
- Participante 7: Ing. Oscar González al momento de la entrevista posee el cargo de Oficial de crédito de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente.
- Participante 8: Ing. Yalitza Sarango al momento de la entrevista posee el cargo de Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros.
- Participante 9: Ing. Fanny Macas al momento de la entrevista posee el cargo de Oficial de Crédito de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso.
- Participante 10: Ing. Manuel Ordoñez Bermeo al momento de la entrevista tiene el cargo de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato de Choferes Ltda.
- Participante 11: Ing. Luis Iván Vicente Cañar al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe Comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega.

3.1.5. Limitaciones del estudio

Al momento de acudir a las instituciones microfinancieras a realizar la entrevista, existieron representantes que no estuvieron dispuestos a colaborar con la misma, debido a algunas circunstancias como es el caso del Banco de Guayaquil mencionaron que desde la Matriz no habían autorizado para brindar la entrevista. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Lagunas y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Ltda. Manifestaron que los jefes de agencia encargados de dichas entidades no se encontraban en el cantón, por lo tanto, las personas que se encontraban en la COAC en ese momento, no estaban autorizados a brindar la entrevista.

3.2. Análisis de Datos

Para el análisis de datos cualitativos se consideran como unidades de análisis a las respuestas dadas por cada uno de los informantes claves, que en la presente investigación son los Gerentes o Jefes Departamentales de 11 de las 14 operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza (ver anexos 3 – 13), dichas unidades han sido organizadas en una estructura tabular, siguiendo el formato elaborado a partir de unas categorías de propósito prefijadas (ver anexo 14) y que con su aplicación se persiguió conocer las percepciones acerca de la caracterización de dichas operadoras. También se cuenta con un registro fotográfico (ver anexo 26).

En la presentación de los resultados en el capítulo III se requirió de tablas y gráficos estadísticos los cuales lograron generar de forma objetiva un parámetro en cuanto al análisis cualitativo de las operadoras de microfinanzas en el cantón Yantzaza durante el periodo de estudio.

3.3 Análisis de resultados

3.3.1. Análisis del contenido de la Pregunta 1 (P1) ¿Qué productos y servicios microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

3.3.1.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P1

La pregunta 1 (P1) de la entrevista se centró en **determinar los productos y servicios que ofertan las operadoras microfinancieras** en el sector financiero del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 1 (C1) Productos y Servicios Microfinancieros (ver tabla 13).

Tabla 13. Resultados P1 ¿Qué productos y servicios microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Categoría inductiva¹	Nombre del documento	Notas interpretativas
P1-C1 1 1.1.3.	1. BAN ECUADOR	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 1 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 1 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 1 1.2.2.		P1-C1-4 Asesoría financiera
P1-C1 2 1.1.3.	2. BANCO DE LOJA	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 3 1.1.3.	3. BANCO PICHINCHA	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 3 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 3 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 4 1.1.3.	4. CACPE LOJA	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 4 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 4 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 4 1.2.6.		P1-C1-5 Servicios de salud
P1-C1 5 1.1.3.	5. CACPE YANTZAZA	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 5 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 5 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 6 1.1.3.	6. CACPE ZAMORA	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 6 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 6 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 6 1.2.2.		P1-C1-4 Asesoramiento financiero
P1-C1 6 1.2.7.		P1-C1-6 Fondo mortuario
P1-C1 7 1.1.3.	7. COOP PADRE JULIAN	P1-C1-1 Microcrédito
P1-C1 7 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 7 1.2.6.		P1-C1-5 Servicios de salud
P1-C1 8 1.1.3.	8. COOP SARAGUROS	P1-C1-1 Microcréditos

¹ Categoría inductiva corresponde al formato representado por P (pregunta), C (categoría) y el ítem respectivo al nombre de la entidad.

P1-C1 8 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 8 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 8 1.2.6.		P1-C1-5 Servicios de salud
P1-C1 9 1.1.3.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 9 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 9 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 10 1.1.3.	10. COOP SINDICATO	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 10 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 10 1.1.9.		P1-C1-3 Remesas
P1-C1 11 1.1.3.	11. COOPMEGO	P1-C1-1 Microcréditos
P1-C1 11 1.1.8.		P1-C1-2 Servicios y medios de pago
P1-C1 11 1.2.6.		P1-C1-5 Remesas

Fuente: Anexo 15

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P1-C1 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron treinta y seis notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere a los productos y servicios microfinancieros, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 6 ámbitos generados por el nombre del documento (entidad microfinanciera) integrando todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P1-C1-1 Microcréditos: Este producto es ofertado en todas las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza, puesto que es el que tiene mayor acogida en la sociedad. Considerando esta realidad se establece que la mayoría de entidad se encuentran destinadas a un sector menos favorecido, considerando la capacidad económica de los clientes y las necesidades que tienen, algunas de ellas subdividen dichos microcréditos para sectores como son el comercial, productivo, pecuario, entre otros; estableciendo una metodología crediticia adaptada a la entidad y las necesidades del usuario.

P1-C1-2 Servicios y medios de pagos: Actualmente con el auge del internet y las modernizaciones en cuanto al marketing digital, la mayoría de empresas ha facilitado medios de pago a través de transferencias electrónicas, pagos virtuales los cuales el usuario puede realizarlos desde su domicilio en caso de tener acceso a la banca virtual o en entidades financieras que facilitan este servicio en las ventanillas, por tal razón casi el 100%

de instituciones en el cantón han adaptado sus servicios para generar mayores clientes e incrementar su posicionamiento en este sector.

Dichos servicios difieren de cada entidad y el acceso que tengan para realizar los pagos, es decir, algunas de ellas están habilitadas únicamente para pago de agua, luz o teléfono como lo es Cacpe Loja; mientras que otras como el Ban Ecuador, Banco de Pichincha, Cacpe Zamora, Cacpe Yantzaza, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, Saraguros, Semilla del Progreso, Coopmego y Sindicato de Choferes, tienen acceso a cancelación de SRI, IESS, DIRECTV, entre otros.

P1-C1-3 Remesas: El servicio de recepción de remesas, se ofertan en la mayoría de operadoras microfinancieras, la necesidad de los pobladores por tener un acceso rápido y en su lugar de residencia les conlleva a ser parte de una entidad financiera ya que les favorece tanto en el ahorro como en el resguardo de los giros percibidos de familiares o conocidos en el exterior.

De igual forma en cuanto a las remesas, estas entidades las realizan en los puntos donde existe acceso, mientras que otras como Cooperativa Semillas del Progreso, Cooperativa Saraguro y Cacpe Zamora lo hacen mediante convenio con operadores como Delgado Travel, Money Gram, Ría y Western Unión lo cual les facilita en acceso a más países a nivel mundial, ofreciendo un servicio más amplio a sus usuarios.

P1-C1-4 Asesoría financiera: La asesoría o capacitación microfinanciera que la realizan, solamente dos entidades del sector como son Cacpe Zamora (cultura de ahorro) y Ban Ecuador (gestión financiera) se los realiza de forma continua, lo cual ha favorecido considerablemente según el comentario de los Jefes Departamentales y se considera necesario mantenerlos y si es posible a futuro incrementar nuevas temáticas que tengan relación con el ahorro y el financiamiento adecuado.

Este servicio, aunque está limitado también ha generado gran acogida por los pobladores y empleados de estas entidades, los mismos que según los comentarios que han realizado consideran un valor agregado a los servicios financieros que les son otorgados en las operadoras microfinancieras del sector.

P1-C1-5 Servicios médicos: Las facilidades para el acceso a servicios médicos ya sean con descuento o a precios moderados también es un servicio que ofrecen estas entidades

aunque solamente cuentan cuatro, las mismas que indican se lo realiza de forma gratuita ya que el cliente solo tiene que cancelar los servicios a los cuales acceda, de las cuales tres mantienen un convenio con entidades médicas del sector y una de ellas dispone en las instalaciones un Dispensario Médico como lo es Cacpe Loja quienes les ofertan a sus clientes la facilidad de acceder a dichos servicios de salud por ser un cliente de la entidad.

Este servicio se lo ha venido desarrollando en la entidad matriz de dichas operadoras y en los últimos años se ha accedido a que las sucursales también lo oferten a sus clientes, con la finalidad de generar un valor agregado a sus servicios microfinancieros.

P1-C1-6 Fondo mortuario: Este fondo lo oferta la Cacpe Zamora quienes indican que, mediante un pago mensual, el cliente tiene acceso a un servicio de funeraria, estos están categorizados de acuerdo a la cantidad de dinero que es aportada, y depende de las necesidades de sus clientes.

Este servicio lo realiza solo esta entidad, ya que su demanda no se la considera elevada aún, por lo tanto, las otras operadoras microfinancieras no lo consideran como un servicio que debe ser incrementado.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las entidades se adaptan de acuerdo al sector al cual se encuentran dirigidas y aunque algunas de ellas sean sucursales financieras, no se encuentran ofertando todos los servicios que lo hacen en la matriz (Loja, Quito, Zamora, entre otros), sino que de acuerdo al sector, número de pobladores, recursos económicos y demás factores, se generan los productos microfinancieros, esto lo hacen con la finalidad de no generar costos operativos innecesarios al no tener la demanda esperada en un producto o servicio microfinanciero.

3.2.1.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de la P1 ¿Qué productos y servicios microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

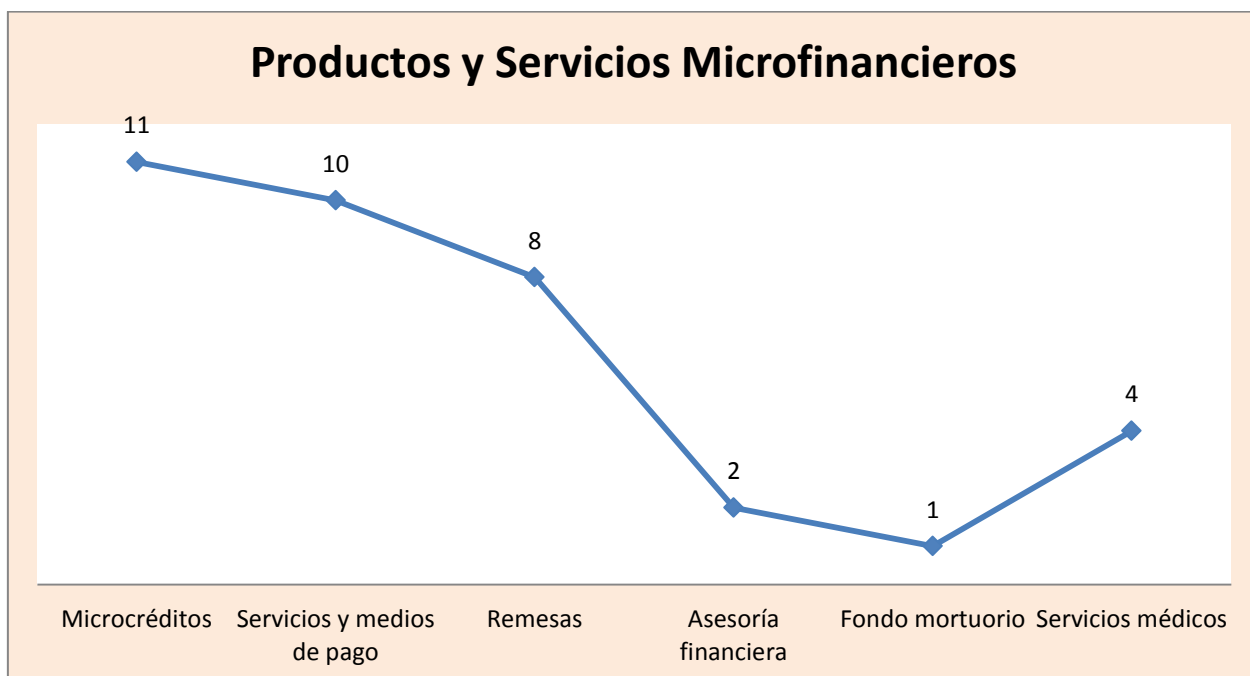


Figura 6. Productos y Servicios ofertados por las Operadoras Financieras (P1-C1)

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: La autora

Una vez analizada cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P1-C1, se desprenden las siguientes concepciones, en relación a los productos y servicios financieros ofertados por las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza:

- En el cantón Yantzaza solamente existen 6 productos y servicios microfinancieros ofertados por las 11 entidades financieras en la actualidad P1-C1-1, P1-C1-2, P1-C1-3, P1-C1-4, P1-C1-5 y P1-C1-6 con una frecuencia de aparición de 33 respuestas. (Ver tabla 13)
- Los microcréditos son los productos ofertados por todas las entidades financieras P1-C1-1, teniendo una frecuencia de aparición de 11 respuestas (ver tabla 13).
- Los servicios de pagos y la recepción de remesas son los dos servicios que se ofertan en la mayoría de entidades financieras P1-C1-2 y P1-C1-3 y su frecuencia de aparición es de 10 y 8 respuestas respectivamente (ver tabla 13).
- Los servicios médicos, asesoría financiera y fondo mortuario son los servicios que se ofertan en la menor parte de entidades financieras P1-C1-4, P1-C1-5 y P1-C1-6 con una frecuencia de aparición de 4, 2 y 1 respuestas respectivamente (ver tabla 13).

Como se observa en la figura 6, los productos microfinancieros que ofertan todas las operadoras son los microcréditos, mientras que con excepción del Banco de Loja están los servicios y medios de pago, en menores cifras están las Remesas, por lo tanto se establece que en el cantón Yantzaza, si existen productos y servicios microfinancieros en la mayoría de entidades financieras, lo cual favorece al sector al cual están destinadas, aunque se debería considerar la factibilidad de ampliar el sector para generar mayor rentabilidad tanto en la institución como en la población del sector.

3.2.2. Análisis del contenido de la Pregunta 2 (P2) – Actualmente ¿Cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros?

3.2.2.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P2

La pregunta 2 (P2) de la entrevista se **centró en determinar actualmente cuántos clientes son beneficiarios de los productos y servicios microfinancieros** en las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 14).

Tabla 14. Resultados P2 ¿Cuántos Clientes son beneficiarios de productos y servicios microfinancieros?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P2-C2 1 2.1.4.	1. BAN ECUADOR	P2-C2-4 1001 a 5000 clientes
P2-C2 2 2.1.4.	2. BANCO DE LOJA	P2-C2-4 1001 a 5000 clientes
P2-C2 3 2.1.3.	3. BANCO PICHINCHA	P2-C2-3 501 a 1000 clientes
P2-C2 4 2.1.1.	4. CACPE LOJA	P2-C2-1 Menos de 100 clientes
P2-C2 5 2.1.4.	5. CACPE YANTZAZA	P2-C2-4 1001 a 5000 clientes
P2-C2 6 2.1.1.	6. CACPE ZAMORA	P2-C2-1 Menos de 100 clientes
P2-C2 7 2.1.2.	7. COOP PADRE JULIAN	P2-C2-2 101 a 500 clientes
P2-C2 8 2.1.1.	8. COOP SARAGUROS	P2-C2-1 Menos de 100 clientes
P2-C2 9 2.1.2.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P2-C2-2 101 a 500 clientes
P2-C2 10 2.1.1.	10. COOP SINDICATO	P2-C2-1 Menos de 100 clientes
P2-C2 11 2.1.3.	11. COOPMEGO	P2-C2-3 501 a 1000 clientes

Fuente: Anexo 16

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P2-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron once notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al número de clientes, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 4 ámbitos generados por los Subcódigos establecidos, integrando de esta forma todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P2-C2-1 Menos de 100 clientes: Son cuatro las instituciones que tienen menos de 100 clientes, esto se debe al tamaño de la entidad y que algunas son relativamente nuevas, como es el caso de la Cacpe Zamora con 5 clientes y la Cacpe Loja que mantiene 10 clientes al momento, de igual forma se encuentra la Cooperativa Saraguro con 66 clientes y la Cooperativa del Sindicato de Choferes con 80 clientes dentro de este sector.

P2-C2-2 De 101 a 500 clientes: La Cooperativa de ahorro y crédito Semillas del Progreso ha consolidado hasta el momento 162 clientes, mientras que la Cooperativa Padre Julián Lorente ya mantiene 420 lo cual se ha generado por los servicios adicionales que ofertan, según el comentario del Jefe Departamental.

P2-C2-3 De 501 a 1000 clientes: En cambio existen otras entidades que cuentan con una larga trayectoria, y se han logrado consolidar en el mercado del cantón Yantzaza, lo que les ha permitido alcanzar al momento hasta casi 1000 clientes, como es el Banco del Pichincha con 950 clientes y los 587 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego.

P2-C2-4 De 1001 a 5000 clientes: Finalmente se encuentran las instituciones microfinancieras que mantienen un amplio margen de aceptación en el sector microfinanciero con más de 1000 clientes como es el caso de la Cacpe Yantzaza con 1600 siendo la pionera en el sector, mientras que el Banco de Loja mantiene 1200 clientes y Ban Ecuador se encuentra a unos pocos pasos con 1173 clientes, siendo reconocidas ampliamente por los servicios que oferta a sus clientes.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las entidades por lo general ofertan servicios no solo para el sector microfinanciero, sino también otros sectores logrando cubrir un amplio mercado, reconociendo de esta forma que los pioneros en el sector objeto de estudio son 3 entidades entre ellas están Banco de Loja, Ban Ecuador y Cacpe Yantzaza; generado por la aceptación que tienen en este sector dentro del cantón.

3.2.2.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de la P2 - Actualmente ¿Cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros?

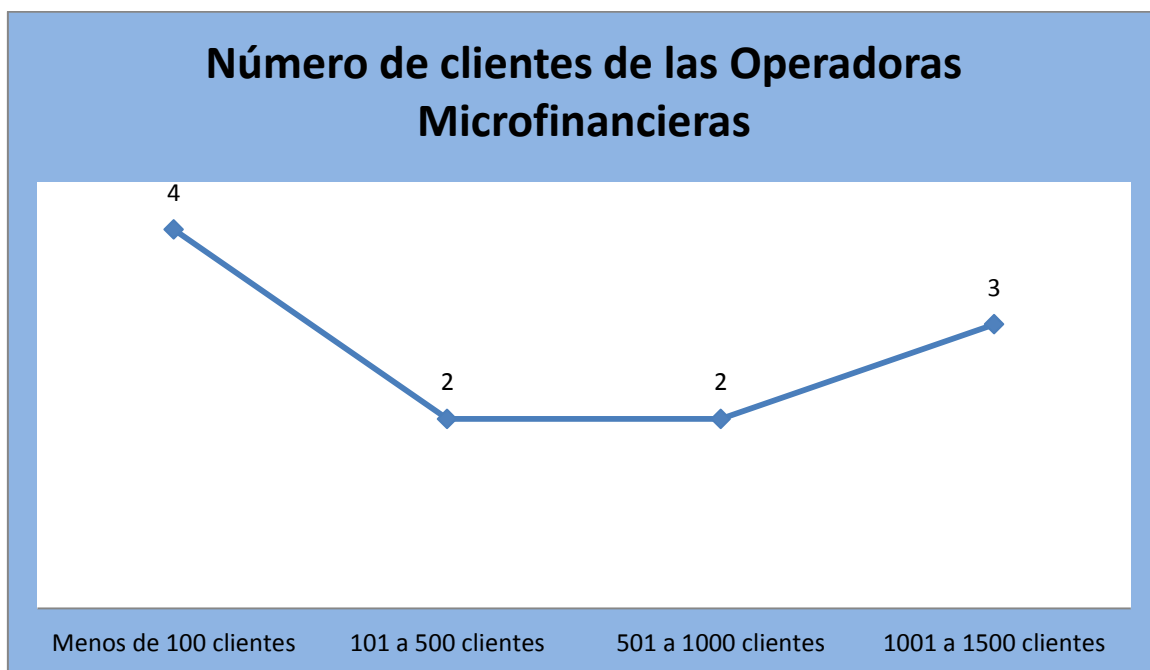


Figura 7. Número de clientes de las Operadoras Financieras (P2-C2)

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P2-C2, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al número de clientes que mantienen las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Existen 4 entidades microfinancieras que cuentan con menos de 100 clientes P2-C2-1 y su frecuencia de aparición es de 4 (ver tabla 14).
- Existen 3 entidades microfinancieras que mantienen de 1001 a 5000 clientes P2-C2-2 y su frecuencia de aparición es de 3 (ver tabla 14).
- Dos entidades microfinancieras mantienen de 101 a 1000 clientes P2-C2-3 y P2-C2-4 y su frecuencia de aparición es de 4 (ver tabla 14).

Como se observa en la figura 7, los clientes que permanecen en las operadoras varían y van de 100 hasta 1500 clientes, siendo la mayoría menor de 100, esto debido a que no mantienen un sector microfinanciero establecido, y algunas de ellas son relativamente nuevas en el cantón, por lo tanto aún no se han reconocido como las 3 pioneras en microfinanzas y que mantienen una gran concentración de clientes en particular la Cooperativa Cacpe Yantzaza; lo cual indica que el sector aún no es muy amplio y las

entidades no consideran la factibilidad de ampliar el sector para generar mayor rentabilidad tanto en la institución como en la población del sector.

3.2.3. Análisis del contenido de la Pregunta 3 (P3) –De los clientes de microcrédito ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?

3.2.3.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P3

La pregunta 3 (P3) de la entrevista se centró en determinar **cuántos de los clientes han creado microemprendimientos con los microcréditos** adquiridos en las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza durante el año 2016, de acuerdo al sector que pertenecen, que responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 15).

Tabla 15. Resultados P3 - De los clientes de microcrédito ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P3-C2 1 2.2.5.	1. BAN ECUADOR	P3-C2-5 No contestan
P3-C2 2 2.2.5.	2. BANCO DE LOJA	P3-C2-5 No contestan
P3-C2 3 2.2.5.	3. BANCO DE PICHINCHA	P3-C2-5 No contestan
P3-C2 4 2.2.1.	4. CACPE LOJA	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P3-C2 5 2.2.5.	5. CACPE YANTZAZA	P3-C2-5 No contestan
P3-C2 6 2.2.1.	6. CACPE ZAMORA	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P3-C2 7 2.2.1.	7. COOP PADRE JULIAN	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P2-C2 7 2.2.2.		P3-C2-2 Antiguos sector ganadero
P2-C2 7 2.2.3.		P3-C2-3 Antiguos sector minero
P3-C2 8 2.2.1.	8. COOP SARAGUROS	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P2-C2 9 2.2.1.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P2-C2 9 2.2.4.		P3-C2-4 Antiguos sector comercial
P2-C2 10 2.2.1.	10. COOP SINDICATO	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P2-C2 10 2.2.4.		P3-C2-4 Antiguos sector comercial
P2-C2 11 2.2.1.	11. COOPMEGO	P3-C2-1 Nuevos sector comercial
P2-C2 11 2.2.4.		P3-C2-4 Antiguos sector comercial

Fuente: Anexo 17

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P3-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron doce notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere a los clientes que han creado emprendimientos generados por los microcréditos recibidos de las entidades

microfinancieras del sector, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 5 ámbitos con la finalidad de integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P3-C2-1: Nuevos sector comercial: Según los resultados la mayoría de los clientes que han creado nuevos emprendimientos en el sector comercial, a través del microcrédito percibido como son los ofertados por Cacpe Loja, Cacpe Zamora, Cooperativa Padre Julián Lorente, Cooperativa Saraguros, Cooperativa Semillas del Progreso, Cooperativa Sindicato de Choferes y Cooperativa Coopmego; esto se debe a que el cantón Yantzaza es conocido por la productividad en diferentes sectores, en particular los comerciantes (tiendas pequeñas).

P3-C2-2: Antiguos sector ganadero: Se ha incrementado los microcréditos para el sector productivo, este dividido en varias actividades y dependiendo de la entidad microfinanciera lo realizan, aquí se expresa el ganadero que es uno de los que implican la inversión y por ende los clientes utilizan los microcréditos para abastecerse y contar con capital para mantenerse en el mercado, la entidad es la Cooperativa Padre Julián Lorente

P3-C2-3: Antiguos sector minero: Los antiguos clientes de dichas microfinancieras en los últimos años han aplicado para microcréditos que sean utilizados en la explotación minera, lo cual constituyen inversiones amplias que requieren periódicamente y les facilita mantener una reinversión, al igual que el sector antes mencionado; por lo que se establece que la producción genera grandes réditos en la población del cantón Yantzaza, según los comentarios establecidos por el Jefe de Departamento en la Cooperativa Padre Julián Lorente.

P3-C2-4: Antiguos sector comercial: Finalmente se resalta el sector comercial por los clientes antiguos que acceden a microcréditos con mayor frecuencia para reinvertir en los productos que expenden, aunque este sector no requiere necesariamente valores elevados como el sector productivo; es el que más clientes tiene tanto nuevos como antiguos, las entidades son Cooperativa Semillas del Progreso, Cooperativa Sindicato de Choferes y Cooperativa Coopmego.

P3-C2-5: No contestan: En esta categoría se han colocado las entidades que no supieron brindar información por desconocimiento de la misma, estas entidades fueron Ban Ecuador, Banco de Loja, Banco de Pichincha y Cacpe Yantzaza.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que la mayoría de los emprendimientos para los cuales están destinados los fondos de los microcréditos es el sector comercial, y lo invierten en la compra continua de mercadería para ser expendida, además de esto con las nuevas políticas establecidas en cada institución microfinanciera del cantón Yantzaza se están incrementando los servicios en microfinanzas para la sector productivo como es el ganadero y minería quienes han recurrido a cifras elevadas en consideración a las de los productores.

Por lo tanto, sería recomendable que las entidades consideren ampliar su gama de servicios microfinancieros y lograr abarcar un mercado más amplio en lo referente a la pequeña y mediana empresa, esto considerando la alta demanda que tienen los créditos destinados para un sector en particular. Es importante mencionar que solamente que los créditos generados en 7 entidades financieras han sido utilizados para microemprendimientos, mientras que las 4 operadoras restantes, indicaron que ninguno de sus clientes de microcréditos ha utilizado los fondos para ser invertidos en un nuevo negocio.

3.2.3.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de la P3 - De los clientes de microcrédito ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?

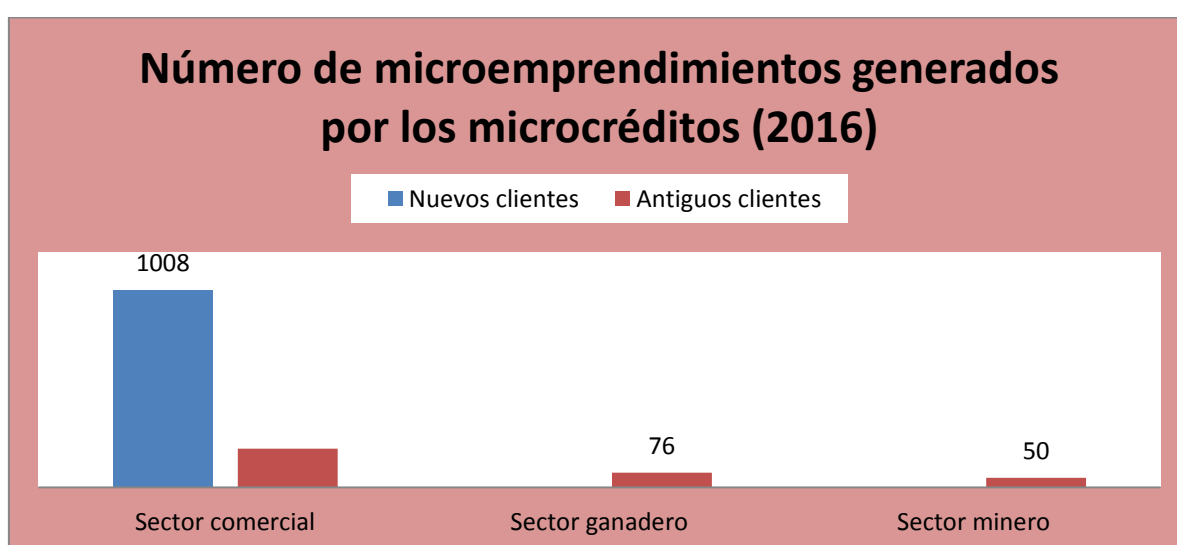


Figura 8. Microemprendimientos generados por los microcréditos de las Operadoras Financieras de enero a octubre del 2016 (P3-C2)

Fuente: Tabla 15

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta 3, categoría inductiva 2 (P3-C2), se desprenden lo siguiente:

En relación al número de emprendimientos que se han desarrollado con los microcréditos adquiridos en las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Todos los microcréditos adquiridos por nuevos clientes han sido destinados a microemprendimientos en el sector comercial como lo indica en la pregunta 3 categoría inductiva 2 (P3-C2-1) y su frecuencia de aparición es de 7. (ver tabla 15)
- Se ha incrementado los microcréditos para el sector ganadero y minero los cuales han sido adquiridos por antiguos clientes de una sola entidad microfinanciera. Se lo verifica en la pregunta 3 categoría inductiva 2, ítem 2 (P3-C2-2) y pregunta 3, categoría inductiva 2 ítem 3, (P3-C2-3) , teniendo una frecuencia de aparición de 2. (ver tabla 15)
- La mayoría de clientes antiguos han adquirido microcréditos para el sector comercial se lo indica e la pregunta 3, categoría de inductiva 2 ítem 4 (P3-C2-4), y su frecuencia de aparición es de 3. (ver tabla 15)

Como se observa en la figura 8, lo clientes que han desarrollado microemprendimientos con los créditos adquiridos en las operadoras varían, demostrándose una gran concentración en los nuevos clientes quienes han realizado en el sector comercial, mientras que los antiguos clientes han invertido en el sector comercial en mayor parte (198), mientras que el sector ganadero y minero también se están implementando e indican cifras elevadas. Es así que se observa una gran concentración en lo referente a microemprendimientos para el sector comercial en la población del cantón Yantzaza, los cuales se han facilitado mediante el financiamiento generado por las operadoras, aunque sería recomendable que se ampliaran estos productos microfinancieros lo cual facilitaría que los pobladores consideren invertir en nuevos sectores como ganadero, minero, etc.; siendo favorable para el desarrollo productivo del cantón.

3.2.4. Análisis del contenido de la Pregunta 4 (P4) - De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen?

3.2.4.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P4

La pregunta 4 (P4) de la entrevista se centró en **determinar el sector económico al cual pertenecen los microemprendimientos creados por los microcréditos otorgados de las instituciones financieras** del cantón Yantzaza, según la actividad económica, la cual responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 16).

Tabla 16. Resultados de P4 De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P4-C2 1 2.3.1	1. BAN ECUADOR	P4-C2-1 Microcréditos sector ganadero
P4-C2 1 2.3.2		P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 1 2.3.3		P4-C2-3 Microcréditos sector agrícola
P4-C2 3 2.3.2	3. BANCO PICHINCHA	P4-C2-1 Microcréditos sector ganadero
P4-C2 3 2.3.3		P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 4 2.3.2	4. CACPE LOJA	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 5 2.3.2	5. CACPE YANTZAZA	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 6 2.3.2	6. CACPE ZAMORA	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 6 2.3.4		P4-C2-4 Microcréditos sector manufactura
P4-C2 7 2.3.2	7. COOP PADRE JULIAN	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 7 2.3.1		P4-C2-1 Microcréditos sector ganadero
P4-C2 8 2.3.2.	8. COOP SARAGUROS	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 9 2.3.2	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 10 2.3.2	10. COOP SINDICATO	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio
P4-C2 11 2.3.2	11. COOPMEGO	P4-C2-2 Microcréditos sector comercio

Fuente: Anexo 18

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P4-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron quince notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere a los sectores económicos de los microemprendimientos por los microcréditos ofertados de las entidades microfinancieras del sector, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 4 ámbitos de acuerdo a la subcategorización generada, y de esta forma se logren integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P4-C2-1 Microcrédito ganadero: Según los resultados que se observan existen tres operadoras de microfinanzas que generan microcréditos destinados al microemprendimiento del sector ganadero, estas son Ban Ecuador, Banco Pichincha y Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, los cuales indican que recientemente se han incrementado estas divisiones.

P4-C2-2 Microcrédito comercial: Este segmento es el que lo cubren todas las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza, esto se genera puesto que mantienen una gran frecuencia los pobladores para adquirir dicho microcrédito, ya que los mismos solicitan para microemprendimientos del sector comercial, convirtiéndose este en el más rentable.

P4-C2-3 Microcrédito agrícola: En este sector al igual que el ganadero se han implementado recientemente en el Ban Ecuador para la sucursal ubicada en el cantón objeto de estudio, teniendo una acogida menor que el segmento comercial.

P4-C2-4 Microcrédito manufactura: Finalmente el microcrédito para microemprendimientos del sector manufacturero es relativamente enfocado a la carpintería y actividades relacionadas, siendo una actividad que no se desarrolla con gran frecuencia en el cantón, por lo tanto, es la Cacpe Zamora que ha brindado este microcrédito para la creación de un microemprendimiento.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las entidades financieras ofertan microcréditos en mayor cantidad para crear microemprendimientos en el sector comercial es importante mencionar que el Banco de Loja el cual no se menciona en el cuadro, actualmente no está ofreciendo nuevos créditos si no solo renovaciones para empresas ya establecidas. Lo cual indica que existe una gran concentración de la actividad comercial a la que acertadamente las entidades financieras enfocan sus microcréditos, permitiendo que este sector pueda adquirirlos y se financien los microemprendimientos, logrando beneficiar la economía del cantón al permitir existan mayores fuentes de empleo en la rama más lucrativa.

3.2.4.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P4 - De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen?



Figura 9. Microemprendimientos según sector económico (P4-C2)

Fuente: Tabla 16

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P4-C2, se desprenden las siguientes concepciones, en relación a los sectores económicos a los cuales están enfocados los microcréditos de las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Al microcrédito para el sector agricultor y de manufactura lo mantienen una empresa a cada una P4-C2-3 y P4-C2-4, con una frecuencia de aparición de 2. (ver tabla 16)
- Existen tres entidades microfinancieras que ofertan microcréditos para el sector ganadero P4-C2-1, con una frecuencia de aparición de 3.(ver tabla 16)
- Todas las entidades microfinancieras ofertan microcréditos para el sector comercial P4-C2-2, con una frecuencia de aparición de 10.(ver tabla 16)

Como se observa en la figura 9, los microemprendimientos generados según el sector económico, existe una mayoría en cuanto al sector comercial el cual cubren una mayoría correspondiente a 10 entidades es decir todas las entidades que han brindado microcréditos han sido para microemprendimientos del sector comercial, luego se encuentra el sector ganadero en tres entidades, mientras que para microemprendimientos del sector agrícola y de manufactura son ofertados por una entidad cada uno. Lo que indica que la mayor concentración de este sector está en los microemprendimientos comerciales.

3.2.5. Análisis del contenido de la Pregunta 5 (P5) - Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado?

3.2.5.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P5

La pregunta 5 (P5) de la entrevista se centró en determinar los **tipos de microcréditos que mantienen las operadoras microfinancieras** del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 17).

Tabla 17. Resultados P5 Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P5-C2 1 2.4.2	1. BAN ECUADOR	P5-C2-2 Microcréditos de acumulación simple
P5-C2 3 2.4.2	3. BANCO PICHINCHA	P5-C2-2 Microcréditos de acumulación simple
P5-C2 4 2.4.3	4. CACPE LOJA	P5-C2-3 Microcréditos de acumulación ampliada
P5-C2 5 2.4.2	5. CACPE YANTZAZA	P5-C2-2 Microcréditos de acumulación simple
P5-C2 6 2.4.1	6. CACPE ZAMORA	P5-C2-1 Microcréditos minorista
P5-C2 7 2.4.1	7. COOP PADRE JULIAN	P5-C2-1 Microcréditos minorista
P5-C2 8 2.4.1	8. COOP SARAGUROS	P5-C2-1 Microcréditos minorista
P5-C2 9 2.4.1	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P5-C2-1 Microcréditos minorista
P5-C2 10 2.4.2	10. COOP SINDICATO	P5-C2-2 Microcréditos de acumulación simple
P5-C2 11 2.4.3	11. COOPMEGO	P5-C2-3 Microcréditos de acumulación ampliada

Fuente: Anexo 19

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P5-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron diez notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere a los diferentes microcréditos que ofertan las entidades microfinancieras del sector, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 3 ámbitos de acuerdo a la subcategorización generada, y de esta forma se logren integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P5-C2-1 Microcrédito minorista: Este tipo de microcrédito según la SBS (2016) son operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada. El cual se da en el cantón en la Cacpe Zamora, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, Saraguro y Semilla del Progreso.

P5-C2-2 Microcrédito de acumulación simple: Este tipo según la SBS (2016) son operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada, se dan en el cantón en igual proporción que el microcrédito minorista, en Ban Ecuador, Banco Pichincha, Cacpe Yantzaza y Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato de Choferes.

P5-C2-3 Microcrédito de acumulación ampliada: Este tipo de microcrédito según la SBS (2016) son operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD '10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada, en el cantón se generan en un número menor que los dos anteriores, en Cacpe Loja y Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las entidades ofertan diferentes tipos de microcréditos para todos los sectores, siendo los más frecuentes los minoristas y de acumulación simple, mismos que se oferta en un número igual de entidades financieras en Yantzaza, es importante mencionar que el Banco de Loja el cual no se menciona en el cuadro oferta los microcréditos de forma general sin llevar ningún subsegmento.

Lo cual indica que existen tres tipos de microcrédito que se ofertan en el cantón Yantzaza en las 10 entidades microfinancieras, los cuales se destinan de acuerdo a las estimaciones que se realizan, permitiendo que cada sector pueda adquirirlos y se financien los microemprendimientos.

3.2.5.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P5 - Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado?

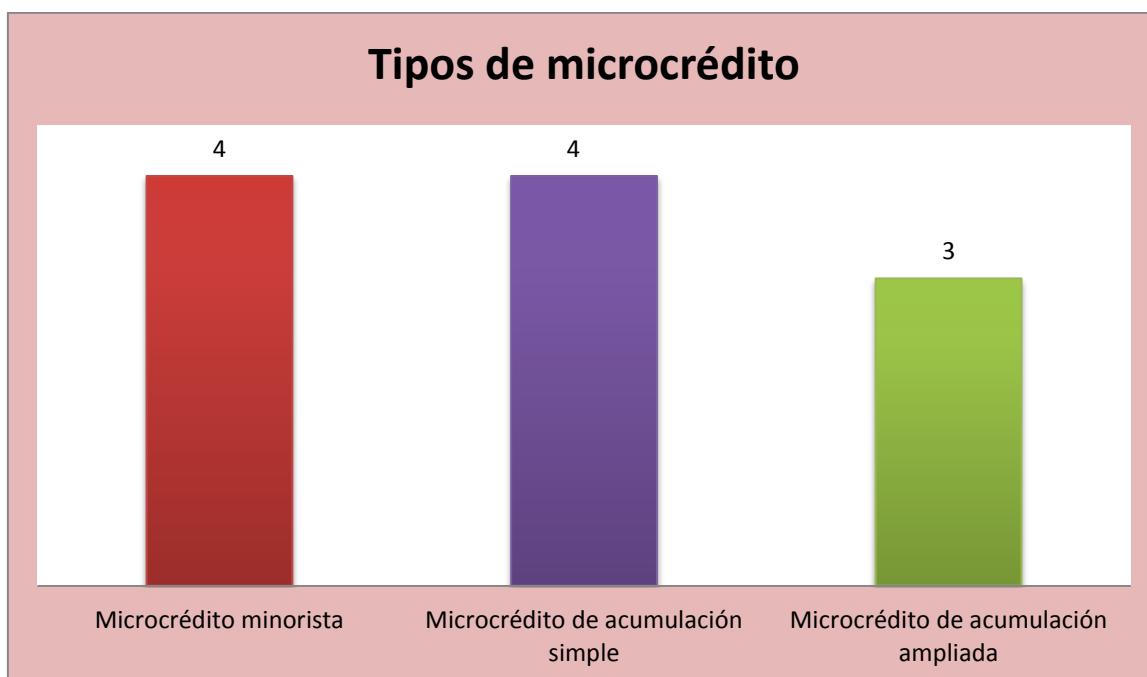


Figura 10. Tipos de microcrédito Operadoras Financieras (P5-C2)

Fuente: Tabla 17

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P5-C2, se desprenden las siguientes concepciones, en relación a los tipos microcréditos que ofertan las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- El microcrédito minorista y de acumulación simple se ofertan en cuatro entidades respectivamente, P5-C2-1 y P5-C2-2, con una frecuencia de aparición de 8. (ver tabla 17)
- El microcrédito de acumulación ampliada se oferta en tres entidades microfinancieras, P5-C2-3, con una frecuencia de aparición de 3. (ver tabla 17)

Como se observa en la figura 10, los tipos de microcrédito que ofertan las operadoras, son tres, de los cuales la mayoría se encuentra en el microcrédito minorista y de acumulación simple que lo facilitan cuatro entidades financieras en el cantón, mientras que el de

acumulación ampliada lo generan 3 entidades. Lo que indica una concentración elevada en los tres tipos, ya que su diferencia no es muy significativa en lo referente a posicionamiento y cobertura del mercado microfinanciero, facilitándole el acceso a la población en general.

3.2.6. Análisis del contenido de la Pregunta 6 (P6) - ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?

3.2.6.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P6

La pregunta 6 (P6) de la entrevista se centró en **determinar el porcentaje de la cartera de microcréditos** los que mantienen las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 18).

Tabla 18. Resultados de P6 ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P6-C2 1 2.5.1	1. BAN ECUADOR	P6-C2-1 100% destinado a microcrédito
P6-C2 3 2.5.3	3. BANCO PICHINCHA	P6-C2-3 70% destinado a microcrédito
P6-C2 4 2.5.5	4. CACPE LOJA	P6-C2-5 Menos del 50% destinado a microcrédito
P6-C2 5 2.5.3	5. CACPE YANTZAZA	P6-C2-3 70% destinado a microcrédito
P6-C2 6 2.5.3	6. CACPE ZAMORA	P6-C2-3 70% destinado a microcrédito
P6-C2 7 2.5.4	7. COOP PADRE JULIAN	P6-C2-4 60% destinado a microcrédito
P6-C2 8 2.5.4.	8. COOP SARAGUROS	P6-C2-4 60% destinado a microcrédito
P6-C2 9 2.5.1	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P6-C2-1 100% destinado a microcrédito
P6-C2 10 2.5.2	10. COOP SINDICATO	P6-C2-2 80%destinado a microcrédito
P6-C2 11 2.5.6	11. COOPMEGO	P6-C2-6 No tienen porcentaje destinado

Fuente: Anexo 20

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P6-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron diez notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al porcentaje de la cartera de microcréditos que destinan las entidades microfinancieras del sector, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 6 ámbitos de acuerdo a la subcategorización generada, los cuales indican el porcentaje que realmente cada una de las entidades financieras colocan en microcréditos, en este caso han sido:

P6-C2-1 100% destinado a microcrédito: Las únicas entidades que indican una totalidad de colocación, es decir el 100% de los microcréditos, son Ban Ecuador y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso; las cuales indican que en el cantón están destinados en su totalidad a este sector por la amplia acogida que tienen de acuerdo a la capacidad económica que se demuestra la población.

P6-C2-2 80% destinado a microcrédito: La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sindicato de Choferes indican la colocación del 80% al microcrédito en comparación con otros tipos de crédito, siendo la única que representa un valor elevado, lo cual según el comentario del Jefe Operativo está en aumento, por la gran acogida que presenta el sector microfinanciero en el cantón.

P6-C2-3 70% destinado a microcrédito: En cuanto al 70% colocado en microcrédito, son tres las entidades microfinancieras que son el Banco Pichincha, Cooperativa Yantzaza y Cooperativa de Ahorro y Crédito Zamora, siendo el porcentaje que más ampliamente se observa en el sector financiero del cantón.

P6-C2-4 60% destinado a microcrédito: Son dos entidades las cuales destinan el 60% a los microcréditos, estas son la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros; las cuales presentan un porcentaje bajo, en comparación a las otras operadoras microfinancieras del sector.

P6-C2-5 menos del 50% destinado a microcrédito: Siendo una entidad microfinanciera que es Cacpe Loja, la que indica que el porcentaje que destinan a los microcréditos en particular los de acumulación ampliada es el 20%, un porcentaje relativamente bajo, en consideración a las demás entidades.

P6-C2-6 No destinan un porcentaje: Esto lo realiza una entidad microfinanciera que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego, la cual indica que no tienen un tope de monto para el microcrédito, ya que solamente consideran la capacidad solvente que tienen los clientes en cubrir sus deudas financieras, para aplicar un microcrédito.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los porcentajes indicados en cada entidad microfinanciera, se observa que existe una gran cantidad de entidades microfinancieras en el cantón que tienen colocado en microcréditos más del 50%, lo cual se genera por las

necesidades que presenta el sector y que en su mayoría se encuentra en crecimiento continuo.

3.2.6.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P6 - ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?

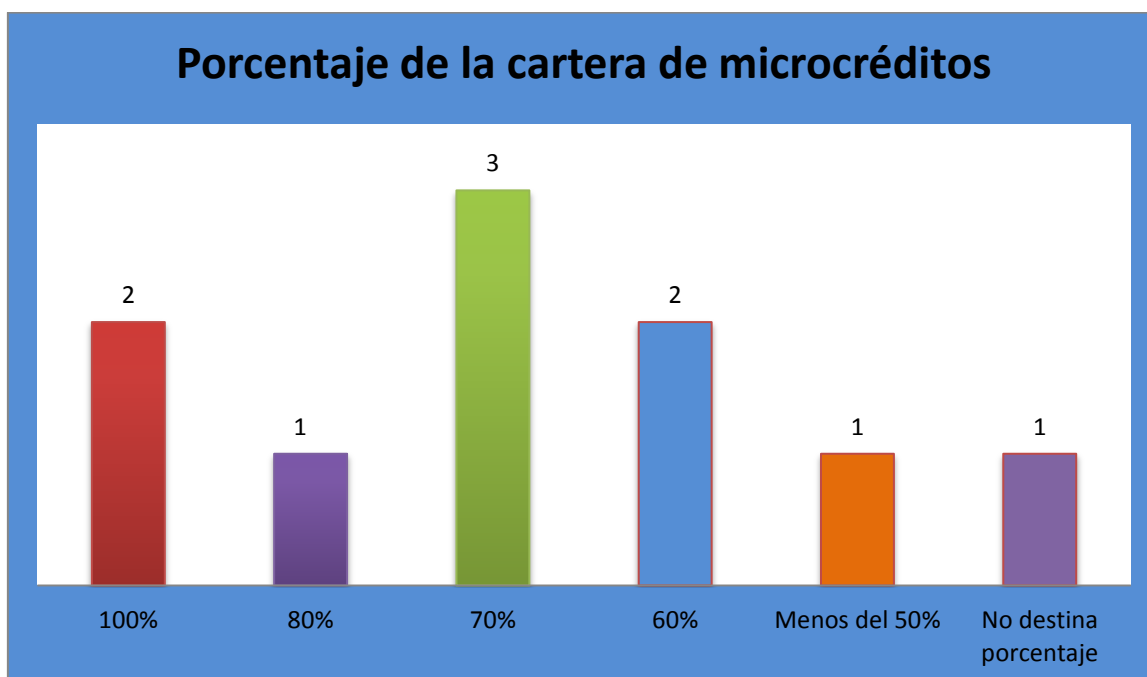


Figura 11. Porcentaje de la cartera de microcréditos Operadoras Financieras (P6-C2)

Fuente: Tabla 18

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P6-C2, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al porcentaje de la cartera de microcréditos de las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Tres entidades microfinancieras en el cantón, tienen una colocación del 70% en microcréditos P6-C2-3, con una frecuencia de aparición de 3. (ver tabla 18)
- Dos entidades microfinancieras en el cantón tienen una colocación del 100% en microcréditos, al igual que otras dos instituciones mencionan un 60% destinado a este sector P6-C2-1 y P6-C2-4, con una frecuencia de aparición de 4. (ver tabla 18)
- Una entidad microfinanciera indica una colocación del 80% en microcréditos, mientras que otra institución menciona destinar el 20% y una última operadora asegura no tener un porcentaje estimado para este sector, P6-C2-2, P6-C2-5 y P6-C2-6, con una frecuencia de aparición de 3. (ver tabla 18)

Como se observa en la figura 11, el porcentaje de la cartera de microcréditos que destinan las operadoras de microcréditos del sector son diversos y van desde el 20% al 100%, entre ellas se observa una mayor colocación del 70% en microcréditos ya que son 3 entidades quienes destinan dicho porcentaje, en menor instancia está el 100% y 60% siendo el primero las dos instituciones que tienen cubierto el sector con diferentes tipos de microcrédito y las dos siguientes mencionan un porcentaje superior al 50% aunque no muy significativo puesto que son nuevas en el medio y están ingresando en este tipo de mercado dentro del cantón.

Con lo cual se puede identificar que la colocación de microcréditos en el cantón Yantzaza es elevado ya que de las 11 operadoras microfinancieras un elevado porcentaje indican una colocación superior al 60% lo que se ha dado por la capacidad económica que han demostrado los pobladores del sector.

3.2.7. Análisis del contenido de la Pregunta 7 (P7) - Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución

3.2.7.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P7

La pregunta 7 (P7) de la entrevista se centró en **determinar el cambio cartera de morosidad en las operadoras microfinancieras** del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 2 (C2) Microcrédito (ver tabla 19).

Tabla 19. Resultados P7 Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas interpretativas
P7-C2 1 2.6.3	1. BAN ECUADOR	P7-C2-3 Sube
P7-C2 1 2.6.2		P7-C2-2 Mantiene
P7-C2 3 2.6.3	3. BANCO PICHINCHA	P7-C2-3 Sube
P7-C2 4 2.6.2	4. CACPE LOJA	P7-C2-2 Mantiene
P7-C2 5 2.6.2	5. CACPE YANTZAZA	P7-C2-2 Mantiene
P7-C2 6 2.6.1	6. CACPE ZAMORA	P7-C2-1 Baja
P7-C2 7 2.6.3.	7. COOP PADRE JULIAN	P7-C2-3 Sube
P7-C2 9 2.6.3	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P7-C2-3 Sube
P7-C2 10 2.6.1	10. COOP SINDICATO	P7-C2-1 Baja
P7-C2 11 2.6.3	11. COOPMEGO	P7-C2-3 Sube

Fuente: Anexo 21

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P7-C2 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron diez notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al cambio de cartera de morosidad en las operadoras microfinancieras del sector, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 3 ámbitos de acuerdo a la subcategorización generada, y de esta forma se logren integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P7-C2-1 Sube: Lo que indica que al cambio de cartera se generó retrasos en los pagos de algunos clientes por lo tanto la morosidad ha subido, esto se observa en más de la mitad de entidades microfinancieras del cantón Yantzaza, entre ellas está Ban Ecuador, Banco Pichincha, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso y Coopmego.

P7-C2-2 Mantiene: En cuanto al cambio de cartera para tres entidades, esta se ha mantenido, indicando que sus niveles de morosidad no son ni elevados o bajos, es decir que su cartera está estable, esto se genera en Ban Ecuador, Cacpe Loja y Cooperativa de Ahorro y Crédito Yantzaza.

P7-C2-3 Baja: En cuanto al cambio de cartera a una morosidad baja, están las entidades como son Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato y Cacpe Zamora, ya que sus niveles de riesgo son relativamente bajos generados por la puntualidad en la mayoría de sus clientes de microcréditos.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que en la mayoría de entidades microfinancieras del cantón, la cartera de morosidad ha subido en el último año, esto se ha generado particularmente por los cambios en los precios de productos, siendo un cantón altamente comercial, los microempresarios han tenido que demorar el pago de algunas cuotas hasta que se estabilice su mercado y puedan cumplir nuevamente en las fechas especificadas en sus microcréditos; lo cual ha provocado que en el cambio de cartera se hayan subido los índices de morosidad. Al ser un sector tan vulnerable, por el mercado al que se encuentra enfocado, los niveles de morosidad no son completamente elevados ya que existen 4 entidades que han demostrado

una cartera baja o que se mantiene en los niveles de morosidad establecidos en periodos anteriores, lo cual no se considera un riesgo moderadamente elevado en el cantón Yantzaza.

3.2.7.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P7 - Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución

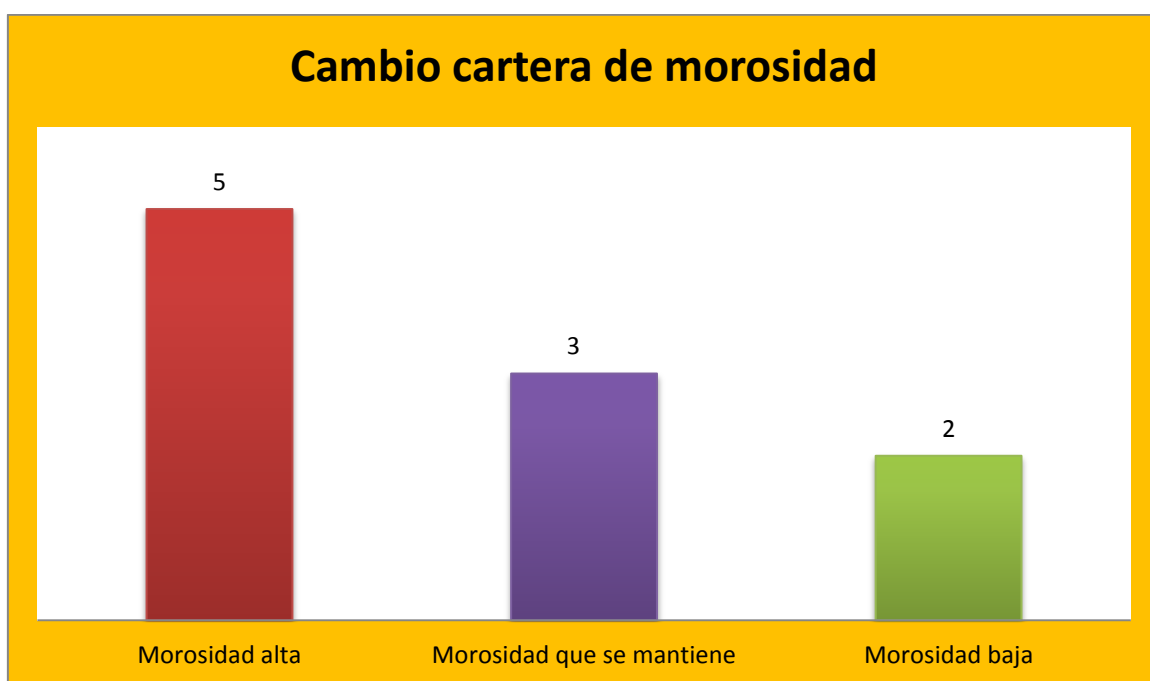


Figura 12. Cambio cartera de morosidad Operadoras Financieras (P7-C2)

Fuente: Tabla 19

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P7-C2, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al cambio de cartera de morosidad en las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza:

- La cartera de morosidad ha subido en cinco entidades microfinancieras en el cantón, P7-C2-1, con una frecuencia de aparición de 5. (ver tabla 19)
- La cartera de morosidad se ha mantenido en tres entidades microfinancieras en el cantón, P7-C2-2, con una frecuencia de aparición de 3. (ver tabla 19)
- La cartera de morosidad ha bajado en dos entidades microfinancieras en el cantón, P7-C2-3, con una frecuencia de aparición de 2. (ver tabla 19)

Como se observa en la figura 12, el cambio cartera de morosidad en las operadoras financieras del cantón ha sido en su mayoría elevado ya que cinco entidades financieras han

pasado de una cartera baja a una alta en el último año; debido a diversos factores que han afectado la economía de este sector y por ende a su cumplimiento en los pagos de cuotas; esta situación se ha generado eventualmente ya que los Jefes Operativos indican que generalmente los habitantes han sido buenos clientes crediticios. Aunque es importante mencionar que el otro 50% de entidades indican una morosidad baja y que se ha mantenido, por lo tanto, en Yantzaza el cambio de cartera ha sido moderadamente alto.

3.2.8. Análisis del contenido de la Pregunta 8 (P8) – La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta

3.2.8.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P8

La pregunta 8 (P8) de la entrevista se centró en **determinar si las operadoras de microcrédito brindan capacitación de los productos y servicios microfinancieros** que ofertan en Yantzaza, que responde a la categoría 3 (C3) Capacitación (ver tabla 20).

Tabla 20. Resultados P8 La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta

Categoría inductiva	Nombre del documento	Unidad de análisis	Notas interpretativas
P8-C3 1 3.1.2.	1. BAN ECUADOR	P8-C3-1. Etapa	P8-C3-1-2 Fase final
P8-C3 1 3.2.4.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-4 Educación financiera
P8-C3 1 3.3.2.		P8-C3-3 Duración	P8-C3-3-2 2 horas
P8-C3 1 3.4.1.		P8-C3-4 Personal	P8-C3-4-1 Personal propio
P8-C3 1 3.5.2.		P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-2 Solicitado
P8-C3 2 3.4.1.	2. BANCO DE LOJA	P8-C3-4 Personal	P8-C3-4-1 Personal propio
P8-C3 3 3.1.1.	3. BANCO PICHINCHA	P8-C3-1. Etapa	P8-C3-1-1 Fase inicial
P8-C3 3 3.2.4.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-4 Educación financiera
P8-C3 3 3.3.2.		P8-C3-3 Duración	P8-C3-3-2 2 horas
P8-C3 3 3.4.1.		P8-C3-4 Personal	P8-C3-4-1 Personal propio
P8-C3 3 3.5.1.		P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-1 Establecido
P8-C3 4 3.5.3.	4. CACPE LOJA	P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-3 No se capacita
P8-C3 5 3.5.3.	5. CACPE YANTZAZA	P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-3 No se capacita
P8-C3 6 3.5.3.	6. CACPE ZAMORA	P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-3 No se capacita
P8-C3 7 3.1.2.	7. COOP PADRE JULIAN	P8-C3-1. Etapa	P8-C3-1-2 Fase final
P8-C3 7 3.2.1.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-1 Administración
P8-C3 7 3.2.2.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-2 Producción
P8-C3 7 3.2.3.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-3 Comercialización
P8-C3 7 3.3.1.		P8-C3-3 Duración	P8-C3-3-1 1 hora
P8-C3 7 3.4.1.		P8-C3-4 Personal	P8-C3-4-1 Personal propio
P8-C3 7 3.5.2.		P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-2 Solicitado
P8-C3 8 3.1.1.	8. COOP SARAGUROS	P8-C3-1. Etapa	P8-C3-1-1 Fase inicial
P8-C3 8 3.2.1.		P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-1 Administración
P8-C3 8 3.5.1.		P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-1 Establecido
P8-C3 9 3.5.3.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-3 No se capacita
P8-C3 10 3.5.3.	10. COOP SINDICATO	P8-C3-5 Motivo	P8-C3-5-3 No se capacita
P8-C3 11 3.2.4.	11. COOPMEGO	P8-C3-2. Temas	P8-C3-2-4 Educación financiera
P8-C3 11 3.3.2.		P8-C3-3 Duración	P8-C3-3-2 2 horas
P8-C3 11 3.4.1.		P8-C3-4 Personal	P8-C3-4-1 Personal propio

Fuente: Anexo 22

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P8-C3 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron veinte y nueve notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere a la capacitación que realiza la operadora microfinanciera, estableciendo el tema, motivo, la duración, el personal y la etapa en la que se encuentran, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 5 ámbitos con la finalidad de integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P8-C3-1 Etapa: El primer segmento corresponde a la etapa en la que se realiza la capacitación, para lo cual se han considerado 2 subcategorías inicial y final, la primera indica que se realizan las charlas al momento que el cliente llega a pedir información a la institución están son Banco Pichincha y Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguro; mientras que la segunda indica lo contrario, que la capacitación la ofrece la entidad de forma frecuente en tiempos establecidos esto lo realiza Ban Ecuador y Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente.

P8-C3-2 Tema: El segundo segmento corresponde a las temáticas que se ofrecen en las capacitaciones en donde se reconocen 3 alternativas: Administración, Producción y Educación Financiera, el primer tema lo realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente y Cooperativa Saraguros, mientras que el segundo tema es ofrecido en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente.

Mientras que el último tema es la que se realiza con mayor frecuencia, considerando que al ser una entidad crediticia debe realizar siempre una capacitación a los clientes al momento en que van a adquirir un microcrédito y sepan reconocer las ventajas, así como los inconvenientes que se pueden generar si no se cumplen con las cuotas establecidas y los acuerdos firmados, estas entidades son Ban Ecuador, Banco Pichincha y Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego.

P8-C3-3 Duración: El tiempo de duración de la capacitación corresponde al tercer segmento, en donde se estima entre 1 a 2 horas, esto dependiendo del tipo de capacitación y el motivo por el que se realice, considerando que la mayoría de entidades tienen un máximo de 2 horas según lo aseverado por los Jefes Operativos. Siendo un tiempo prudente

por ser una atención personalizada la que se debe brindar a los clientes, las entidades son Ban Ecuador, Banco Pichincha y Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego.

P8-C3-4 Personal: En el cuarto segmento se considera el personal que ofrece la capacitación, para lo cual se han establecido dos subcategorías que corresponden al personal que labora en la entidad y el externo que es contratado por un tiempo establecido exclusivamente para dar capacitaciones; por lo general en la mayoría de entidades microfinancieras lo realiza el personal de la institución, estas son Ban Ecuador, Banco de Loja, Banco Pichincha, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente y Cooperativa Coopmego.

P8-C3-5 Motivo: Como último segmento se considera el motivo por el cual se realizan las capacitaciones, en donde se establecen 3 subcategorías las cuales indican establecida, solicitada y no se capacita, la primera corresponde a las entidades que mantienen una capacitación continua a sus clientes estas son Banco Pichincha y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguro, mientras que la segunda indica una capacitación que ha sido solicita o establecida por las agencias matrices a nivel nacional, las entidades son Ban Ecuador y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente.

Finalmente, la tercera subcategoría corresponde a las instituciones que no realizan ningún tipo de capacitación que son: Cacpe Loja, Cacpe Yantzaza, Cacpe Zamora, Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla del Progreso y Cooperativa del Sindicato de Choferes.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las entidades por lo general dan capacitaciones referentes a la educación financiera por un lapso de 30 minutos a 2 horas dependiendo de la temática, la cual es realizada generalmente por el personal de la entidad financiera, ya que muy rara vez acuden a personal externo.

Es importante recalcar que existen instituciones las cuales no realizan ningún tipo de capacitación, lo que resulta perjudicial no solo para los usuarios sino también para la entidad ya que su cartera se vencerá con mayor frecuencia que otras entidades las cuales proporcionan todas las herramientas a los socios antes de adquirir una deuda sea está a corto o largo plazo.

3.2.8.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P8 - La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta

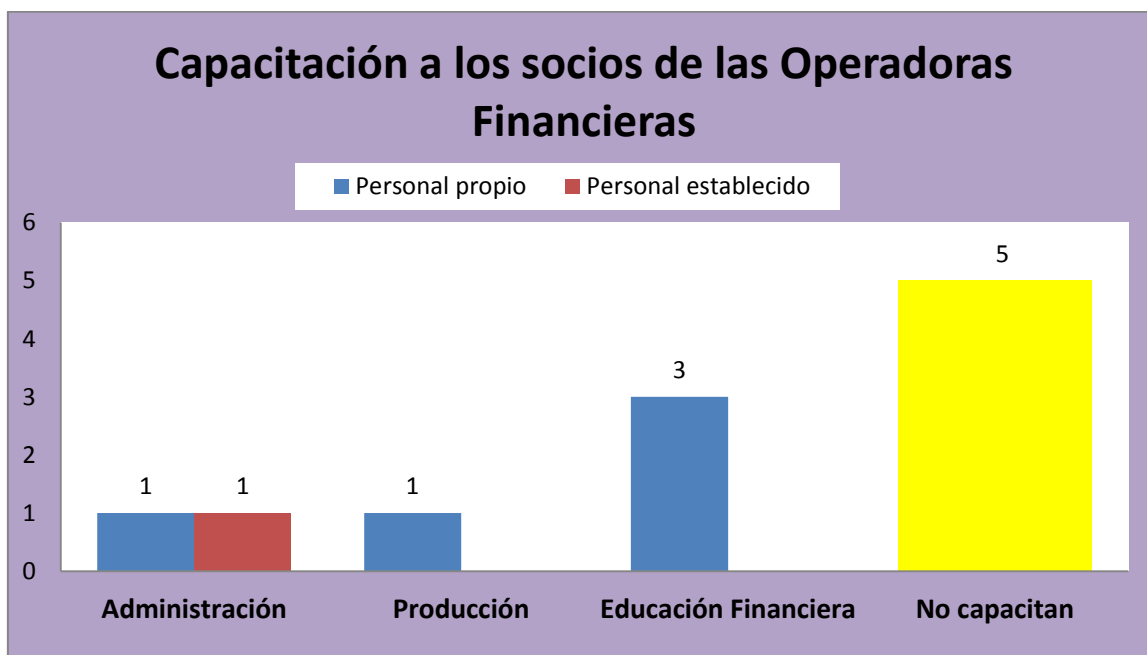


Figura 13. Capacitación a los socios de las Operadoras Financieras (P8-C3)

Fuente: Tabla 20

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P8-C3, se desprenden las siguientes concepciones, en relación las capacitaciones que ofrecen las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Existen tres entidades microfinancieras que ofrecen capacitación en educación financiera a sus clientes con personal propio P8-C3-2-3 y P8-C3-4-1, con una frecuencia de aparición de 6. (ver tabla 20)
- Existen dos entidades microfinancieras que ofrecen capacitación en administración a sus clientes una con personal propio y otra con personal establecido P8-C3-2-1, P8-C3-4-1 y P8-C3-4-2, con una frecuencia de aparición de 4. (ver tabla 20)
- Existe una entidad microfinanciera que ofrece capacitación en lo referente al área de producción con personal propio P8-C3-2-2 y P8-C3-4-2, con una frecuencia de aparición de 2. (ver tabla 20)
- Existen cinco operadoras de microcrédito que no realizan capacitaciones P8-C3-5-3, con su frecuencia de aparición de 5. (ver tabla 20)

Como se observa en la figura 13, los clientes son capacitados en la mayoría de las operadoras de microfinanzas, siendo el tema que más predomina el de educación financiera con un aproximado de 2 horas, mientras que administración y producción también se realizan, aunque no con la misma frecuencia que la temática antes mencionada. Además, se debe recalcar que 5 entidades correspondientes al 40% de las existentes en el cantón no realizan capacitación de ningún tipo a sus clientes, ya que consideran responsabilidad del usuario capacitarse para adquirir una deuda a corto o largo plazo.

Según los resultados se observa que la mayoría de entidades microfinancieras si realizan capacitación la cual por lo general se da en el momento en que el cliente acude a la entidad para obtener información sobre los créditos, y también existe un elevado porcentaje de entidades que no realizan lo cual resulta alarmante ya que debería encontrarse dentro de la metodología crediticia el capacitar al cliente al momento que acude a obtener un crédito ya que más que una inversión, es una responsabilidad.

Por lo tanto, es indispensable que se incrementen las capacitaciones en el área de educación financiera ya que al ser una institución crediticia esta temática es básica en este sector, ya que todos sus clientes requieren conocer tanto los beneficios como los inconvenientes que pueden surgir al momento de incumplir con las cuotas correspondientes al microcrédito.

3.2.9. Análisis del contenido de la Pregunta 9(P9) – ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta?

3.2.9.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P9

La pregunta 9 (P9) de la entrevista se centró en **determinar el seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que brindan las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza, que responde a la categoría 4 (C4) Seguimiento (ver tabla 21).**

Tabla 21. Resultados P9 ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Unidad de Análisis	Notas Interpretativas
P9-C4 1 4.1.2.	1. BAN ECUADOR	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 1 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 1 4.2.3.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-3 Aplicación continua
P9-C4 2 4.1.2.	2. BANCO DE LOJA	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 2 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 3 4.1.2.	3. BANCO PICHINCHA	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 3 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 3 4.2.2.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-2 Responsabilidad en plazo
P9-C4 3 4.2.3.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-3 Aplicación continua
P9-C4 3 4.2.4.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-4 Incremento en nuevas operaciones
P9-C4 3 4.2.5.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-5 Desarrollo empresarial
P9-C4 3 4.2.6.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-6 Mejora personal
P9-C4 4 4.1.2.	4. CACPE LOJA	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 4 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 5 4.1.2.	5. CACPE YANTZAZA	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 5 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 6 4.1.2.	6. CACPE ZAMORA	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 6 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 6 4.2.5.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-5 Desarrollo empresarial
P9-C4 7 4.1.2.	7. COOP PADRE JULIAN	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 7 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 7 4.2.2.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-2 Responsabilidad en plazo
P9-C4 7 4.2.3.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-3 Aplicación continua
P9-C4 8 4.1.1.	8. COOP SARAGUROS	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-1 Inmediatamente
P9-C4 8 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 9 4.1.1.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-1 Inmediatamente
P9-C4 9 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 10 4.1.2.	10. COOP SINDICATO	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-2 Meses después
P9-C4 10 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 11 4.1.1.	11. COOPMEGO	P9-C4-1. Tiempo	P9-C4-1-1 Inmediatamente
P9-C4 11 4.2.1.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-1 Cumplimiento de objetivo
P9-C4 11 4.2.2.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-2 Responsabilidad en plazo
P9-C4 11 4.2.4.		P9-C4-2. Evaluación	P9-C4-2-4 Incremento en nuevas operaciones

Fuente: Anexo 23

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P9-C4 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron treinta y tres notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al tiempo de seguimiento y la

evaluación que realizan las entidades microfinancieras al otorgar un microcrédito, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 2 ámbitos con la finalidad de integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P9-C4-1 Tiempo: Es importante mencionar que todas las entidades microfinancieras realizan seguimiento, por lo tanto es importante reconocer el tiempo en el que se lo realiza, para lo cual se ha estimado dos subcategorías que son inmediatamente y meses después, la primera hace referencia a las entidades que realizan un seguimiento del microcrédito entregado en el mes siguiente, estas son Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros, Semillas del Progreso y Coopmego, las cuales indican que se da para tratar de mantener bajos los niveles de la cartera de morosidad.

En cambio, una mayoría más significativa asegura que lo hace luego de 3 o 6 meses entregados el microcrédito y que el socio ya inició la cancelación de algunas cuotas, como son Ban Ecuador, Banco de Loja, Banco Pichincha, Cacpe Loja, Cacpe Yantzaza, Cacpe Zamora, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente y Cooperativa del Sindicato de Choferes.

P9-C4-2 Evaluación: En cuanto a la evaluación se establecieron cinco subcategorías relacionadas con el tipo de seguimiento que le dan, entre ellas están: el cumplimiento de objetivos, la responsabilidad en plazos, aplicación continua de instrucciones en la capacitación, si existe un incremento de operaciones, el desarrollo empresarial y la mejoría personal. Según los resultados se observa que todas las entidades independientemente del microcrédito otorgado realizan el seguimiento de los clientes para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución, mientras que el Banco Pichincha, Cooperativa Padre Julián Lorente y Cooperativa Coopmego hacen un seguimiento de la responsabilidad en plazos.

Instituciones como Ban Ecuador, Banco Pichincha y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente realizan un seguimiento de aplicación continua, finalmente están las que su seguimiento está enfocado al incremento de nuevas operaciones como son Banco Pichincha y Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que todas las operadoras microfinancieras realizan seguimiento a sus clientes, algunas lo hacen con mayores temas, mientras que otras tratan de cumplir con los objetivos; siendo un factor que se encuentra en la metodología crediticia y que difiere según las necesidades de la entidad y lo que se le solicita a los jefes de crédito. Siendo un factor fundamental para el mantenimiento de la entidad dentro del mercado y que la población se vea beneficiada con los microcréditos, al tener responsabilidad crediticia.

3.2.9.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P9 - ¿La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta?

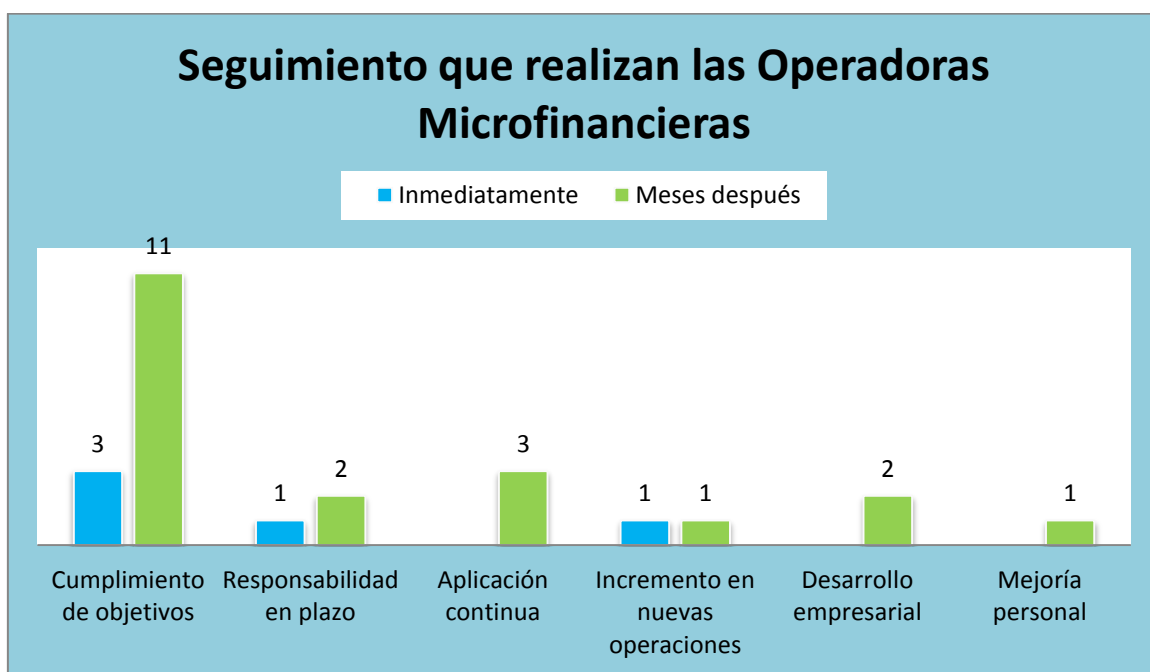


Figura 14. Seguimiento que realizan las Operadoras Microfinancieras (P9-C4)

Fuente: Tabla 21

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P9-C4, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al número de clientes que mantienen las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Todas las entidades microfinancieras realizan seguimiento de los microcréditos otorgados a los clientes, en su mayoría meses después, con la finalidad de cumplir los objetivos de la empresa P9-C4-1-2 y P9-C4-2-1, con una frecuencia de aparición de 20. (ver tabla 21)

- Dos entidades microfinancieras realizan el seguimiento de los microcréditos otorgados a los clientes, de forma inmediata, con la finalidad de cumplir los objetivos de la empresa P9-C4-1-1 y P9-C4-2-1, con una frecuencia de aparición de 4. (ver tabla 21)

Como se observa en la figura 14, el seguimiento que realizan las Operadoras Microfinancieras se da en su mayoría meses después de otorgado el microcrédito con la finalidad de cumplir los objetivos empresariales, en menor porcentaje realizan la aplicación continua y finalmente en busca del desarrollo empresarial y mantener la responsabilidad en el plazo generado; por lo tanto el seguimiento se observa que es continuo y este depende netamente de las políticas de cada una de las entidades financieras y la metodología crediticia que establezca el sistema crediticio.

3.2.10. Análisis del contenido de la Pregunta 10 (P10)- ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

3.2.10.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P10

La pregunta 10 (P10) de la entrevista se centró en **determinar el impacto que ha generado en los clientes de las operadoras microfinancieras** del cantón Yantzaza el adquirir un microcrédito, que responde a la categoría 5 (C5) Impacto generado (ver tabla 22).

Tabla 22. Resultado P10 ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Unidad de Análisis	Notas Interpretativas
P10-C5 1 5.1.1.	1. BAN ECUADOR	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo
P10-C5 1 5.1.1		P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-2 Negativo
P10-C5 1 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes
P10-C5 1 5.3.1		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-1 Mayor ventas
P10-C5 1 5.3.2		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-2 Aumento producción
P10-C5 1 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar
P10-C5 1 5.6.1		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ
P10-C5 1 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ
P10-C5 1 5.1.1	2. BANCO DE LOJA	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo
P10-C5 2 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes
P10-C5 2 5.3.5		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-5 Aumento de capital
P10-C5 2 5.3.6		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-6 Aumento mano de obra
P10-C5 2 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos
P10-C5 2 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar
P10-C5 2 5.5.1		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-1 Mejora la relación
P10-C5 2 5.5.2		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-2 Reduce la pobreza
P10-C5 2 5.6.1		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-1 Conversaciones
P10-C5 2 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ

Categoría inductiva	Nombre del documento	Unidad de Análisis	Notas Interpretativas	
P10-C5 3 5.1.1	3. BANCO PICHINCHA	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo	
P10-C5 3 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes	
P10-C5 3 5.2.2		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 3 5.2.3		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-3 Independencia	
P10-C5 3 5.2.4		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-4 Inclusión financiera	
P10-C5 3 5.3.1		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 3 5.3.5		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-5 Aumento capital	
P10-C5 3 5.3.6		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-6 Mayor mano de obra	
P10-C5 3 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 3 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 3 5.4.3		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-3 Atención a salud	
P10-C5 3 5.4.4		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-4 Alimentación	
P10-C5 3 5.4.5		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-5 Educación	
P10-C5 3 5.5.1		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-1 Mejora la relación	
P10-C5 3 5.5.2		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 3 5.5.3		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-3 Nuevos emprendimiento	
P10-C5 3 5.6.1		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-1 Conversaciones	
P10-C5 3 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	
P10-C5 4 5.2.1		4. CACPE LOJA	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-2-3 No contestan
P10-C5 4 5.2.2			P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes
P10-C5 4 5.2.2	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 4 5.3.5	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-5 Aumento de capital	
P10-C5 4 5.3.6	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-6 Aumento mano de obra	
P10-C5 4 5.4.1	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 4 5.4.2	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 4 5.4.3	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-3 Atención a salud	
P10-C5 4 5.4.4	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-4 Alimentación	
P10-C5 4 5.4.5	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-5 Educación	
P10-C5 4 5.6.2	P10-C5-5. Comunidad		P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 4 5.6.1	P10-C5-6. Metodología		P10-C5-6-1 Conversaciones	
P10-C5 5 5.1.1	5. CACPE YANTAZA	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo	
P10-C5 5 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes	
P10-C5 5 5.2.2		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 5 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	
P10-C5 6 5.2.1	6. CACPE ZAMORA	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-2-3 No contestan	
P10-C5 6 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 6 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 6 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	
P10-C5 7 5.1.1	7. COOP PADRE JULIAN	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo	
P10-C5 7 5.2.2		P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-2 Negativo	
P10-C5 7 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes	
P10-C5 7 5.3.1		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 7 5.3.3		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-3 Aumento de producción	
P10-C5 7 5.3.6		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-6 Mayor mano de obra	
P10-C5 7 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 7 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 7 5.6.2		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 7 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	

Categoría inductiva	Nombre del documento	Unidad de Análisis	Notas Interpretativas	
P10-C5 8 5.2.1	8. COOP SARAGUROS	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-2-3 No contestan	
P10-C5 8 5.2.1		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes	
P10-C5 8 5.2.2		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 8 5.2.4		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-4 Inclusión financiera	
P10-C5 8 5.3.1		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 8 5.3.3		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-3 Aumento de producción	
P10-C5 8 5.3.5		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-5 aumento de capital	
P10-C5 8 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 8 5.6.2		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 8 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	
P10-C5 9 5.2.1		9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-2-3 No contestan
P10-C5 9 5.2.1	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-1 Mejora aptitudes	
P10-C5 9 5.2.2	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 9 5.2.4	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-4 Inclusión financiera	
P10-C5 9 5.3.1	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 9 5.3.3	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-3 Aumento de producción	
P10-C5 9 5.3.5	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-5 aumento de capital	
P10-C5 9 5.6.2	P10-C5-5. Comunidad		P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 9 5.6.1	P10-C5-6. Metodología		P10-C5-6-1 Conversaciones	
P10-C5 10 5.2.1	10. COOP SINDICATO		P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-2-3 No contestan
P10-C5 10 5.2.1			P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-1 Mejora aptitudes
P10-C5 10 5.2.2		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 10 5.2.4		P10-C5-2. Individual	P10-C5-2-4 Inclusión financiera	
P10-C5 10 5.3.1		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 10 5.3.3		P10-C5-3. Empresa	P10-C5-3-3 Aumento de producción	
P10-C5 10 5.4.1		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 10 5.4.2		P10-C5-4. Hogar	P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 10 5.6.2		P10-C5-5. Comunidad	P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 10 5.6.3		P10-C5-6. Metodología	P10-C5-6-2 Visitas in situ	
P10-C5 11 5.1.1		11. COOPMEGO	P10-C5-1. Tipo de impacto	P10-C5-1-1 Positivo
P10-C5 11 5.2.2	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-2 Fomenta el ahorro	
P10-C5 11 5.2.4	P10-C5-2. Individual		P10-C5-2-4 Inclusión financiera	
P10-C5 11 5.3.1	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-1 Mayor ventas	
P10-C5 11 5.3.2	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-2 Mayor infraestructura	
P10-C5 11 5.3.6	P10-C5-3. Empresa		P10-C5-3-6 Mayor mano de obra	
P10-C5 11 5.4.1	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-1 Ingresos	
P10-C5 11 5.4.2	P10-C5-4. Hogar		P10-C5-4-2 Mejora el bienestar	
P10-C5 11 5.6.1	P10-C5-5. Comunidad		P10-C5-5-1 Mejora la relación	
P10-C5 11 5.6.2	P10-C5-5. Comunidad		P10-C5-5-2 Reduce la pobreza	
P10-C5 11 5.6.3	P10-C5-6. Metodología		P10-C5-6-2 Visitas in situ	

Fuente: Anexo 24

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P10-C5 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron ciento seis notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al impacto generado por las operadoras microfinancieras en el cantón Yantzaza, se ha enmarcado el proceso dentro de

un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 6 ámbitos con la finalidad de integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P10-C5-1 Tipo de impacto: El impacto generado por las operadoras microfinancieras en el sector, en donde se han dado tres alternativas, reconociendo que solamente 6 entidades han generado su apreciación indicando en su mayoría que ha sido positivo estas corresponden a Ban Ecuador, Banco de Loja, Banco Pichincha, Cacpe Yantzaza, Cooperativa Padre Julián Lorente y Cooperativa Coopmego, mientras que dos instituciones dijeron que ha sido tanto positivo como negativo estas son Ban Ecuador y Cooperativa Padre Julián Lorente quienes afirman que han sido los factores externos que afectan al desarrollo de las actividades en el cantón, además de las constantes reformas que se ha generado en las políticas que regulan las entidades comerciales y productivas no solo de Yantzaza sino del país en general; lo cual conlleva a que las microfinanzas generen ideologías de progreso, que al final no se logran cumplir en su totalidad.

P10-C5-2 Individual: En cuanto al impacto en cada persona, se establecieron 4 alternativas de las cuales se establece una mayoría la cual indica que mejora aptitudes, fomentar al ahorro y ofrece inclusión financiera; estas son Banco del Pichincha, Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato; ya que aseguran que sus clientes han incrementado sus ahorros y la independencia financiera en sus negocios.

P10-C5-3 Empresa: Para reconocer el impacto en la empresa, se estipularon 5 alternativas de las cuales se observa una mayoría que indica un incremento en las ventas, aumento de la producción y en el capital, estas son Banco del Pichincha, Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso y Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguro; esto se debe a que sus créditos se enfocan en diversos sectores económicos lo cual les facilita a sus clientes poder acceder a un microcrédito según el segmento.

P10-C5-4 Hogar: En lo referente al impacto ocasionado en el hogar, se tienen 6 alternativas las cuales se encuentran en su mayoría representadas por cuatro operadoras

microfinancieras Banco de Loja, Cooperativa de Ahorro y Crédito Sindicato, Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego y Cacpe Zamora; las cuales aseveran que con la inclusión del microcrédito se han incrementado los ingresos y mejorado el bienestar de la familia.

P10-C5-5 Comunidad: Para medir el impacto en la comunidad se han proporcionado 3 alternativas, aunque en el cantón se ha establecido netamente en reducir la pobreza, como lo aseveran la mayoría de instituciones microfinanciera; ya que proporcionan alternativas para los sectores más necesitados del cantón para que emprendan en sus negocios o apertura de microempresas la cual les permita mejorar su economía y de toda su familia.

P10-C5-6 Metodología: La metodología que se aplica en las operadoras microfinancieras es a través de la conversación en el momento que acude el cliente por información en la entidad o in situ; es decir los colaboradores de la institución realizan visitas a los diferentes tipos de clientes a quienes se dirigen las microfinanzas, reconociendo una mayoría que indica que esta última como la mejor metodología a ser aplicada en este sector.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que todas las operadoras microfinancieras en su mayoría han generado un impacto positivo en el sector, ya que han mejorado las aptitudes de los clientes, fomentado su ahorro y auspiciar la inclusión financiera en el aspecto individual, mientras que para la empresa han proporcionado mayores ventas, un aumento en la producción y del capital; también se observa que en el hogar se han generado mayores ingresos y bienestar de todos los miembros de la familia, además es importante mencionar que la comunidad también se ha visto beneficiada con la reducción de la pobreza.

Esto se ha logrado utilizando una metodología de visitas in situ, la cual genera mayor confianza por parte de los posibles clientes quienes no acuden a la entidad por diversos factores externos y que al ser visitados les facilita el conocer los beneficios que genera el acceder a un microcrédito el cual les proporcione mantenerse en el mercado, o ingresar a él con un microemprendimiento.

3.2.10.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P10 - ¿Cuál fue el impacto generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

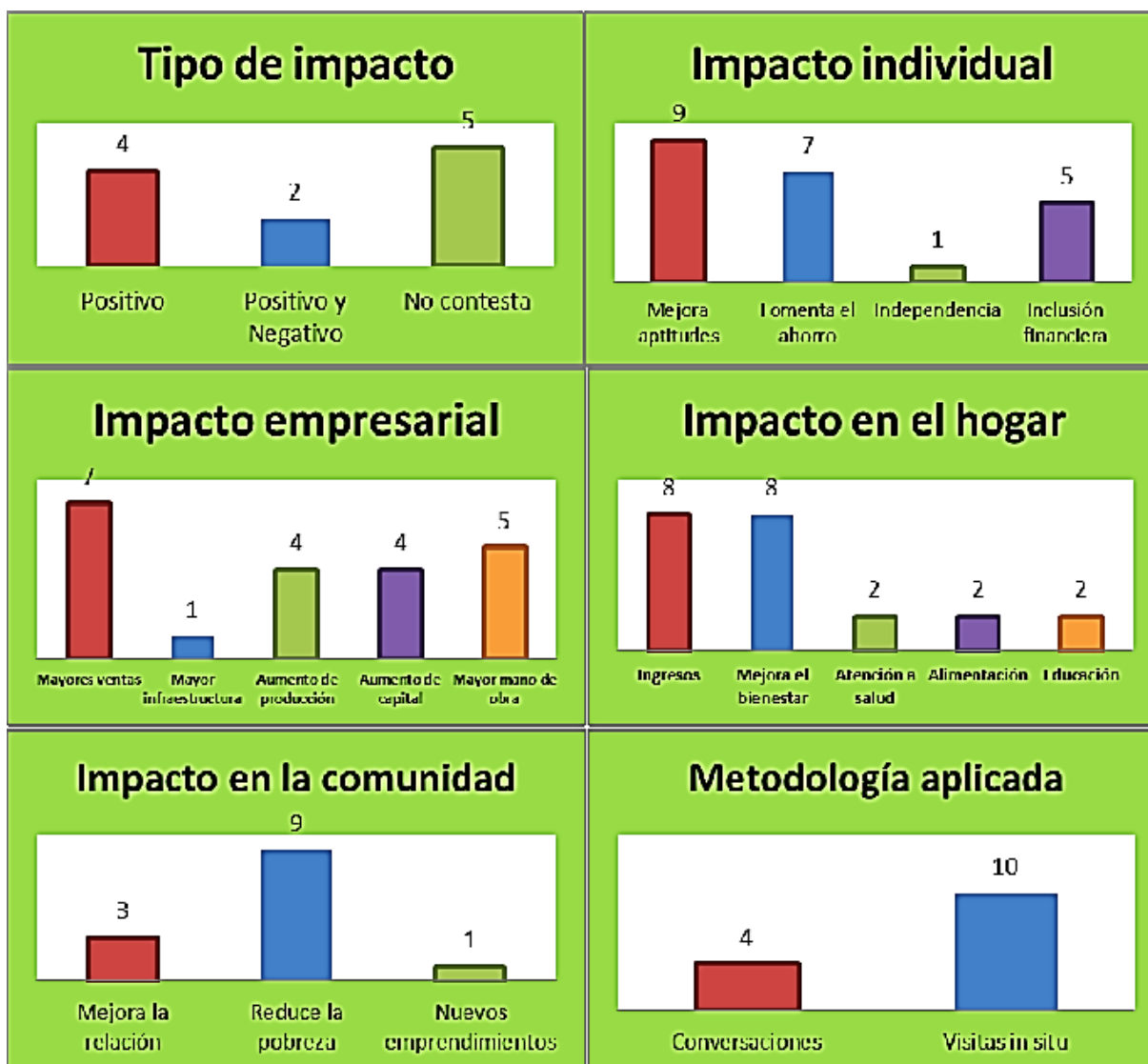


Figura 15. Impacto generado en los clientes de las Operadoras Financieras (P10-C5)

Fuente: Tabla 22

Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P10-C5, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al impacto generado por las operadoras microfinancieras del cantón Yantzaza en la actualidad:

- El impacto generado es positivo para cuatro entidades y para dos ha sido tanto positivo como negativo, P10-C5-1, con una frecuencia de aparición de 11. (ver tabla 22)
- El impacto ocasionado en el individuo indica mejorar las aptitudes para 9 entidades, fomentar el ahorro para 7 instituciones y para 5 operadoras el generar la inclusión financiera, P10-C5-2, con una frecuencia de aparición de 22.(ver tabla 22)

- El impacto empresarial ocasionado ha indicado mayores ventas según 7 entidades, mientras que 5 aseguran que se incrementó la mano de obra y para 4 es el aumento de producción y de capital respectivamente, P10-C5-3, con una frecuencia de aparición de 21. (ver tabla 22)
- El impacto en el hogar indica 8 entidades que ha sido más ingresos y en igual número que se ha mejorado el bienestar, P10-C5-4, con una frecuencia de aparición de 22. (ver tabla 22)
- El impacto en la comunidad ha sido el reducir la pobreza para 9 entidades, P10-C5-5, con una frecuencia de aparición de 13. (ver tabla 22)
- La metodología que utilizan las entidades es en su mayoría visitas in situ según 10 entidades, mientras que 4 aseguran utilizar las conversaciones, P10-C5-6, con una frecuencia de aparición de 14. (ver tabla 22)

Como se observa en la figura 15, el impacto generado por las operadoras microfinancieras ha sido positivo, esto se observa puesto que a nivel personal se han mejorado las aptitudes y se ha fomentado el ahorro, mientras que en las empresas se han aumentado las ventas, la mano de obra, la producción y el capital, en cambio, para el hogar se han generado grandes ingresos y mejorado el bienestar de todos los miembros de la familia, finalmente en la comunidad se ha visto una disminución de la pobreza en los últimos años.

La metodología aplicada por las entidades financieras en el sector microfinanciero ha sido las visitas in situ a todos sus clientes, así como las conversaciones para los usuarios que acuden a la entidad para obtener información referente a los microcréditos y los beneficios que pueden recibir siendo un sector con bajos recursos económicos.

Por lo tanto, se establece que las operadoras financieras han sido un aporte positivo en el cantón Yantzaza, aunque existen algunas personas quienes no cumplen a tiempo con sus cuotas crediticias, por lo general la población ha aprovechado las oportunidades que brinda las microfinanzas y han mantenido sus negocios, mientras que otras han implementado nuevas microempresas.

3.2.11. Análisis del contenido de la Pregunta 11 (P11) - ¿Cuál fue el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

3.2.11.1. Análisis cualitativo del contenido aplicado a las respuestas de P11

La pregunta 11 (P11) de la entrevista se centró en determinar **el aporte de las operadoras microfinancieras al desarrollo microempresarial del cantón Yantzaza**, que responde a la categoría 6 (C6) Aporte IMFS (ver tabla 23).

Tabla 23. Resultados P11 ¿Cuál fue el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

Categoría inductiva	Nombre del documento	Notas Interpretativas
P11-C6 1 6.2.	1. BAN ECUADOR	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 2 6.1.	2. BANCO DE LOJA	P11-C6-1 Aporte Social
P11-C6 3 6.2.	3. BANCO PICHINCHA	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 4 6.2.	4. CACPE LOJA	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 5 6.2.	5. CACPE YANTZAZA	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 6 6.1.	6. CACPE ZAMORA	P11-C6-1 Aporte Social
P11-C6 6 6.2.		P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 7 6.2.	7. COOP PADRE JULIAN	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 8 6.1.	8. COOP SARAGUROS	P11-C6-1 Aporte Social
P11-C6 8 6.2.		P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 9 6.2.	9. COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 10 6.2.	10. COOP SINDICATO	P11-C6-2 Aporte Económico
P11-C6 11 6.1.	11. COOPMEGO	P11-C6-1 Aporte Social

Fuente: Anexo 25

Elaborado por: La autora

Una vez presentadas las notas interpretativas de acuerdo al contenido analizado en la P11-C6 se aplicó el estudio inductivo para cada unidad de análisis del cual surgieron trece notas interpretativas, dado que la pregunta se refiere al aporte de las IMF en el desarrollo microempresarial del cantón Yantzaza, se ha enmarcado el proceso dentro de un modelo descriptivo que guarda coherencia con las unidades de análisis y la categorización establecida.

Posterior a ello se dividieron dichas categorías en 2 ámbitos con la finalidad de integrar todos los aspectos. Por lo tanto, se establecen las siguientes frecuencias generadas para un análisis cualitativo.

P11-C6-1 Impacto social: Este impacto se ha generado por la inclusión financiera para las empresas, ya que al ser un cantón donde se desarrollan diferentes productos y servicios microfinancieros a la comunidad, además del fortalecimiento que brindan al impulsar el crecimiento y mantenimiento del sector, el cual lo indican 4 entidades ubicadas en Yantzaza las cuales son Banco de Loja, Cacpe Zamora, Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros y Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego

P11-C6-2 Impacto económico: Siendo uno de los objetivos principales de las IMF generar un mayor crecimiento en la economía de los sectores más necesitados, este impacto permite en sí, la ampliación de los mercados y desarrollo de las actividades económicas como es la comercial, agrícola, ganadera y de manufactura, según los resultados son 9 operadoras microfinancieras las que han propiciado este impacto en el cantón como son Ban Ecuador, Banco del Pichincha, Cacpe Loja, Yantzaza, Zamora y las Cooperativas de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente, Saraguros, Semillas de Progreso y Sindicato.

Análisis cualitativo: De acuerdo a los análisis realizados en cada categoría establecida, se determina, que las operadoras microfinancieras en su mayoría han generado un aporte económico puesto que se han desarrollado efectivamente las actividades económicas que se generan en el sector y por ende ha permitido un aporte social a la población al permitirles mejorar su status en la sociedad.

3.2.11.2. Análisis del contenido aplicado a las respuestas de P11- Seguimiento que realizan las Operadoras Financieras (P10-C5)

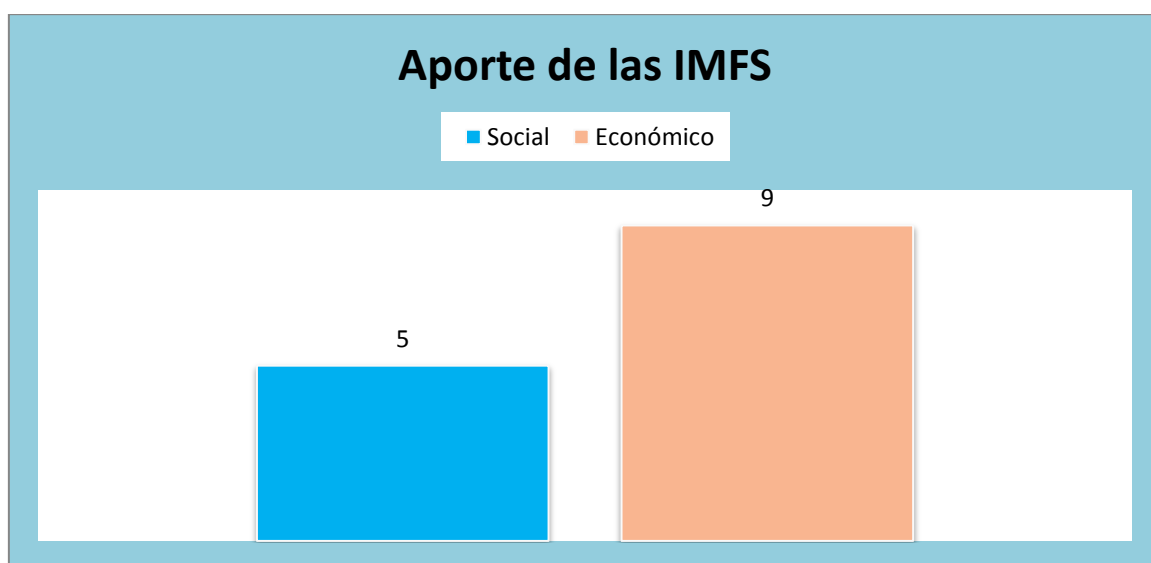


Figura 16. Aporte de las Operadoras Financieras (P11-C6)
Fuente: Tabla 23
Elaborado por: La autora

Luego de analizar cualitativamente el contenido elaborado de la pregunta P11-C6, se desprenden las siguientes concepciones, en relación al aporte de las operadoras microfinancieras en el desarrollo del cantón Yantzaza en la actualidad:

- Nueve entidades indican haber generado un aporte económico al desarrollo de las microfinanzas del cantón, P11-C6-2, con una frecuencia de aparición de 9. (ver tabla 23)
- Cuatro entidades indican haber generado un aporte social al desarrollo de las microfinanzas del cantón, P11-C6-1, con una frecuencia de aparición de 4. (ver tabla 23)

Como se observa en la figura 16, el aporte generado por las entidades microfinancieras indican un aporte más significativo al desarrollo económico del sector, al propiciar créditos que les facilite ampliar su capital, incrementar nuevos productos no solo al sector comercial sino también se está ampliando para los sectores agrícola y ganadero. Esto ha favorecido considerablemente en Yantzaza ya que la población es netamente comercial y se les facilitaría ingresar a nuevos sectores económicos.

CONCLUSIONES

- En el cantón Yantzaza existen 14 operadoras de microfinanzas, las cuales operan varios años, ofertando hasta el momento 6 diferentes tipos de productos y servicios microfinancieros a los pobladores del sector.
- Las operadoras cuentan con cuatro tipos de microcrédito, enfocados a las actividades que se realizan en el sector, siendo el microcrédito comercial, microcrédito productivo, microcrédito ganadero y microcrédito agricultor, aunque existe una entidad la cual mantiene un microcrédito abierto a todo segmento productivo.
- La cartera de morosidad se ha mantenido en la mayoría de entidades, aunque existe un porcentaje el cual indica un incremento, debido al retraso en las cuotas de algunos clientes de microcréditos debido principalmente por la economía del país y el alza de impuestos en el último año.
- Las capacitaciones que se realizan a los clientes de las operadoras son de forma continua y por lo general al momento en que estos se acercan a solicitar información, aunque existe un porcentaje similar de entidades las cuales indican no dar ningún tipo de capacitación a sus usuarios.
- El seguimiento de los microcréditos en continuo y periódico, el cual inicia en la mayoría de entidades luego de unos meses de entregado el crédito con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos en la institución, mientras que tres entidades indican hacerlo de forma inmediata.
- El impacto que se ha generado en el cantón con la colocación de microcréditos ha sido en gran parte positiva tanto a nivel individual, del hogar, empresa como en la comunidad ya que ha mejorado los ingresos económicos de los pobladores, reduciendo de esta forma la pobreza.
- Las metodologías crediticias que se utilizan con mayor frecuencia en el cantón por parte de las operadoras financieras son las conversaciones y visitas in situ las cuales transmiten en los clientes apoyo para que tengan más confianza en seguir financiando su negocio o actividad a través de la entidad financiera.
- El aporte de las operadoras en el cantón ha sido sustancialmente efectivo tanto a nivel económico facilitándoles el acceso a microcréditos a un sector necesitado, así como social por los avances que se han generado en todas las actividades que se realizan desde la comercial, ganadera, agrícola como en la manufactura y el desarrollo en sí tanto de las entidades financieras como de la población en general.

RECOMENDACIONES

- Al momento de realizar una caracterización de operadoras microfinancieras se tiene que considerar tanto el alcance como el impacto que se ha generado en el lugar objeto de estudio, para lo cual es importante que se manejen más de un instrumento de recolección de datos, para lograr alcanzar los objetivos propuestos con información real y verificable.
- Las entidades financieras a nivel mundial tienen políticas y restricción de información a personas particulares, por lo cual es importante que se realice una conversación previa con los Gerentes o encargados de las agencias para que se facilite la obtención de información y resulte un estudio global y que sirva de fuente de información para futuros estudios.
- Es fundamental que en estudios de caracterización de productos y servicios microfinancieros se logre especificar los que pertenecen a este sector, delimitándolos desde las variables a considerar en los instrumentos que se vayan a aplicar, para evitar que se involucren diferentes tipos en un solo resultado.
- Efectuar minuciosamente el análisis de riesgos en las operaciones de crédito, ello permitirá minimizar el riesgo que asumen las operadoras de microfinanzas, lo cual resultará en que la tasa de interés disminuya (a menor riesgo mayor rentabilidad).
- Evitar el incumplimiento de sus prestatarios asegurándose que la actividad productiva sea sostenible y de calidad, esto se puede lograr mediante convenios con instituciones públicas como MAGAP, que es el organismo rector en políticas generadoras de emprendimiento para ganaderos y agricultores.
- Socializar entre prestatarios la necesidad de las operadoras de microfinanzas de cubrirse frente al incumplimiento en el pago de los créditos que otorgan, mediante la justificación con documentos; de su situación económica y patrimonial.

BIBLIOGRAFÍA

- Legislación sobre el contrato de Seguro. (2010). Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_supremo_1147.pdf
- AJE Confederación. (2008). *Productos Financieros y Alternativas de financiación*. España: Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresario.
- Akpalu, W., Alnaa, SE, y Aglobitse, PB (2012). El acceso a las microfinanzas y la toma de decisiones de negocio intra hogar: Implicación para la eficiencia de las empresas propiedad de mujeres en Ghana. *El Diario de Socio-Economía*, 41 (5), 513-518.
- Anónimo. (2008). *Diez años del Fondo para la Concesión de Microcréditos (FCM)*. Obtenido de http://www.aecid.es/galerias/descargas/noticias/Dossier_AECID_Diez_axos_del_Fondo_para_la_Concesion_de_Microcrditos.pdf
- Araque, W. (2010). *Relación entre microfinanzas y finanzas populares y solidarias*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Wilson%20Araque%20c.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República*. Obtenido de Asamblea Nacional: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y Seguros: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014.pdf
- ASBA. (2010). *Programa de Educación Financiera de ASBA. Módulo 2*. Obtenido de Educación Financiera ASBA: <http://www.asba-supervision.org/PEF/pdf/educacion-financiera-asba-ahorro.pdf>
- Banco Mundial. (2012). *Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas. Directrices de Consenso*. Obtenido de CGAP: http://www.cgap.org/sites/default/files/Consensus-Guidelines-Guide-to-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance_Oct-2012-Spanish.pdf
- Banerjee, A., Duflo, E., Goldberg, N., Karlan, D., Osei, R., Parienté, W., ... y Udry, C. (2015). Un programa multifacético hace que el progreso duradero para los más pobres: Evidencia de seis países. *Ciencia*, 348 (6236), 1260799.
- Barinaga, E. (2014). Microfinanzas en un estado de bienestar desarrollado: Una tecnología híbrida para el gobierno de los marginados. *Geoforum*, 51, 27-36
- Barry, TA, y Tacneng, R. (2014). El impacto de la gobernabilidad y la calidad institucional en el alcance de las IFM y el rendimiento financiero en el África subsahariana. *El desarrollo mundial*, 58, 1-20.
- BCE. (2012). *Montos modificados mediante Regulación número 184-2009*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: www.bce.fin.ec
- BCE. (2015). *Cooperativas de Ahorro y Crédito calificadas al Sistema Nacional de Pagos por Segmentos*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf

- Bekele, HB, Bock, B., y Folmer, H. (2012). Las microfinanzas y el empoderamiento femenino: ¿Son importantes las instituciones? En *los estudios de la Mujer foro internacional* (Vol. 35, No. 4, pp. 256-265).
- BNF. (2011). *Estructura Orgánica Funcional*. Obtenido de Banco Nacional de Fomento: https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-de-transparencia%2Fa-estructura-organica-funcional&Itemid=335&lang=es
- BNF. (2015). *Misión y Visión*. Obtenido de Banco Nacional de Fomento: https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_ezmenulist&view=default&Itemid=8&lang=es
- Boehe, DM, y Cruz, LB (2013). El género y el rendimiento de las microfinanzas: ¿Por qué la materia contexto institucional? *El desarrollo mundial*, 47, 121-135.
- Briere, M., y Szafarz, A. (2015). *¿Pertenece las microfinanzas al sector comercial financiero?. Lecciones de la Bolsa de Valores. El desarrollo del mundo*, 67, 110-125.
- Cámara Santa Cruz de Tenerife. (2016). *Servicios financieros*. Obtenido de Creaciones empresas: <http://www.creacionempresas.com/index.php?>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Editorial Días de Santos.
- CEMLA. (2015). *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica Estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*. México.
- CGAP. (2010). Andhra Pradesh: Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance, . *Focus Note No 67*, 60.
- CGAP. (2015). *Historia de las microfinanzas*. Obtenido de Portal de microfinanzas: <http://www.microfinancegateway.org/es/temas/historia-de-las-microfinanzas>
- CGAP. (2015). *Portal de Microfinanzas de Ecuador*. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%ADs/ecuador>
- CONAFIPS. (2014). *Servicios de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias*. Obtenido de CONAFIPS: <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/programas-y-servicios/>
- CONAFIPS. (2015). *Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias*. Obtenido de CONAFIPS: <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Concari, G. (2010). Sudamérica: atractivo mercado microfinanciero. *Revista INCAE Business*, 28-33.
- Cortés, F. (2007). Caracterización y alcance de la actividad microfinanciera. *Boletín Económico de ICE No. 2915*, 15-29.
- Cortés, F. (2011). Caracterización y alcance de la actividad microfinanciera. Principales instrumentos microfinancieros. *Boletín ICE Económico*, 25-37.
- Creswell, J., & Plano, V. (2010). *Designing and conducting mixed methods research*.
- Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica*. Boletín de CEMLA.
- Dan, C. (2010). *Qué es un microcrédito*. Obtenido de Economías: <http://www.economias.com/2010-09-01/2031/que-es-un-microcredito/>

- De la Orden, M., & Jiménez, I. (2010). *Los productos y servicios microfinancieros*. Universidad Rey Juan Carlos.
- De León, P. (2009). *La industria de microfinanzas en Guatemala: estudio de casos*. Santiago de Chile: CEPAL.
- FAO. (2016). *Productos y servicios financieros*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/ag/ags/finanzas-e-inversiones-agricolas/productos-y-servicios-financieros/es/>
- Fernández, M. (2010). *Finanzas sostenibles*. España: Gesbiblo, S. L.
- Gutierrez, J. (2009). *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas*. España: HEGOA.
- IEPS. (2012). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria: http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- IEPS. (2015). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de IEPS: <http://www.economiasolidaria.gob.ec/la-institucion/>
- Jácome, H., & Cordovéz, J. (2011). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo*. Quito: Flasco.
- Krauss, A. (2011). *Instituto Suizo de Banca de la Universidad de Zürich*. Obtenido de Puerta de entrada de las microfinanzas: <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-sobreendeudamiento-y-microfinanzas-construyendo-un-indice-de-alerta-temprana-2011.pdf>
- Lacalle, A. (2008). *Microcréditos y pobreza*. Madrid: Turpial.
- Lacalle, M. (2010). Glosario Básico sobre microfinanzas. Reedición ampliada. *Foro Nantik Lum de Microfinanzas*, 15-79.
- Martín, J., & Téllez, C. (2014). *Finanzas Internacionales*. Madrid: Ediciones Paraminto S.A.
- Martínez, R. (2013). *Tendencias 2007 - 2012 del mercado microfinanciero en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Portal de Microfinanzas: <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-estudio-de-caso-tendencias-2007-2012-del-mercado-microfinanciero-en-america-latina-y-el-caribe-6-2013.pdf>
- MEIL. (2006). *En busca de una base jurídica*. Memorando económico de investigación legislativa. Finanzas Rurales.
- Miguel, L., Torres, A., Domenech, E., Ortega, A., Pérez, L., Rodríguez, J., & Rodríguez, F. (2011). *Microcréditos para combatir la pobreza*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Mix Market. (2010). *Mix Microfinance World: Reporte del Mercado de Microfinanzas para América Latina y el Caribe 2010*. Microfinance information exchange.
- Nobel Peace Prize. (2006). *The Nobel Peace Prize for 2006*. Obtenido de Nobel Prize: http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2006/press.html
- Ontiveros, E., Enríquez, A., & López, V. (2014). *Microfinanzas y TIC. Experiencias innovadoras en Latinoamérica*. España: Gupo Planeta.

- Orejuela, G. (2013). *Estudio del impacto de las entidades crediticias micro-financieras en la economía local de la ciudad de Quito*. Obtenido de Tesis de Ingeniera en Finanzas y Auditoría Escuela Politécnica del Ejército: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6436/1/T-ESPE-047061.pdf>
- Orellana, E. (2014). Los aspectos financieros del sistema de economía social y solidaria y sector financiero popular y solidario: microfinanzas, finanzas populares y finanzas solidarias. En Y. Jubeto, L. Guridi, & M. Fernández-Villa, *Diálogos sobre Economía Social y Solidaria en Ecuador. Encuentros y desencuentros con las propuestas para otra economía* (págs. 285-340). Bilbao: Hegoa.
- Osborn, J. (1971). Cabeza Esperanza del Cuerpo de Paz. *New York Times*, pág. 15.
- Paredes, R. (2012). *Reseña para agencias de cooperación. Ayudando a mejorar la eficacia de agencias de cooperación en las microfinanzas*. Equipo del CGAP.
- Pedroza, P. (2010). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras*. USA: BID.
- Pedroza, P. (2010). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras*. New York: Banco Internacional de Desarrollo.
- Piedade, M. (2012). *Metodología Científica*. Lisboa: Escolar Editora.
- Prior, F. (2010). *Modelo de servicios microfinancieros propuesto para resolver el problema de la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo*. Barcelona: IESE Business School.
- Red Financiera Rural. (2008). *Estudio de la Metodología y medición de los impactos aplicable a instituciones microfinancieras miembros de la RFR del Ecuador*. Quito: RFR.
- Red Financiera Rural. (2014). *Informe de Auditoría Social*. Quito: RFR.
- SBS. (2011). *Evolución de las microfinanzas en el Ecuador periodo septiembre 2010 - septiembre 2011*.
- SBS. (2016). *Nuevos segmentos de crédito*. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf
- SEPS. (2016). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Stocco, E., & Goizueta, J. (2011). *Las microfinanzas: una comparativa en siete regiones del mundo*. Obtenido de Portal de Microfinanzas: <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-las-microfinanzas-una-comparativa-en-siete-regiones-del-mundo-2011.pdf>
- Toledo, E. (2009). *Microfinanzas: diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia*. Perú: Banco Financiero del Perú.
- Ulla, L. (2008). *Responsabilidad social, empresarial e inclusión económica y social*. Córdoba: IARSE-CIDEAL.
- Vaca, J. (2012). *Reflexiones conceptuales y propuestas sobre microfinanzas y su relación con finanzas populares y solidarias*. Obtenido de Red Financiera Rural: <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Documento%20conceptual%20microfinanzas%20y%20finanzas%20solidarias.pdf>

Von, S. D., & Pérez, M. (2009). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe*. España: Gondo.

ABREVIATURAS

ACSI = Asociación of Ethiopian Microfinance
AOD = Ayuda oficial al desarrollo reembolsable español
BID = Banco Interamericano de Desarrollo
BNF = Banco Nacional de Fomento
CEMLA = Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
CER = Cartera en Riesgo
CONAFIPS = Corporación Nacional de Finanzas Populares
CSFI = Centro para el Estudio de la Innovación Financiera
EPS = Economía Popular y Solidaria
FAD = Fondo de Ayuda al Desarrollo
FCM = Fondo de concesión microfinanciero
IEPS = Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria
IFNB = Institución Financiera no Bancaria
IMF = Instituciones Microfinancieras
OCDE = Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OID = Índice de señales de Alerta Temprana de Sobreendeudamiento
OIT = Organización Internacional del Trabajo
OMFI = Open Media Framework Interchange
OMS = Organización Mundial de la Salud
ONG = Organización Nacional no Gubernamental
OSFPS = Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario
PNFPEES = Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria
PSNM = Programa Sistema Nacional de Microfinanzas
RFR = Red Financiera Rural
USD = Dólar estadounidense
WIEGO = Mujeres en Empleo Informal: Globalizado y Organizado

ANEXOS

ANEXO 1 INSTITUCIONES PARTICIPANTES DEL MIX MARKET

ACRÓNIMO	NOMBRE	PAÍS
ACCOVI	Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina de R.L.	El Salvador
APOYO ECONÓMICO	Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V. SOFOM ENR	México
APOYO INTEGRAL	Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral S.A.	El Salvador
ASODENIC	Asociación de Oportunidad y Desarrollo Económico de Nicaragua	Nicaragua
BANCAMIA	Bancamía S.A., Banco de las Microfinanzas	Colombia
BANCO ADEMI	Banco de Ahorro y Crédito ADEMI	Rep. Dominicana
BANCO ADOPEM	Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM	Rep. Dominicana
BANCO FAMILIAR	Banco Familiar S.A	Paraguay
BANCO FIE	Banco para el Fomento a Iniciativas Economicas S.A.	Bolivia
BANCO POPULAR	Banco Popular S.A. (ex BanCovelo)	Honduras
BANCO SOLIDARIO	Banco Solidario S.A., Ecuador	Ecuador
BANCO WWB	Banco WWB S.A.	Colombia
BANCOSOL	Banco Solidario S.A., Bolivia	Bolivia
BANGENTE	Banco de La Gente Emprendedora	Venezuela
BCSC	Banco Caja Social Colombia	Colombia
CAME	Consejo de Asistencia al Microemprendedor, S.A. de C.V., SOFIPO	México
CMAC AREQUIPA	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa	Perú
CMAC CUSCO	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco	Perú
CMAC PIURA	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura	Perú
CMAC SULLANA	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana	Perú
CMAC TRUJILLO	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo	Perú
COAC JARDÍN AZUAYO	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.	Ecuador
COAC MUSHUC RUNA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	Ecuador
CODESARROLLO	Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos	Ecuador
COMPARTAMOSBANCO	Banco Compartamos S.A., Institución de Banca Múltiple	México
COMULTRASAN	Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda. "Financiera Comultrasan"	Colombia
COOP JESÚS NAZARENO	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno Ltda.	Bolivia
COOPROGRESO	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.	Ecuador
CRECER	Crédito con Educación Rural	Bolivia
CREDISCOTIA	Crediscotia Financiera S.A.	Perú
D-MIRO	Banco D-Miro	Ecuador
ECOFUTURO FFP	Eco Futuro Fondo Financiero Privado	Bolivia
FAMA OPDF	Familia y Medio Ambiente OPDF	Honduras
FASSIL FFP	Fondo Financiero Privado Fassil	Bolivia
FIELCO	Financiera El Comercio	Paraguay
FINAMÉRICA	Financiera América	Colombia

ACRÓNIMO	NOMBRE	PAÍS
FINANCIERA EDYFICAR	<i>Financiera Edyficar S.A.</i>	<i>Perú</i>
FINANCIERA FAMA	<i>Financiera Fama S.A.</i>	<i>Nicaragua</i>
FINANCIERA INDEPENDENCIA	<i>Financiera Independencia, S.A.B. de C.V. SOFOM E.N.R.</i>	<i>México</i>
FINCA - ECU	<i>Banco para la Asistencia Comunitaria FINCA</i>	<i>Ecuador</i>
FINCA - MEX	<i>Financiera Finca, S.A. de C.V. SOFOM, ENR</i>	<i>México</i>
FINCOMÚN	<i>Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. SOFIPO</i>	<i>México</i>
FINSOL	<i>Financiera Solidaria Honduras</i>	<i>Honduras</i>
FMM POPAYÁN	<i>Fundación Mundo Mujer Popayán</i>	<i>Colombia</i>
FORJADORES DE NEGOCIOS	<i>Banco Forjadores (Ex Forjadores de Negocios, S. A. de C.V. SOFOM ENR)</i>	<i>México</i>
HDH OPDF	<i>Fundación Microfinanciera Hermandad de Honduras OPDF</i>	<i>Honduras</i>
INTERFISA FINANCIERA	<i>Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.</i>	<i>Paraguay</i>
INVIRTIENDO	<i>Invirtiendo S.A. de C.V., SOFOM, ENR</i>	<i>México</i>
MIBANCO	<i>MiBanco, Banco de la Microempresa S.A.</i>	<i>Perú</i>
ODEF FINANCIERA	<i>Organización de Desarrollo Empresarial Femenino Financiera S.A.</i>	<i>Honduras</i>
PROCREDIT - BOL	<i>Banco Los Andes ProCredit</i>	<i>Bolivia</i>
PROCREDIT - ECU	<i>Banco ProCredit S.A., Ecuador</i>	<i>Ecuador</i>
PROCREDIT - HND	<i>Banco ProCredit Honduras</i>	<i>Honduras</i>
PROCREDIT - NIC	<i>Banco ProCredit Nicaragua</i>	<i>Nicaragua</i>
PROCREDIT - SLV	<i>Banco ProCredit El Salvador</i>	<i>El Salvador</i>
PRODEM FFP	<i>Fondo Financiero Privado PRODEM</i>	<i>Bolivia</i>
TE CREEMOS	<i>Te Creemos, S.A. de C.V. SOFIPO</i>	<i>México</i>
VISIÓN BANCO	<i>Visión Banco S.A.E.C.A.</i>	<i>Paraguay</i>

Fuente: Mix Market.

**ANEXO2 MODELO DE ENTREVISTA APLICADA A LOS GERENTES DE LAS IMF DE
YANTZAZA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS
ENTREVISTA**

A. DATOS INFORMATIVOS

Institución: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

B. CUESTIONARIO

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Productos y servicios Financieros		Productos y servicios no Financieros	
Microseguros		Asistencia en operaciones comerciales	
Microahorros		Capacitación y asesoramiento	
Microcréditos		Educación y cultura financiera al cliente	
Microdepósitos		Asistencia técnica	
Microleasing		Consultoría financiera o empresarial	
Microfactoring		Servicios de salud	
Microaval			
Servicio y medio de pago			
Envíos de fondos (remesas de emigrantes)			
Desarrollo de monedas sociales y bancos de tiempo			

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros

Menos de 100	
De 101 - 500	
De 501 - 1000	
De 1001 - 5000	
Más de 5001	

3. De los clientes de microcrédito ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?

4. De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen?

5. Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado?

Microcrédito Minorista	
Microcrédito de Acumulación Simple	
Microcrédito de Acumulación Ampliada	

6. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?

7. Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución

8. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta

Si	
No	

Escoger el Tipo de producto o servicio que se procederá a analizar.							
Microseguros		Microahorros		Microcréditos		Microdepósitos	
Microfactoring		Microaval		Servicio y medio de pago		Microleasing	
Envíos de fondos (remesas de emigrantes)				Desarrollo de monedas sociales y bancos de tiempo			

• **CAPACITACIÓN**

¿Cuándo se da la capacitación?	
Inicio	
Transcurso	
Final	

¿Quién brinda la capacitación?	
Personal de la IMF	
Personal Contratado	

¿Qué temas se llevan a cabo en las capacitaciones?	
Administración del negocio	
Producción (insumos, materiales, equipos)	
Comercialización	
Finanzas y contabilidad	
Procesos y procedimientos	
Liderazgo y trabajo en equipo	

¿Duración de la capacitación?	
Menos de 8 horas	
De 8 – 16	
De 16 – 48 horas	
Más de 48 horas	

¿Por qué capacitar en esos temas?

9. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si	
No	

Escoger el Tipo de producto o servicio que se procederá a analizar.					
Microseguros		Microahorros		Microcréditos	
Microfactoring		Microaval		Servicio y medio de pago	
Envíos de fondos (remesas de emigrantes)				Desarrollo de monedas sociales y bancos de tiempo	

- SEGUIMIENTO**

¿Cada qué tiempo se da el seguimiento?	
Inmediatamente después de otorgar el producto o servicio microfinanciero	
___ meses después del producto o servicio ya otorgado	
Al finalizar la operación con la IMF	

¿Qué se evalúa en el seguimiento?	
Cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio	
Responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas	
Aplicación continua de las instrucciones de la capacitación	
Nueva operaciones con IMF por montos superiores al inicial	
Desarrollo y crecimiento empresarial	
Mejoría a nivel personal	

10. A) ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

A nivel individual	
Mejora aptitudes y habilidades empresariales	
Facilitan la constitución de ahorros personales	
Empoderamiento e independencia	
Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social	

A nivel de empresa	
Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);	
Inversión de capital y activos	
Contratación de mano de obra	
A nivel de hogar	
Aumento de los ingresos del hogar	
Mejora el bienestar del hogar	
Mayor atención a la salud, alimentación, educación, etc.	
A nivel de comunidad	
Lazos más fuertes entre la comunidad	
Reduce la pobreza	
Conduce a al Asociatividad para nuevos emprendimientos	

10. B) Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito (metodología)

Conversaciones con los beneficiarios	
Aplicación de instrumentos (entrevistas, encuestas)	
Visitas in Situ	

11. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3. ENTREVISTA BAN ECUADOR

Institución: BAN ECUADOR

Nombre: Ing. Braulio Cumbicus

Cargo: Jefe de Agencia Cantonal

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

En cuando a productos tenemos en el sector agrícola pecuario, que es de producción, producción agrícola pecuaria de comercio, servicios y consumo. Microcréditos. También tenemos lo que es el tema digamos aquí se trabaja de acuerdo a lo que es almacén, los microcréditos. Son para aquellos que llegan hasta 153 salarios básicos, que eso es más o menos hasta 53.000. De 53.000 para arriba ya son créditos pymes, pequeñas y medianas empresas. Entonces esos montos o segmentos son entendidos como créditos productivos. También ofertamos servicios y medios de pago y remesas de emigrantes. Capacitación si estamos y vamos a continuar en el tema más profundo en el tema lo que es gestión financiera.

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)

Actualmente aquí en el cantón Yantzaza tenemos 1173 operaciones de microcréditos, pero dentro de microcréditos se dividen en 2, que son el microcrédito y el CBDH.

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

Aquí en el sector el 55 % de los clientes son orientados a la parte pecuaria, al sector ganadero, el 30 % está en lo que es cultivos, parte agrícola, animales menores como cerdos, pollos, cuyes y el 15% va orientado a lo que es comercio y servicios.

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si, ahora con BAN ECUADOR estamos emprendiendo lo que es justamente esta socialización de los productos, la llamamos educación financiera, a nivel de lo que son organizaciones, a nivel de lo que son asociaciones, en convenio o en coordinación más bien con lo que es el MAGAP, coordinación con lo que es el MIES entonces ahí entramos NOSOTROS en el tema de crédito cuando tocan ellos esta parte lo que es una partecita que es la producción. En el tema de lo que son las capacitaciones es al inicio, ahora lo estamos haciendo nosotros como jefes de agencias como gerentes en la sucursal, pero a futuro habrá una persona especializada para esto. Dentro de lo que es educación financiera más se enfocan al tema de ahorro y al análisis de la unidad productiva de la unidad de producción en este caso. Dura entre 1 hora hasta 2 horas. Yo pienso que es lo fundamental para que el cliente o el productor conozcan algunos temas que de repente desconoce y por ende no hace una buena inversión, o desvía quizá la inversión o piensa por ejemplo que le dan un crédito de 5000 e invierte 3000 y quizá los 2000 no los utiliza para ese fin, entonces está prácticamente de inmediato quebrando su empresa porque no está aplicando el 100% del crédito y el problema vienen cuando luego tiene que pagar y ese es el tema que hay que meter en la cabeza al productor, al agricultor, al pequeño microempresario de que tiene que ser una inversión bastante responsable y obviamente en base a como está constituida inicialmente la unidad productiva, ese balance, porque si de pronto ese balance es negativo no va a tener acceso al crédito.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si, se hace un seguimiento que se llama el control de inversión. Se hace esto luego de un mes y bueno ahora estamos trabajando de manera articulada y pensamos que esto se fortalezca con el tema que son las organizaciones o instituciones en este caso el gobierno como es el Magap, como son el consejo provincial, las juntas parroquiales, que tienen también ellos parte en sus competencias de lo que es asistencia técnica. Bueno en el seguimiento se evalúa lo que es la inversión, ósea que debe permanecer la inversión y no se debe desvalorizar la garantía cuando es hipotecaria, de hecho, cada dos años se hace un reevaluó del bien para verificar lo que es mejoras o disminución en su valor real.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Yo creo que el impacto siempre va a ser positivo al principio, porque todos tienen esa idea, ese sueño de cumplir quizás ese proyecto que se han propuesto, el tema viene cuando toca ya el pago que es la recuperación. Obviamente hay factores externos que afectan en la producción, ahora mismo tenemos el tema, de la baja de precios de los

productos, introducción de productos por la frontera, esto ha hecho que los precios decaigan en el sector y por esto los productores han tenido que vender su producción para cancelar lo que es el crédito. No es que solamente en Ban Ecuador ha generado de alguna manera esa morosidad de algunos clientes, que siendo buenos clientes han tenido pues quizás que retrasar sus cuotas por este tema de la baja de precios, ahí ya nadie está contento.

A nivel individual

Mejora aptitudes y habilidades empresariales

A nivel de empresa

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);

A nivel de hogar

Mejora el bienestar del hogar

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Como le decía antes a través de los controles de inversión, como dije inicialmente es al mes, mínimo se están haciendo dos veces al año este control de inversión, para verificar justamente su evolución, su impacto como esta en este caso generando en la familia.

8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?

En este caso aquí en Yantzaza es 100% a Microcréditos

El más solicitado es el de acumulación simple y ampliada

Monto otorgado 46724,56

Morosidad media

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

Esta institución al ser un banco en este caso dedicado más al sector rural, agrícola y pecuario, es el primero aquí en el sector que ofrece estos servicios y por ende obviamente por cuestiones de competitividad en el tema que son los intereses, es el banco que ofrece a más bajo interés el crédito. Como Ban Ecuador no otorgamos un simple crédito, sino un crédito de desarrollo, en el cual hacemos mucho énfasis en lo que es la inversión, para que a futuro el productor deje de depender del crédito, ya que este no es el objetivo final, el crédito es una partecita de lo que es la producción. Obviamente este impacto que tiene que verse a corto, mediano y largo plazo es justamente en mejorar las condiciones de vida del productor y dejar obviamente que el productor dependa de lo que es el crédito.

ANEXO 4. ENTREVISTA BANCO DE LOJA

Institución: BANCO DE LOJA

Nombre: Ing. Francisco Hidalgo

Cargo: Jefe de Agencia

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Microcréditos

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)

Las operaciones en el banco son superiores a las 1200 operaciones distribuidas en todos los segmentos lo que es piscicultura, el tema de aves, el tema de ganadería en específico al ganado bovino y el tema de cerdos, bueno en agricultura igual lo que es plátano, café, yuca, cacao, se apoya a todo eso

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

No colocamos nuevos créditos, sino más bien renovamos a nuestros clientes.

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Sí, es personal de la institución es el oficial Microasesor, depende de la persona que sea, porque a un agricultor que lleva años en eso yo no puedo capacitarle y decirle como tiene que hacer su trabajo, en ese caso él tiene que capacitarme.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si brindamos seguimiento, lo hacemos 1 mes después, verificamos si cumple objetivo para el cual fue brindado el microcrédito.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Impacto positivo y cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio

A nivel individual

Mejora aptitudes y habilidades empresariales

A nivel de empresa

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta)

Inversión de capital y activos

A nivel de hogar

Aumento de los ingresos del hogar y Mejora el bienestar del hogar

A nivel de comunidad

Lazos más fuertes entre la comunidad y Reduce la pobreza

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Conversaciones con los beneficiarios y Visitas in Situ.

8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

El aporte es inclusión financiera para las personas que son excluidos, ya que tenemos una oficina física, que brinda cobertura al 100% a los cantones de influencia, que son Yantzaza, Yacuambi, Nangaritzta, Centinela del cóndor. Creando productos moldeados con pago mensual.

ANEXO 5. ENTREVISTA BANCO DE PICHINCHA

Institución: BANCO PICHINCHA

Nombre: Ing. Lady Duque

Cargo: Administrador de Microfinanzas

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Microcréditos

Todos nuestros clientes tienen cuentas de ahorro, pero no las llamamos microahorros, sino cuentas de ahorros para nuestros clientes. Seguros que son específicamente para los clientes micro empresariales

Servicios y medio de pago los damos en Pichincha MI vecino.

Remesas de emigrantes también los damos en nuestra institución

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)

Tenemos 950

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

Todos tienen que tener una actividad microempresarial para poder atenderlos con este producto en caso contrario no. Acá lo fuerte es la producción agropecuaria, comercio también, pero lo fuerte es la producción agropecuaria.

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Nosotros normalmente tenemos reuniones con las asociaciones productoras o las cámaras de comercio, cuando tenemos grupos si les damos capacitaciones sobre los créditos que nosotros otorgamos. Cuando viene un cliente siempre le explicamos en que consiste el crédito, tasa de interés, cuotas, pero como capacitaciones solamente cuando hacemos campañas proporcionales. Nosotros mismos brindamos la capacitación, tiene una duración de dos horas. Nosotros asesoramos financieramente. Porque el cliente tiene que estar consciente de lo que está haciendo está sacando un crédito, está adquiriendo una obligación y tiene que estar claro en su inversión, ya que si invierte mal se tiene problemas futuros. Nosotros recién ganamos la certificación The Smart Campaign, que es no sobre endeudar al cliente, trato justo a los clientes y para eso tenemos que capacitar a la cliente ósea nosotros somos claros con los clientes.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si, cuando el ejecutivo da un crédito siempre está visitando al cliente. Ósea siempre lo están visitando para ver si tienen otra necesidad, en todo el transcurso del crédito. Se evalúa el cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio, la responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas, la aplicación continúa de las instrucciones de la capacitación, nuevas operaciones con IMF por montos superiores al inicial, desarrollo y crecimiento empresarial, mejoría a nivel personal.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Impacto positivo

A nivel individual

Mejora aptitudes y habilidades empresariales

Facilitan la constitución de ahorros personales

Empoderamiento e independencia

Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social

A nivel de empresa

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);

Inversión de capital y activos

Contratación de mano de obra

A nivel de hogar

Aumento de los ingresos del hogar

Mejora el bienestar del hogar

Mayor atención a la salud, alimentación, educación, etc.

A nivel de comunidad

Lazos más fuertes entre la comunidad

Reduce la pobreza

Conduce a al Asociatividad para nuevos emprendimientos

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Todos los créditos son con visitas in situ, en la visita in situ se hace una evaluación que sería la conversación con los clientes con los beneficiarios y también se hace un referenciación en la zona antes de que el ejecutivo llega donde el cliente hace un referenciación triangular donde si obtiene buenas referencias continua el proceso.

8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?

Ahora la agencia Yantzaza tiene el 70% colocado a Microcrédito.

Los más solicitado son los Microcréditos de acumulación simple y ampliada.

Monto otorgado 2.108.000

Si existieron cambios en la cartera.

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

Nosotros tratamos de que nuestros clientes crezcan de que nuestros clientes vayan ampliando sus mercados y obviamente con esto se daría el desarrollo y crecimiento económico de ellos.

ANEXO 6. ENTREVISTA CACPE LOJA

Institución: CACPE LOJA

Nombre: Ing. Julio Ordoñez

Cargo: Jefe de Agencia

- 1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora/Yantzaza?**

Aquí ahora estamos ofreciendo los créditos solo de consumo, microcrédito no estamos dando, ahí nosotros ponemos el microcrédito, los créditos emergentes, créditos de vivienda y créditos de consumo. No damos el microcrédito porque es un poco elevado el interés, y por la situación que está pasando el país, ayudamos a nuestros socios a bajarles un poco el interés, porque imagínese dar un microcrédito para el de consumo más o menos es un ahorro de cinco por ciento en puntos en interés, por eso digo microcréditos no damos, hay casos excepcionales que damos el microcrédito, buenos clientes o a veces mismo quieren pagar o necesitan mismo como microcréditos. Pagamos lo que son los pagos prediales con el municipio, pagamos giros (remesas) trabajamos con dos operadores que es delgado Travel y money Gram. En servicios de salud tenemos nuestro propio dispensario médico en la matriz, que es junto a la Cacpe Loja, dan atención en las agencias, dan una consulta por agencia cada año.
- 2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)**

Tendríamos microcréditos talvez unos 10, yo soy de la idea de no cobrarle mucho al cliente.
- 3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?**

El 90 % han creado microemprendimientos, y estos pertenecen al sector comercio.
- 4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**

No brindamos capacitación porque no colocamos muchos microcréditos, en los créditos de consumo capacitamos.
- 5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**

Si seguimiento si le damos, para ver si el 90% está invertido en lo que el cliente nos ha dicho, esto lo hacemos después de un mes.
- 6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?**
 - A nivel individual**

Mejora aptitudes y habilidades empresariales
Facilitan la constitución de ahorros personales
 - A nivel de empresa**

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
Contratación de mano de obra
 - A nivel de hogar**

Aumento de los ingresos del hogar
Mejora el bienestar del hogar
Mayor atención a la salud, alimentación, educación, etc.
 - A nivel de comunidad**

Reduce la pobreza
- 7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito**

A través de conversaciones con los beneficiarios.
- 8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**

No tenemos específicamente un porcentaje destinado para eso, pero sería un 20%, el más solicitado es el de acumulación ampliada, la cartera se ha mantenido, no nos ha afectado en nada los microcréditos.
- 9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?**

Aportamos más en lo que es movimiento comercial porque la mayoría de los clientes que sacan créditos en microcréditos es para negocios y más aquí como es un cantón comercial apoyamos más al comercio.

ANEXO 7. ENTREVISTA CACPE YANTZAZA

Institución: CACPE YANTZAZA

Nombre: Ing. Maribel Espinoza

Cargo: Jefe Comercial

1. **¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?**
Microcréditos, Créditos de Consumo
Servicios y Medios de pago, Remesas de inmigrante
Pago del Bono de Desarrollo Humano
2. **Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)**
1600
3. **De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?**
Por lo general sacan para eso, para el sector comercial.
4. **La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta. (si = cual es el proceso para medir los resultados y las acciones para mejorarlas), (no = se deben a causas de costos, personal no especializado, falta de tiempo, desinterés de los clientes)**
No se capacita porque es imposible capacitar a todos los clientes, se pregunta para qué es el crédito, si la inversión va a ser correcta antes de otorgar el crédito, si cumple los parámetros como para que pueda invertir y seguir invirtiendo se aprueba caso contrario se rechaza el crédito.
5. **La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Si se realiza seguimiento, lo hacemos al mes. La inversión que el crédito que solicitó fue invertido para lo que solicito.
6. **¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?**
Impacto positivo
A nivel individual
Mejora aptitudes y habilidades empresariales
Facilitan la constitución de ahorros personales
7. **Como su IMF mide el impacto del microcrédito**
Visitas in situ
8. **¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**
73% a Microcréditos.
El más solicitado es el Microcrédito de acumulación simple.
Cartera se mantiene.
9. **¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?**
Nuestro aporte es apoyar al crecimiento del microempresario.

ANEXO 8. ENTREVISTA CACPE ZAMORA

Institución: CACPE ZAMORA

Nombre: Ing. Edwin Ortega

Cargo: Jefe de Agencia

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

En cuanto a micro, Microcrédito Productivo, Comercial, manejamos lo que es Microcomunal, Microcrédito Cacpe diario, es un pago exclusivamente lo que ahí más hemos apuntado es para los mercados, donde tienen ingresos diariamente nosotros vamos y cobramos a todos los microempresarios, estos hasta tres mil estamos dando de ahí diariamente diez dólares, cinco o siete, según el monto que ellos piden. Servicios conexos, el SRI, pago al IESS, servicios básicos lo que es luz, DIRECTV, pago del bono de desarrollo, remesas de emigrantes a través de money Gram y delgado Travel. El servicio de accesorios en caso de fallecimiento, lo que prestamos como fondo mortuario. Asesoramiento en cuanto es a cultura de ahorro.

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)

Recién cumplimos un mes de estar aquí dentro del mercado, si tenemos como 5 microcréditos, anteriormente teníamos 300 socios, pero ellos se movilizaban a Zumbi, el Pangui y Zamora, lo más cercanos. Es que ahora es primera vez que se apertura aquí, lo que hicimos es por absorción, la absorbimos a la cámara de comercio.

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

Han creado microemprendimientos 4 en el sector comercio y una pequeña industria lo que es carpintería.

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

No, lo que hacemos al momento es asesorarlo, básicamente es lo que concierne a la inversión, cuanto tiene que invertir para más o menos tener un rango de rentabilidad. Es importante por lo que tiene que tener la persona que recibe el crédito en cuenta las condiciones en las que va a invertir, el entorno económico, saber el mercado al cual está apuntando si es factible o no es factible. Nosotros le hacemos ver el entorno en el que va a invertir. Por decirle anteriormente hubo bastante gente que quería créditos para cerdos, eso nos pasó en Zamora, y en ese entonces estábamos en problemas, había reducción del precio, algunos quebraron piscicultores, entonces lo que hicimos nosotros direccionándolos hacia que inviertan mejor para lo que es pollos y esas cosas, la idea es que más o menos ver la dinámica de la economía local y poderlos ayudar.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si, a los tres meses. En que va a invertir el dinero, y la rentabilidad que está ocasionando, si está teniendo utilidades la inversión.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Lo que más ahí se refleja es la satisfacción de la familia, porque lo que más nos direccionamos es a buscar que el núcleo familiar que se fortalezca y al momento de dar un microcrédito el dinero que obtengan es de manera general en todo el núcleo. En comunidades lo que más estamos trabajamos es en los sectores vulnerables.

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Lo primero es el contacto directo con el cliente saber el nivel de satisfacción, saber cómo se encuentra, si realmente ha mejorado la situación de vida, o el nivel en el que se ha manejado, de ahí claro mediante visitas para ver cómo se encuentra el local si antes tuvo un inventario mínimo y ahora se ha expandido o la producción se ha aumentado en caso de ser créditos productivos.

8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?

De todos los créditos será un 70%, El más solicitado es el Microcrédito minorista. Al momento tenemos un monto otorgado \$22.000, aun no se nos han vencido por lo que estamos en el primer mes. Igual tenemos baja morosidad

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

Fortalecer e impulsar los sectores productivos ofreciendo servicios de calidad acorde a la situación socioeconómica de la localidad del Cantón Yantzaza de esta forma mejorando las condiciones de vida de los habitantes.

ANEXO 9. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PADRE JULIÁN LORENTE CÍA. LTDA.

Institución: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE JULIAN LORENTE

Nombre: Ing. Oscar González

Cargo: Jefe de Crédito

- 1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?**
Créditos de Consumo, Microcréditos y Crédito inmobiliario
Servicios y medios de pago
Servicios de Salud
- 2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)**
Tenemos 420 operaciones
- 3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?**
294 han creado microemprendimientos del sector comercial
126 corresponden a la Ganadería y Minería
- 4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Si se los asesora en lo que van a invertir, al inicio, en Administración del negocio, producción y comercialización, nosotros mismo lo hacemos dura una media hora. Porque es importante que los clientes conozcan sobre la inversión que van a realizar, y de este modo no incurran en morosidad. Muchas de las veces no se los capacita, no se los aconseja bien van y dejan el dinero en otro lado y no tienen como pagar, luego se quedan en mora y es un lío después.
- 5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Sí, un mes después, porque recién van a invertir, por ejemplo, nos dice me falta dinero para una maquina entonces se hace el seguimiento. También el cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio, responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas, mejoría a nivel personal.
- 6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?**
Impacto positivo
A nivel individual
Mejora aptitudes y habilidades empresariales
A nivel de empresa
Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
A nivel de hogar
Aumento de los ingresos del hogar
Mejora el bienestar del hogar
A nivel de comunidad
Reduce la pobreza
También puede ser un riesgo porque a veces no les sale como ellos planean, a veces ellos se emocionan y creen que les va a ir bien en el negocio y no les va bien.
- 7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito**
Visitas in situ, y también hablamos con ellos, nosotros vamos hacemos una inspección, antes de dar un crédito vemos primeramente a que se dedican entonces ahí verificamos si en realidad están trabajando o tienen algún negocio y también tomamos fotografías nosotros contamos con una Tablet que tiene una aplicación de georreferencia e incluso cuanto toma la foto tiene las direcciones de donde queda el negocio para que no puedan mentir entonces en una foto ya queda registrado la dirección del negocio.
- 8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**
Es el 60% destinado a Microcréditos.

Más solicitado es el Microcrédito Minorista.

Monto otorgado 2.100.000.

Si existieron cambios en la cartera.

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

El aporte que brindamos sería el crecimiento económico en los sectores agropecuario, ganadero, comercial.

ANEXO 10. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SARAGUROS

Institución: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SARAGUROS

Nombre: Ing. Yalitza Sarango

Cargo: Jefe de Agencia

1. **¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?**
Créditos emergentes, Créditos de consuno, Microcrédito, Crédito hipotecario
Servicios de pago ágil, remesas de emigrantes a través de Ría
Servicios de Salud ofrece la cooperativa a cada socio que se integre son beneficios que se ofrece.
2. **Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros.**
66 operaciones en microcréditos
3. **De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?**
En microemprendimientos hablaríamos de 60 porque los microcréditos casi son para colocar tiendas y estos están enfocados al sector comercial.
4. **La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Sí, al momento de que los clientes vienen a acceder al crédito uno se les explica se les basa y se les da el seguimiento no se los capacita a todos, sobre Administración del negocio. Para que no le afecte al socio, ni a la cooperativa, en caso de alguna pérdida o de algo, es lo fundamental de explicarles en la capacitación.
5. **La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Sí, en el momento de entregar el crédito se les va verificando para que va a emplear el dinero, y depende de las cantidades se les va desembolsando poco a poco. Cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio.
6. **¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?**
A nivel individual
Mejora aptitudes y habilidades empresariales, Facilitan la constitución de ahorros personales
Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social
A nivel de empresa
Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
A nivel de hogar
Aumento de los ingresos del hogar
A nivel de comunidad
Reduce la pobreza
7. **Como su IMF mide el impacto del microcrédito**
Visitas in situ
8. **¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**
60% Microcréditos
Más solicitado es el Microcrédito Minorista. Monto otorgado 73.669
9. **¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?**
Con los créditos que aportamos a nuestros clientes, estamos aportando tanto al crecimiento del Cantón como al de la persona socialmente y económicamente.

ANEXO 11. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMILLA DEL PROGRESO

Institución: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMILLA DEL PROGRESO

Nombre: Ing. Fanny Macas

Cargo: Oficial de crédito

1. **¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?**
Solo Microcréditos
Servicios y medios de pago, recaudaciones de servicios básicos, pago de Bono de Desarrollo Humano, remesas de emigrantes trabajamos con Wester Union.
2. **Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)**
162 operaciones
3. **De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?**
81 Microemprendimientos nuevos Sector Comercial, 81 Microemprendimientos antiguos Sector Comercial
4. **La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
No capacitamos porque ya depende de los jefes superiores.
5. **La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.**
Si, al momento que el socio solicita el crédito con los números de teléfonos nosotros inmediatamente verificamos si en realidad el Señor justifica con los documentos que nos trae. Nosotros antes que el Señor solicite, por ejemplo, dice para ganado nosotros verificamos si el Señor tiene ganado le pedimos el certificado de Conef, con eso nosotros nos aseguramos que en realidad necesita para el ganado.
6. **¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?**
A nivel individual
Mejora aptitudes y habilidades empresariales, Facilitan la constitución de ahorros personales
Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social
A nivel de empresa
Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
A nivel de hogar
Aumento de los ingresos del hogar
A nivel de comunidad
Reduce la pobreza
7. **Como su IMF mide el impacto del microcrédito**
Conversaciones con los beneficiarios, cuando se acercan a la agencia.
8. **¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**
22% Microcréditos
Más solicitado es el Microcrédito Minorista.
Alta morosidad ya que la cartera incremento por la situación económica actual del país. Clientes que han sido buenos y puntuales ahora estamos con inconvenientes.
9. **¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?**
Brindar ayuda a los clientes con los créditos que han sido otorgados por esta cooperativa

ANEXO 12. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SINDICATO DE CHOFERES

Institución: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SINDICATO DE CHOFERES

Nombre: Ing. Manuel Ordoñez Bermeo

Cargo: Gerente

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Nosotros aquí tenemos créditos de consumo y microcréditos, en el microcrédito tenemos algunas líneas como es microconfianza, microdesarrollo y microemergente. Recién nos hemos habilitado en el banco central ahora ya tenemos todo lo que tienen los otros bancos, transferencias, pagos de sueldos, bono, Sri, seguros. Remesas de emigrantes. Productos y servicios no financieros no

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)

90 operaciones de microcréditos

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

81 Microemprendimientos nuevos sector comercial

9 Microemprendimientos antiguos

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

En eso nos hemos descuidado, bueno lo que pasa es que nosotros estamos interesados en capacitar a los socios, pero el socio poco le interesa capacitarse, ósea lo que el socio quiere es un crédito y se acabó y el resto allá, no le interesa más y es por eso que vivimos como vivimos.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si, en elevado porcentaje de los créditos que se otorga. Depende para la línea de crédito que sea por ejemplo si es para agricultura se hace a los 15-20 días, si es para ganadería se hace al mes. Y de ahí alternamos un poco por ejemplo lo visito a los 3 meses o 4 meses, para que vea el socio que la cooperativa se interesa por él. Eso es lo que se juzga que se cumpla del objetivo para el cual fue brindado el microcrédito.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

A nivel individual

Mejora aptitudes y habilidades empresariales, Facilitan la constitución de ahorros personales
Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social

A nivel de empresa

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);

A nivel de hogar

Aumento de los ingresos del hogar y Mejora el bienestar del hogar

A nivel de comunidad

Reduce la pobreza

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Visitas in situ

8. ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?

Este momento está el 80% para Microcréditos.

Más solicitado es el Microcrédito de acumulación simple.

Monto otorgado no

Si existieron cambios en la cartera, tenemos una cartera mínima de 8%

9. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?

El aporte es buscar la forma de entregar créditos, con el fin de que la sociedad o gente más pobre hablando en términos reales, mejore su vida, su status de vida vaya cambiando vaya mejorando y que ya no siga viviendo en la misma situación económica.

ANEXO 13. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANUEL ESTEBAN GOODOY (COOPMEGO)

Institución: COOPMEGO

Nombre: Ing. Luis Iván Vicente Cañar

Cargo: Jefe Comercial

1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

En lo que se refiere a productos tenemos toda clase en líneas de créditos, tenemos créditos productivos para pequeñas y medianas empresas, tenemos créditos rotativos y rotativo prioritario, crédito de consumo y microcréditos. Servicios prácticamente los mismos que todas las entidades financieras poseen, servicios de transferencias, pagos de bono, pagos de planillas de servicios básicos. Servicios de salud tienen todos nuestros socios con descuentos es el 50% de descuento para nuestros socios, tenemos todas las áreas de medicinas

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros.

Tenemos alrededor de 587 microcréditos vigentes.

3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?

479 Microemprendimientos nuevos en sector comercial.

108 Microemprendimientos antiguos del sector comercial.

4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si actualmente estamos contando con una capacitación que da la entidad financiera cubierta a ciertos sectores socioeconómicos, las damos de una manera gratuita a todas las personas de como endeudarse de cómo administrar un crédito de cómo evitar el sobreendeudamiento. Estos son indistintamente de que tengan o no crédito. Asesoramiento les damos previo a poder endeudar al socio, lo hace personal de la institución, las capacitaciones duran 2 horas. Actualmente estamos enfocados en 4 tipos de temas que son cooperativismo, administración de crédito, ahorro y presupuesto.

5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.

Si existe un seguimiento previo, eso se lo va desarrollando viendo la capacidad de pago del socio, es decir a medida que se va atrasando talvez unos días vamos viendo donde está el problema dándole sugerencias. Cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio, responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas, nuevas operaciones con IMF por montos superiores a la inicial.

6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Impacto positivo

A nivel individual

Mejora aptitudes y habilidades empresariales

Facilitan la constitución de ahorros personales

Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social

A nivel de empresa

Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);

Contratación de mano de obra

A nivel de hogar

Aumento de los ingresos del hogar

Mejora el bienestar del hogar

A nivel de comunidad

Lazos más fuertes entre la comunidad

Reduce la pobreza

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

Visitas in situ

8. **¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos y de acuerdo a su clasificación de los mismos, cual es el más solicitado? Y ¿Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de la institución?**

De la cartera total que tenemos no tenemos tope de monto para el microcrédito, si la empresa o la persona tiene la capacidad solvente de cubrir las cuotas.

Más solicitado es el Microcrédito de acumulación ampliada.

Si existieron cambios en la cartera.

9. **¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?**

Actualmente estamos enfocándonos en el diseño de un plan estratégico de un producto específicamente para las personas que quieren hacer empresas en el área agropecuaria, productiva, ganadera. Ya que hay personas que quieren producir y en las entidades productivas les piden mucha documentación, es por ello que nosotros queremos trabajar con esa línea, ya que vemos que existe un alto potencial y estamos diseñando un producto para ver si en unos meses se trabaja con pagos mensuales y trimestrales.

ANEXO 14. CATEGORIZACIÓN

Objetivo General	Objetivo Especifico	Preguntas entrevista	Categorías	Códigos	Subcódigos
Caracterizar las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora y Yantzaza del año 2015	Identificar la oferta de productos y servicios Microfinancieros del cantón Zamora Y Yantzaza. Conocer como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas.	A1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora/Yantzaza?	1. Productos y servicios Microfinancieros	1.1 Productos y servicios financieros y no financieros	1.1.1 Microcréditos 1.1.2 Servicios y medios de pagos 1.1.3 Remesas 1.1.4 Asesoría financiera 1.1.5 Servicios de salud 1.1.6 Servicios funerarios
		Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos? De los microemprendimientos creados ¿a qué sector económico pertenecen? Según la clasificación de los microcréditos ¿Cuál es el más solicitado? ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos? Con el otorgamiento del microcrédito, existieron cambios en la cartera de morosidad de su institución	2. Microcrédito	2.1 Número de clientes 2.2 Numero de Emprendimientos 2.3 Sector económico 2.4 Tipo de microcrédito 2.5 Porcentaje de la cartera de microcréditos 2.6 Cambio cartera de morosidad	2.1.1 Menos de 100 2.1.2 De 101 a 500 2.1.3 De 501 a 1000 2.1.4 De 1001 a 5000 2.1.5 Más de 5001 2.2.1 Nuevos 2.2.2 Antiguos 2.3.1 Ganadería 2.3.2 Comercio 2.3.3 Agricultura 2.3.4. Manufactura 2.4.1. Minorista 2.4.2. Acumulación simple 2.4.3. Acumulación ampliada 2.5.1.100% destinado a microcrédito 2.5.2. 80% destinado a microcrédito 2.5.3. 70% destinado a microcrédito 2.5.4. 60% destinado a microcrédito 2.5.5. menos de 50% destinado 2.5.6. No tiene porcentaje destinado 2.6.1. Baja 2.6.2. Mantiene 2.6.3. Sube

Objetivo General	Objetivo Especifico	Preguntas entrevista	Categorías	Códigos	Subcódigos
Caracterizar las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora y Yantzaza del año 2015	Identificar la oferta de productos y servicios Microfinancieros del cantón Zamora Y Yantzaza. Conocer como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas.	La institución brinda capacitación de los productos y servicios Microfinancieros que oferta	3. Capacitación	3.1 Etapa 3.2 Temas 3.3 Duración 3.4 Personal 3.5 Motivo	3.1.1 Fase inicial 3.1.2 Fase en curso 3.1.3 Fase final 3.2.1 Administración 3.2.2 Producción 3.2.3 Comercialización 3.2.4 Educación y cultura financiera 3.2.5 Procedimiento 3.2.6 Liderazgo 3.3.1 1 hora 3.3.2 2 horas 3.3.3 más de 3 horas 3.4.1 Propio 3.4.2 Contratado 3.5.1 Establecido 3.5.2 Solicitado 3.5.3 No se realiza
		La institución brinda seguimiento de los productos y servicios Microfinancieros que oferta.	4. Seguimiento	4.1 Tiempo 4.2 Evaluación	4.1.1 Inmediatamente 4.1.2 Meses después 4.2.1 Cumplimiento del objetivo 4.2.2 Responsabilidad en plazos 4.2.3 Aplicación continua 4.2.4 Incremento en nuevas operaciones 4.2.5 Desarrollo empresarial 4.2.6 Mejoría personal

Objetivo General	Objetivo Especifico	Preguntas entrevista	Categorías	Códigos	Subcódigos
Caracterizar las operadoras de microfinanzas del cantón Yantzaza del año 2015	Identificar la oferta de productos y servicios Microfinancieros del cantón Zamora Y Yantzaza. Conocer como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas.	¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?	5. Impacto generado	5.1 Tipo de impacto	5.1.1. Positivo 5.1.2. Negativo 5.1.3. No contestan
		Como su IMF mide el impacto del microcrédito		5.2 Individual	5.2.1 Mejora aptitudes empresariales 5.2.2 Fomenta el ahorro 5.2.3 Independencia 5.2.4 Inclusión financiera
		¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?	6. Aporte de la IMFS	5.3 Empresa	5.3.1 Mayor ventas 5.3.2 Mayor infraestructura 5.3.3 Aumento de producción 5.3.4 Aumento de capital y activos. 5.3.5 Mayor mano de obra
				5.4 Hogar	5.4.1 Ingresos 5.4.2 Mejora el bienestar 5.4.3 Atención a salud 5.4.4 Alimentación 5.4.5 Educación
				5.5 Comunidad	5.5.1 Mejora la relación de la comunidad 5.5.2 Reduce la pobreza 5.5.3 Nuevos emprendimientos
				5.6 Metodología	5.6.1 Conversaciones 5.6.2 Visitas in situ
				6.1 Social	6.1.1 Inclusión
				6.2 Económico	6.2.1 Mayor circulante

ANEXO 15. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P1 - ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Yantzaza?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	6	0	En cuando a productos tenemos en el sector agrícola pecuario, que es de producción, producción agrícola pecuaria de comercio, servicios y consumo. Microcréditos. También tenemos lo que es el tema digamos aquí se trabaja de acuerdo a lo que es almacén, los microcréditos. Son para aquellos que llegan hasta 153 salarios básicos, que eso es más o menos hasta 53.000. De 53.000 para arriba ya son créditos pymes, pequeñas y medianas empresas. Entonces esos montos o segmentos son entendidos como créditos productivos.
BAN ECUADOR	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	7	7	0	También ofertamos servicios y medios de pago y remesas de emigrantes.
BAN ECUADOR	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.2. Capacitación y asesoramiento	8	8	0	Capacitación si estamos y vamos a continuar en el tema más profundo en el tema lo que es gestión financiera.
BANCO DE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcréditos
BANCO PICHINCHA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcréditos
BANCO PICHINCHA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	7	7	0	Servicios y medio de pago los damos en Pichicha MI vecino.
BANCO PICHINCHA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	8	8	0	Remesas de emigrantes también los damos en nuestra institución
CACPE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcrédito
CACPE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	7	7	0	Pagamos lo que son los pagos prediales con el municipio
CACPE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	7	7	0	os (remesas) trabajamos con dos operadores que es delgado Travel y money Gram.
CACPE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.6. Servicios de salud	8	8	0	En servicios de salud tenemos nuestro propio dispensario médico en la matriz

CACPE LOJA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros	8	8	0	En servicios de salud tenemos nuestro propio dispensario médico en la matriz, que es junto a la Cacpe Loja, dan atención en las agencias, dan una consulta por agencia cada año.
CACPE YANTZAZA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcréditos,
CACPE YANTZAZA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios y Medios de pago
CACPE YANTZAZA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	6	6	0	Remesas de inmigrante
CACPE ZAMORA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcrédito
CACPE ZAMORA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios conexos, el SRI, pago al IESS, servicios básicos lo que es luz, DIRECTV, pago del bono de desarrollo
CACPE ZAMORA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	6	6	0	remesas de emigrantes a través de money Gram y delgado Travel.
CACPE ZAMORA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.7. Servicios funerarios	7	7	0	El servicio de accesorios en caso de fallecimiento, lo que prestamos como fondo mortuario.
CACPE ZAMORA	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.2. Capacitación y asesoramiento	8	8	0	Asesoramiento en cuanto es a cultura de ahorro.
COOP PADRE JULIAN	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcréditos
COOP PADRE JULIAN	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios y medios de pago
COOP PADRE JULIAN	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.6. Servicios de salud	7	7	0	Servicios de Salud
COOP SARAGUROS	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcrédito
COOP SARAGUROS	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios de pago ágil,
COOP SARAGUROS	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	6	6	0	remesas de emigrantes a través de Ría
COOP SARAGUROS	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.6. Servicios de salud	7	7	0	Servicios de Salud ofrece la cooperativa a cada socio que se integre son beneficios que se ofrece.
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	Microcréditos
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios y medios de pago, recaudaciones de servicios básicos, pago de Bono de Desarrollo Humano

COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	6	6	0	remesas de emigrantes trabajamos con WesternUnión.
COOP SINDICATO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	y microcréditos,
COOP SINDICATO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Recién nos hemos habilitado en el banco central ahora ya tenemos todo lo que tienen los otros bancos, transferencias, pagos de sueldos, bono, Sri, seguros
COOP SINDICATO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.9. envío de fondos	6	6	0	Remesas de emigrantes.
COOPMEGO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.3. Microcréditos	5	5	0	microcréditos.
COOPMEGO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.1. Productos y servicios financieros\1.1.8. Servicios y medios de pagos	6	6	0	Servicios prácticamente los mismos que todas las entidades financieras poseen, servicios de transferencias, pagos de bono, pagos de planillas de servicios básicos.
COOPMEGO	1.Productos y servicios Microfinancieros\1.2. Productos y servicios no financieros\1.2.6. Servicios de salud	7	7	0	Servicios de salud tienen todos nuestros socios con descuentos es el 50% de descuento para nuestros socios, tenemos todas las áreas de medicinas

ANEXO 16. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P2 - Actualmente ¿cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.4. De 1001 a 5000	10	10	0	Actualmente aquí en el cantón Yantzaza tenemos 1173 operaciones de microcréditos, pero dentro de microcréditos se dividen en 2, que son el microcrédito y el CBDH.
BANCO DE LOJA	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.4. De 1001 a 5000	7	7	0	superiores a las 1200 o
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.3. De 501 a 1000	10	10	0	Tenemos 950
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.1 Menos de 100	10	10	0	talvez unos 10
CACPE YANTZAZA	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.4. De 1001 a 5000	9	9	0	1600
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.1 Menos de 100	10	10	0	5 microcréditos
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.2. De 101 a 500	9	9	0	Tenemos 420 operaciones
COOP SARAGUROS	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.1 Menos de 100	9	9	0	66 operaciones
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.2. De 101 a 500	8	8	0	162 operaciones
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.1 Menos de 100	9	9	0	90 operaciones de microcréditos
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.1. Número de clientes\2.1.3. De 501 a 1000	9	9	0	Tenemos alrededor de 587 microcréditos vigentes.

ANEXO 17. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P3 – De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	12	12	0	9 han creado microemprendimientos
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	13	13	0	4 en el sector comercio y una pequeña industria
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	11	11	0	294 han creado microemprendimientos del sector comercial
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.2 Antiguos	12	12	0	126 corresponden a la Ganadería y Minería
COOP SARAGUROS	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	11	11	0	hablaríamos de 60 porque los microcréditos casi son para colocar tiendas
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	10	10	0	81 Microemprendimientos nuevos Sector Comercial
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.2 Antiguos	11	11	0	81 Microemprendimientos antiguos Sector Comercial
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	11	11	0	81 Microemprendimientos nuevos sector comercial
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.2 Antiguos	12	12	0	9 Microemprendimientos ya establecidos del sector comercial
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.1. Nuevos	11	11	0	479 Microemprendimientos nuevos
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.2. Numero de Emprendimientos\2.2.2 Antiguos	12	12	0	108 Microemprendimientos antiguos

ANEXO 18. RESPUESTAS DE LA PREGUNTA P4 – De los microcréditos creados ¿a qué sector económico pertenecen?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.1 Ganadería	12	12	0	55 % de los clientes son orientados a la parte pecuaria, al sector ganadero
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.3. Agricultura	12	12	0	30 % está en lo que es cultivos, parte agrícola, animales menores como cerdos, pollos, cuyes
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	12	12	0	15% va orientado a lo que es comercio y servicios.
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.1 Ganadería	12	12	0	Producción agropecuaria,
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	12	12	0	comercio
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	12	12	0	pertenecen al sector comercio
CACPE YANTZAZA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	11	11	0	para el sector comercial.
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	13	13	0	os 4 en el sector comercio
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.4. Manufactura	13	13	0	industria lo que es carpintería.
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	11	11	0	294 han creado microemprendimientos del sector comercial
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.1 Ganadería	12	12	0	126 corresponden a la Ganadería y Minería
COOP SARAGUROS	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	11	11	0	l sector comercial
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	10	11	0	81 Microemprendimientos nuevos Sector Comercial 81 Microemprendimientos antiguos Sector Comercial
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	11	12	0	81 Microemprendimientos nuevos sector comercial 9 Microemprendimientos ya establecidos del sector comercial
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.3. Sector Económico\2.3.2. Comercio	11	12	0	479 Microemprendimientos nuevos en sector comercial. 108 Microemprendimientos antiguos del sector comercial.

ANEXO 19. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P5 – Según la clasificación de los microcréditos ¿cuál es el más solicitado?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.2. Microcrédito de acumulación simple	35	35	0	El más solicitado es el de acumulación simple.
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.2. Microcrédito de acumulación simple	45	45	0	Los más solicitado son los Microcréditos de acumulación simple.
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.3. Microcrédito de acumulación ampliada	33	33	0	el acumulación ampliada
CACPE YANTZAZA	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.2. Microcrédito de acumulación simple	25	25	0	El más solicitado es el Microcrédito de acumulación simple.
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.1. Microcrédito minorista	25	25	0	El más solicitado es el Microcrédito minorista
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.1. Microcrédito minorista	33	33	0	Más solicitado es el Microcrédito Minorista.
COOP SARAGUROS	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.1. Microcrédito minorista	31	31	0	Más solicitado es el Microcrédito Minorista.
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.1. Microcrédito minorista	32	32	0	Más solicitado es el Microcrédito Minorista
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.2. Microcrédito de acumulación simple	34	34	0	Más solicitado es el Microcrédito de acumulación simple
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.5. Tipo de microcréditos\2.5.3. Microcrédito de acumulación ampliada	36	36	0	Más solicitado es el Microcrédito de acumulación ampliada.

ANEXO 20. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P6 - ¿Qué porcentaje de la cartera destinan a los microcréditos?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	34	34	0	En este caso aquí en Yantzaza es 100% a Microcréditos
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	44	44	0	Ahora la agencia Yantzaza tiene el 70% colocado a Microcrédito.
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	33	33	0	No tenemos específicamente un porcentaje destinado para eso, pero sería un 20%, el más solicitado es el de acumulación ampliada, la cartera se ha mantenido, no nos ha afectado en nada los microcréditos.
CACPE YANTZAZA	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	24	24	0	73% a Microcréditos.
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	24	24	0	De todos los créditos será un 70%
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	32	32	0	Es el 60% destinado a Microcréditos.
COOP SARAGUROS	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	30	30	0	60% Microcréditos
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	31	31	0	100% Microcréditos
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	33	33	0	Este momento está el 80% para Microcréditos.
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.4. Porcentaje de la cartera de microcréditos	35	35	0	De la cartera total que tenemos no tenemos tope de monto para el microcrédito, si la empresa o la persona tiene la capacidad solvente de cubrir las cuotas.

ANEXO 21. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P7 – Con el otorgamiento del microcrédito ¿existieron cambios en la cartera?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.3. Sube	24	24	0	No es que solamente en Ban Ecuador ha generado de alguna manera esa morosidad de algunos clientes, que siendo buenos clientes han tenido pues quizás que retrasar sus cuotas por este tema de la baja de precios, ahí ya nadie está contento.
BAN ECUADOR	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.2. Mantiene	37	37	0	Morosidad se mantiene
BANCO PICHINCHA	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.3. Sube	47	47	0	Si existieron cambios en la cartera.
CACPE LOJA	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.2. Mantiene	33	33	0	se ha mantenido
CACPE YANTZAZA	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.2. Mantiene	26	26	0	Cartera se mantiene.
CACPE ZAMORA	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.1 Baja	27	27	0	Aun no se nos han vencido por lo que estamos en el primer mes. Igual tenemos baja morosidad
COOP PADRE JULIAN	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.3. Sube	35	35	0	Si existieron cambios en la cartera
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.3. Sube	34	34	0	Alta morosidad ya que la cartera incremento por la situación económica actual del país. Clientes que han sido buenos y puntuales ahora estamos con inconvenientes.
COOP SINDICATO	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.1 Baja	36	36	0	Si existieron cambios en la cartera, tenemos una cartera mínima de 8%
COOPMEGO	2. Microcrédito\2.6. Cambio cartera de morosidad\2.6.3. Sube	38	38	0	Si existieron cambios en la cartera. Cartera de 26,54%.

ANEXO 22. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P8 – La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.4. Educación y cultura financiera	14	14	0	Si, ahora con BAN ECUADOR estamos emprendiendo lo que es justamente esta socialización de los productos, la llamamos educación financiera, a nivel de lo que son organizaciones, a nivel de lo que son asociaciones, en convenio o en coordinación más bien con lo que es el MAGAP, coordinación con lo que es el MIES entonces ahí entramos NOSOTROS en el tema de crédito cuando tocan ellos esta parte lo que es una partecita que es la producción.
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.1. Etapa\3.1.3. Fase final	15	15	0	n el tema de lo que son las capacitaciones es al inicio
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.4. Personal\3.4.1. Propio	15	15	0	nosotros como jefes de agencias
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.4. Educación y cultura financiera	16	16	0	Dentro de lo que es educación financiera más se enfocan al tema de ahorro y al análisis de la unidad productiva de la unidad de producción en este caso
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.3 Duración\3.3.2. 2 horas	16	16	0	Dura entre 1 hora hasta 2 horas.
BAN ECUADOR	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.2. Solicitado	17	17	0	o pienso que es lo fundamental para que el cliente o el productor conozcan algunos temas que de repente desconoce y por ende no hace una buena inversión, o desvía quizá la inversión o piensa por ejemplo que le dan un crédito de 5000 e invierte 3000 y quizá los 2000 no los utiliza para ese fin, entonces está prácticamente de inmediato quebrando su empresa porque no está aplicando el 100% del crédito y el problema vienen cuando luego tiene que pagar y ese es el tema que hay que meter en la cabeza al productor, al agricultor, al pequeño microempresario de que tiene que ser una inversión bastante responsable y obviamente en base a como está constituida inicialmente la unidad productiva, ese balance, porque si de pronto ese balance es negativo no va a tener acceso al crédito

BANCO DE LOJA	3. Capacitación\3.4. Personal\3.4.1. Propio	14	14	0	Sí, es personal de la institución es el oficial Microasesor, depende de la persona que sea, porque a un agricultor que lleva años en eso yo no puedo capacitarle y decirle como tiene que hacer su trabajo, en ese caso él tiene que capacitarme.
BANCO PICHINCHA	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.4. Educación y cultura financiera	14	14	0	Nosotros normalmente tenemos reuniones con las asociaciones productoras o las cámaras de comercio, cuando tenemos grupos si les damos capacitaciones sobre los créditos que nosotros otorgamos
BANCO PICHINCHA	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.1. Establecido	14	14	0	Cuando viene un cliente siempre le explicamos en que consiste el crédito, tasa de interés, cuotas, pero como capacitaciones solamente cuando hacemos campañas proporcionales.
BANCO PICHINCHA	3. Capacitación\3.4. Personal\3.4.1. Propio	15	15	0	Nosotros mismos brindamos la capacitación
BANCO PICHINCHA	3. Capacitación\3.3 Duración\3.3.2. 2 horas	15	15	0	tiene una duración de dos horas
BANCO PICHINCHA	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.2. Solicitado	17	17	0	Porque el cliente tiene que estar consciente de lo que está haciendo está sacando un crédito, está adquiriendo una obligación y tiene que estar claro en su inversión, ya que si invierte mal se tiene problemas futuros. Nosotros recién ganamos la certificación The Smart Campaign, que es no sobre endeudar al cliente, trato justo a los clientes y para eso tenemos que capacitar a la cliente ósea nosotros somos claros con los clientes.
CACPE LOJA	3. Capacitación\3.5 Motivo	14	14	0	No brindamos capacitación porque no colocamos muchos microcréditos, en los créditos de consumo capacitamos.
CACPE YANTZAZA	3. Capacitación\3.5 Motivo	13	13	0	No se capacita porque es imposible capacitar a todos los clientes, se pregunta para qué es el crédito, si la inversión va a ser correcta antes de otorgar el crédito, si cumple los parámetros como para que pueda invertir y seguir invirtiendo se aprueba caso contrario se rechaza el crédito.

CACPE ZAMORA	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.2. Solicitado	15	16	0	No, lo que hacemos al momento es asesorarlo, básicamente es lo que concierne a la inversión, cuanto tiene que invertir para más o menos tener un rango de rentabilidad. Es importante por lo que tiene que tener la persona que recibe el crédito en cuenta la condiciones en las que va a invertir, el entorno económico, saber el mercado al cual está apuntando si es factible o no es factible. Nosotros le hacemos ver el entorno en el que va a invertir. Por decirle anteriormente hubo bastante gente que quería créditos para cerdos, eso nos pasó en Zamora, y en ese entonces estábamos en problemas, había reducción del precio, algunos quebraron piscicultores, entonces lo que hicimos nosotros direccionándolos hacia que inviertan mejor para lo que es pollos y esas cosas, la idea es que más o menos ver la dinámica de la economía local y poderlos ayudar
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.1. Etapa\3.1.3. Fase final	14	14	0	, al inicio,
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.1. Administración	14	14	0	Administración del negocio
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.2. Producción	14	14	0	producción y
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.3. Comercialización	14	14	0	comercialización
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.4. Personal\3.4.1. Propio	14	14	0	nosotros mismo
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.3 Duración\3.3.1. 1 hora	14	14	0	media hora
COOP PADRE JULIAN	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.2. Solicitado	14	14	0	Porque es importante que los clientes conozcan sobre la inversión que van a realizar, y de este modo no incurran en morosidad. Muchas de las veces no se los capacita, no se los aconseja bien van y dejan el dinero en otro lado y no tienen como pagar, luego se quedan en mora y es un lío después.
COOP SARAGUROS	3. Capacitación\3.1. Etapa\3.1.1. Fase inicial	13	13	0	al momento de que los clientes vienen a acceder al crédito
COOP SARAGUROS	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.1. Administración	13	13	0	administración del negocio

COOP SARAGUROS	3. Capacitación\3.5 Motivo\3.5.1. Establecido	13	13	0	Para que no le afecte al socio, ni a la cooperativa, en caso de alguna perdida o de algo, es lo fundamental de explicarles en la capacitación
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	3. Capacitación\3.5 Motivo	13	13	0	No capacitamos porque ya depende de los jefes superiores.
COOP SINDICATO	3. Capacitación\3.5 Motivo	14	14	0	En eso nos hemos descuidado, bueno lo que pasa es que nosotros estamos interesados en capacitar a los socios, pero el socio poco le interesa capacitarse, ósea lo que el socio quiere es un crédito y se acabó y el resto allá, no le interesa más y es por eso que vivimos como vivimos.
COOPMEGO	3. Capacitación\3.2. Temas\3.2.4. Educación y cultura financiera	14	14	0	Si actualmente estamos contando con una capacitación que da la entidad financiera cubierta a ciertos sectores socioeconómicos, las damos de una manera gratuita a todas las personas de como endeudarse de cómo administrar un crédito de cómo evitar el sobreendeudamiento. Estos son indistintamente de que tengan o no crédito. Asesoramiento les damos previo a poder endeudar al socio, lo hace personal de la institución, las capacitaciones duran 2 horas. Actualmente estamos enfocados en 4 tipos de temas que son cooperativismo, administración de crédito, ahorro y presupuesto.
COOPMEGO	3. Capacitación\3.4. Personal\3.4.1. Propio	14	14	0	o hace personal de la institución
COOPMEGO	3. Capacitación\3.3 Duración\3.3.2. 2 horas	14	14	0	las capacitaciones duran 2 horas

ANEXO 23. RESPUESTAS DE LA PREGUNTA P9 – La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.3. Aplicación continua	19	19	0	Si, se hace un seguimiento que se llama el control de inversión
BAN ECUADOR	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	19	19	0	Se hace esto luego de un mes
BAN ECUADOR	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	20	20	0	Bueno en el seguimiento se evalúa lo que es la inversión, ósea que debe permanecer la inversión y no se debe desvalorizar la garantía cuando es hipotecaria, de hecho, cada dos años se hace un reevaluó del bien para verificar lo que es mejoras o disminución en su valor real.
BANCO DE LOJA	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	16	16	0	hacemos 1 mes después
BANCO DE LOJA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	16	16	0	cumple objetivo para el cual fue brindado el microcrédito.
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	19	19	0	siempre está visitando al cliente.
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	21	21	0	cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio,
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.2. Responsabilidad en plazos	21	21	0	Responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.3. Aplicación continua	21	21	0	n continúa de las instrucciones de la capacitación
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.4. Incremento en nuevas operaciones	21	21	0	nuevas operaciones
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.5. Desarrollo empresarial	21	21	0	desarrollo y crecimiento empresarial,
BANCO PICHINCHA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.6. Mejoría personal	21	21	0	mejoría a nivel personal.
CACPE LOJA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	16	16	0	ver si el 90% está invertido en lo que el cliente nos ha dicho,
CACPE LOJA	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	16	16	0	después de un mes.

CACPE YANTZAZA	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	15	15	0	hacemos al mes
CACPE YANTZAZA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	15	15	0	que solicitó fue invertido para lo que solicito.
CACPE ZAMORA	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	18	18	0	tres meses
CACPE ZAMORA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	18	18	0	En que va a invertir el dinero
CACPE ZAMORA	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.5. Desarrollo empresarial	18	18	0	si está teniendo utilidades la inversión.
COOP PADRE JULIAN	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	16	16	0	un mes después,
COOP PADRE JULIAN	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	16	16	0	También el cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio
COOP PADRE JULIAN	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.2. Responsabilidad en plazos	16	16	0	responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas
COOP PADRE JULIAN	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.6. Mejoría personal	16	16	0	mejoría a nivel personal.
COOP SARAGUROS	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.1. Inmediatamente	15	15	0	en el momento de entregar el crédito s
COOP SARAGUROS	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	15	15	0	Cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.1. Inmediatamente	15	15	0	al momento que el socio solicita el crédito
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	16	16	0	dice para ganado nosotros verificamos si el Señor tiene ganado le pedimos el certificado de Conef, con eso nosotros nos aseguramos que en realidad necesita para el ganado.
COOP SINDICATO	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.2. Meses después	16	16	0	Si, en elevado porcentaje de los créditos que se otorga. Depende para la línea de crédito que sea por ejemplo si es para agricultura se hace a los 15-20 días, si es para ganadería se hace al mes. Y de ahí alternamos un poco por ejemplo lo visito a los 3 meses o 4 meses, para que vea el socio que la cooperativa se interesa por él.
COOP SINDICATO	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	17	17	0	so es lo que se juzga que se cumpla del objetivo para el cual fue brindado el microcrédito
COOPMEGO	4. Seguimiento\4.1. Tiempo\4.1.1. Inmediatamente	16	16	0	s decir a medida que se va atrasando talvez unos días vamos viendo donde está el problema dándole sugerencias

COOPMEGO	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.1. Cumplimiento del objetivo	16	16	0	Cumplimiento del objetivo para el cual fue brindado el producto o servicio
COOPMEGO	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.2. Responsabilidad en plazos	16	16	0	responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas
COOPMEGO	4. Seguimiento\4.2. Evaluación\4.2.4 Incremento en nuevas operaciones	16	16	0	nuevas operaciones con IMF por montos superiores a la inicial.

ANEXO 24. RESULTADOS DE LA PREGUNTA P10 - ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	22	22	0	Yo creo que el impacto siempre va a ser positivo al principio, porque todos tienen esa idea, ese sueño de cumplir quizás ese proyecto que se han propuesto, el tema viene cuando toca ya el pago que es la recuperación.
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.2. Negativo	23	23	0	Obviamente hay factores externos que afectan en la producción, ahora mismo tenemos el tema, de la baja de precios de los productos, introducción de productos por la frontera, esto ha hecho que los precios decaigan en el sector y por esto los productores han tenido que vender su producción para cancelar lo que es el crédito
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	26	26	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	28	28	0	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.3. Aumento de producción	28	28	0	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	30	30	0	Mejora el bienestar del hogar
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	32	32	0	Como le decía antes a través de los controles de inversión, como dije inicialmente es al mes, mínimo se están haciendo dos veces al año este control de inversión, para verificar justamente su evolución, su impacto como esta en este caso generando en la familia.
BAN ECUADOR	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.1. Conversaciones	32	32	0	su impacto como esta en este caso generando en la familia
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	18	18	0	Impacto positivo
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	20	20	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.6. Mayor mano de obra	22	22	0	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.5. Aumento de capital y activos	23	23	0	Inversión de capital y activos
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1.	25	25	0	Aumento de los ingresos del hogar

Ingresos					
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	26	26	0	Mejora el bienestar del hogar
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.1. Mejora la relación de la comunidad	28	28	0	Lazos más fuertes entre la comunidad
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	29	29	0	Reduce la pobreza
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.1. Conversaciones	31	31	0	Conversaciones con los beneficiarios
BANCO DE LOJA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	31	31	0	Visitas in Situ
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	23	23	0	Impacto positivo
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	25	25	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	26	26	0	Facilitan la constitución de ahorros personales
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.3. Independencia	27	27	0	Empoderamiento e independencia
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.4. Inclusión financiera	28	28	0	Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	30	30	0	Ventas
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.5. Aumento de capital y activos	31	31	0	Inversión de capital y activos
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.6. Mayor mano de obra	32	32	0	Contratación de mano de obra
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	34	34	0	Aumento de los ingresos del hogar
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	35	35	0	Mejora el bienestar del hogar
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.3. Atención a salud	36	36	0	mayor atención a la salud
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.4. Alimentación	36	36	0	Alimentación
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.4.5. Educación	36	36	0	educación,
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.1. Mejora la relación de la comunidad	38	38	0	Lazos más fuertes entre la comunidad
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	39	39	0	Reduce la pobreza

BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.3. Nuevos emprendimientos	40	40	0	Conduce a al Asociatividad para nuevos emprendimientos
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	42	42	0	Todos los créditos son con visitas in situ, en la visita in situ se hace una evaluación que sería la conversación con los clientes con los beneficiarios y también se hace un referenciación en la zona antes de que el ejecutivo llega donde el cliente hace un referenciación triangular donde si obtiene buenas referencias continua el proceso.
BANCO PICHINCHA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.1. Conversaciones	42	42	0	a conversación con los clientes con los beneficiarios
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	19	19	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	20	20	0	facilitan la constitución de ahorros personales
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.5. Aumento de capital y activos	22	22	0	Crecimiento de la microempresa
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.6. Mayor mano de obra	23	23	0	Contratación de mano de obra
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	25	25	0	Aumento de los ingresos del hogar
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	26	26	0	Mejora el bienestar del hogar
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.3. Atención a salud	27	27	0	a la salud
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.4. Alimentación	27	27	0	alimentación
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.4.5. Educación	27	27	0	educación
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	29	29	0	Reduce la pobreza
CACPE LOJA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.1. Conversaciones	31	31	0	A través de conversaciones con los beneficiarios
CACPE YANTZAZA	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	17	17	0	Impacto positivo
CACPE YANTZAZA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	19	19	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
CACPE YANTZAZA	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	20	20	0	Facilitan la constitución de ahorros personales
CACPE YANTZAZA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	22	22	0	Visitas in situ

CACPE ZAMORA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	20	20	0	Lo que más ahí se refleja es la satisfacción de la familia, porque lo que más nos direccionamos es a buscar que el núcleo familiar que se fortalezca
CACPE ZAMORA	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	20	20	0	y al momento de dar un microcrédito el dinero que obtengan es de manera general en todo el núcleo.
CACPE ZAMORA	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	22	22	0	visitas para ver cómo se encuentra el local
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	18	18	0	Impacto positivo
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	20	20	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.6. Mayor mano de obra	22	22	0	Crecimiento de la microempresa
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	22	22	0	ventas,
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.3. Aumento de producción	22	22	0	cantidad de productos o servicios,
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	24	24	0	Aumento de los ingresos del hogar
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	25	25	0	Mejora el bienestar del hogar
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	27	27	0	Reduce la pobreza
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.2. Negativo	28	28	0	También puede ser un riesgo porque a veces no les sale como ellos planean, a veces ellos se emocionan y creen que les va a ir bien en el negocio y no les va bien.
COOP PADRE JULIAN	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	30	30	0	Visitas in situ, y también hablamos con ellos, nosotros vamos hacemos una inspección, antes de dar un crédito vemos primeramente a que se dedican entonces ahí verificamos si en realidad están trabajando o tienen algún negocio y también tomamos fotografías nosotros contamos con una Tablet que tiene una aplicación de georreferencia e incluso cuanto toma la foto tiene las direcciones de donde queda el negocio para que no puedan mentir entonces en una foto ya queda registrado la dirección del negocio.
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1 Mejora aptitudes	18	18	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2.	19	19	0	Facilitan la constitución de ahorros personales

Fomenta el ahorro						
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.4. Inclusión financiera	20	20	0	Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.5. Aumento de capital y activos	22	22	0	Excedente	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	22	22	0	ventas,	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.3. Aumento de producción	22	22	0	cantidad de productos o servicio	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	24	24	0	Aumento de los ingresos del hogar	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	26	26	0	Reduce la pobreza	
COOP SARAGUROS	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	28	28	0	Visitas in situ	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	19	19	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1. Mejora aptitudes	19	19	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.4. Inclusión financiera	19	19	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.5. Aumento de capital y activos	23	23	0	Crecimiento de la microempresa	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	23	23	0	Ventas	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.3. Aumento de producción	25	25	0	Aumento de los ingresos del hogar	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	27	27	0	Reduce la pobreza	
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.1. Conversaciones	29	29	0	Conversaciones con los beneficiarios, cuando se acercan a la agencia.	
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.1. Mejora aptitudes	20	20	0	Mejora aptitudes y habilidades empresariales	
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	21	21	0	Facilitan la constitución de ahorros personales	
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.4. Inclusión financiera	22	22	0	Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social	
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	24	24	0	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);	

COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.3. Aumento de producción	24	24	0	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta);
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	26	26	0	Aumento de los ingresos del hogar
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	27	27	0	Mejora el bienestar del hogar
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	29	29	0	Reduce la pobreza
COOP SINDICATO	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	31	31	0	Visitas in situ
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.6. Tipo de Impacto\5.6.1 Positivo	18	18	0	Impacto positivo
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.2. Fomenta el ahorro	21	21	0	Facilitan la constitución de ahorros personales
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.1. Individual\5.1.4. Inclusión financiera	22	22	0	Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.1. Mayor ventas	24	24	0	Crecimiento de la microempresa
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.2. Mayor infraestructura	24	24	0	Tamaño
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.2. Empresa\5.2.6. Mayor mano de obra	25	25	0	Contratación de mano de obra
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.1. Ingresos	27	27	0	Aumento de los ingresos del hogar
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.3. Hogar\5.3.2. Mejora el bienestar	28	28	0	Mejora el bienestar del hogar
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.1. Mejora la relación de la comunidad	30	30	0	Lazos más fuertes entre la comunidad
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.4 Comunidad\5.4.2. Reduce la pobreza	31	31	0	Reduce la pobreza
COOPMEGO	5. Impacto generado\5.5. Metodología\5.5.3. Visitas in situ	33	33	0	Visitas in situ

ANEXO 25. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 11 – ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo microempresarial de este cantón?

Nombre del documento	Código	Principio	Final	Peso	Segmento
BAN ECUADOR	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	39	41	0	Esta institución al ser un banco en este caso dedicado más al sector rural, agrícola y pecuario, es el primero aquí en el sector que ofrece estos servicios y por ende obviamente por cuestiones de competitividad en el tema que son los intereses, es el banco que ofrece a más bajo interés el crédito. Como Ban Ecuador no otorgamos un simple crédito, sino un crédito de desarrollo, en el cual hacemos mucho énfasis en lo que es la inversión, para que a futuro el productor deje de depender del crédito, ya que este no es el objetivo final, el crédito es una partecita de lo que es la producción. Obviamente este impacto que tiene que verse a corto, mediano y largo plazo es justamente en mejorar las condiciones de vida del productor y dejar obviamente que el productor dependa de lo que es el crédito.
BANCO DE LOJA	6. Aporte de las IMF\6.1. Social	35	35	0	El aporte es inclusión financiera para las personas que son excluidos, ya que tenemos una oficina física, que brinda cobertura al 100% a los cantones de influencia, que son Yantzaza, Yacuambi, Nangaritza, Centinela del cóndor. Creando productos moldeados con pago mensual.
BANCO PICHINCHA	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	49	49	0	Nosotros tratamos de que nuestros clientes crezcan de que nuestros clientes vayan ampliando sus mercados y obviamente con esto se daría el desarrollo y crecimiento económico de ellos.
CACPE LOJA	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	35	35	0	Aportamos más en lo que es movimiento comercial porque la mayoría de los clientes que sacan créditos en microcréditos es para negocios y más aquí como es un cantón comercial apoyamos más al comercio.
CACPE YANTZAZA	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	28	28	0	Nuestro aporte es apoyar al crecimiento del microempresario.
CACPE ZAMORA	6. Aporte de las IMF\6.1. Social	29	29	0	Fortalecer e impulsar los sectores productivos

CACPE ZAMORA	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	29	29	0	Fortalecer e impulsar los sectores productivos ofreciendo servicios de calidad acorde a la situación socioeconómica de la localidad del Cantón Yantzaza de esta forma mejorando las condiciones de vida de los habitantes.
COOP PADRE JULIAN	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	37	37	0	El aporte que brindamos sería el crecimiento económico en los sectores agropecuario, ganadero, comercial.
COOP SARAGUROS	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	34	34	0	Con los créditos que aportamos a nuestros clientes, estamos aportando tanto al crecimiento del Cantón como al de la persona socialmente y económicamente.
COOP SARAGUROS	6. Aporte de las IMF\6.1. Social	34	34	0	Como al de la persona socialmente
COOP SEMILLAS DEL PROGRESO	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	36	36	0	Brindar ayuda a los clientes con los créditos que han sido otorgados por esta cooperativa
COOP SINDICATO	6. Aporte de las IMF\6.2. Económico	38	38	0	El aporte es buscar la forma de entregar créditos, con el fin de que la sociedad o gente más pobre hablando en términos reales, mejore su vida, su status de vida vaya cambiando vaya mejorando y que ya no siga viviendo en la misma situación económica.
COOPMEGO	6. Aporte de las IMF\6.1. Social	40	40	0	Actualmente estamos enfocándonos en el diseño de un plan estratégico de un producto específicamente para las personas que quieren hacer empresas en el área agropecuaria, productiva, ganadera. Ya que hay personas que quieren producir y en las entidades financieras les piden mucha documentación, es por ello que nosotros queremos trabajar con esa línea, ya que vemos que existe un alto potencial y estamos diseñando un producto para ver si en unos meses se trabaja con pagos mensuales y trimestrales.

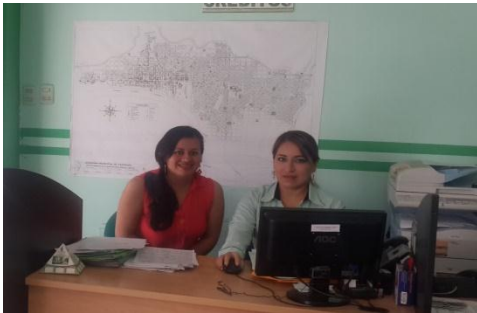
ANEXO 26. REGISTRO FOTOGRÁFICO



Entrevista Ing. Braulio Cumbicus – Jefe de Agencia Cantonal de BAN Ecuador



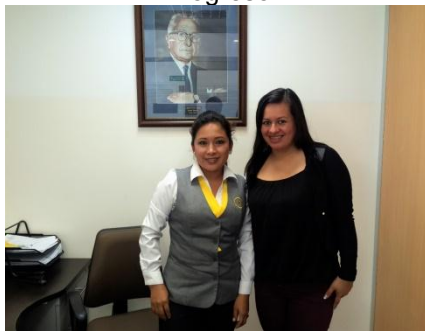
Entrevista Ing. Edwin Ortega – Jefe de Agencia Cacpe Zamora



Entrevista Ing. Fanny Macas – Oficial de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso



Entrevista Ing. Julio Ordoñez – jefe de Agencia Cacpe Loja



Entrevista Ing. Lady Duque – Administradora de Microfinanzas del Banco Pichincha



Entrevista Ing. Luis Iván Vicente Cañar – Jefe Comercial Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Goodoy



Entrevista Ing. Maribel Espinoza – jefe Comercial Cacpe Yantzaza



Entrevista Ing. Yalitz Sarango – jefe de Agencia Cooperativa de Ahorro y Crédito Saraguros