



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

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

**Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora del
año 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Quituisaca Gualán, Lourdes del Carmen

DIRECTOR: 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 DEL DIRECTOR 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 Zamora del año 2015, realizado por Quituisaca Gualán Lourdes del Carmen; ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 06 diciembre de 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

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

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

f).....

Autora: Quituisaca Gualán Lourdes del Carmen

Cédula: 1105737140

DEDICATORIA

Primeramente lo dedico a mi Dios que me llena de sabiduría y me brinda fortaleza para lograr cada una de las metas que me he propuesto, por no dejarme desistir ante los obstáculos en mi vida académica y personal.

Este trabajo lo dedico principalmente a mi querida madrecita, que ha sido uno de los pilares fundamentales en mi vida para poder finalizar esta etapa académica, por el cual se ha esforzado y sacrificado en darme lo mejor. Por haberme enseñado el valor de la responsabilidad y la perseverancia.

A mi novio que ha demostrado día a día la confianza que deposita en mí para cumplir cada uno de los propósitos que nos hemos establecido. Por ofrecerme su amor infinito, apoyo incondicional y muchas cosas más, en cada una de las etapas que hemos vivido juntos.

A toda mi familia que de una u otra manera estuvieron apoyándome y brindándome su amor y calidez de familia.

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mis sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica Particular de Loja, por ser la institución que ha permitido desenvolverme en diversos ámbitos, brindándome numerosas oportunidades para superarme en el campo profesional, laboral y humano.

Gracias a cada una de las autoridades y docentes que fueron parte de mi formación, aportando su valioso conocimiento y experiencia, permitiéndome cumplir uno de los objetivos más importantes.

De manera muy especial a la Magister Aurora Samaniego, en calidad de directora de tesis, por brindarme su tiempo y guiarme oportunamente para culminar este proyecto.

Un agradecimiento sincero a las Magísteres; Viviana Espinoza y Elizabeth Salas por su aporte, paciencia y entrega en su labor.

A toda la familia que encontré en este recorrido de mi vida, que me brindaron mucho cariño, confort y ayuda en cada una de las etapas que he vivido.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	1
SUMMARY	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO 1.....	5
MICROFINANZAS EN EL ECUADOR Y EL MUNDO	5
1.1. Antecedentes.....	6
1.2. Definición.....	7
1.3. Actores de las microfinanzas.....	9
1.3.1. Clientes.....	9
1.3.2. Gobiernos e instituciones de regulación y control del Estado.....	9
1.3.2.1. Marco regulatorio de las instituciones microfinancieras.....	9
1.3.3. Instituciones oferentes de productos y servicios microfinancieros.....	11
1.4. Microfinanzas en el mundo.....	13
1.4.1. Microfinanzas en Latinoamérica.....	20
1.4.2. Microfinanzas en Ecuador.....	25
1.5. Microfinanzas en Zamora.....	29
1.6. Impacto social de las microfinanzas.....	32
1.6.1. Principales metodologías para medir el impacto.....	34
1.6.2. Evaluación del impacto en las Microfinanzas.....	37
CAPITULO 2.....	40
PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS	40
2.1. Productos Financieros.....	41
2.1.1. Microcréditos.....	42
2.1.1.1. A nivel mundial	42

2.1.1.2. América Latina.....	55
2.1.1.3. Ecuador.....	57
2.1.1.3. Zamora.....	61
2.1.2. Microcuentas.....	71
2.1.3. Microdepósitos.....	71
2.1.4. Microahorros.....	71
2.1.5. Microseguros.....	72
2.1.6. Microleasing.....	72
2.1.7. Microfactoring.....	73
2.1.8. Microaval.....	73
2.2. Servicios No financieros.....	73
2.2.1. Servicio y medio de Pago.....	73
2.2.2. Intermediación social.....	73
2.2.3. Servicios de desarrollo empresarial.....	74
2.2.4. Servicios Sociales.....	74
CAPITULO 3.....	75
DETERMINACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL CANTÓN ZAMORA.....	75
3.1. Justificación de la metodología seleccionada.....	76
3.1.1. Herramientas de investigación utilizada.....	76
3.2. Descripción de participantes.....	77
3.2.1. Número.....	77
3.2.2. Características especiales relacionadas con el estudio.....	77
3.3. Fuentes y recolección de datos.....	78
3.4. Análisis de Resultados.....	78
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98

RESUMEN

En la presente investigación se analizó la caracterización de las operadoras de microfinanzas en el cantón Zamora del año 2015, la cual tiene como propósito determinar los productos y servicios microfinancieros ofertados por las distintas Instituciones microfinancieras (IMFs) y así mismo identificar como miden el impacto social generado en los demandantes.

Se realizó la entrevista a las IMFs del cantón Zamora. Identificando que no existe diversidad en la oferta de productos y servicios microfinancieros para los habitantes de este cantón, la mayoría de las operadoras se centran en el producto más importante que es el microcrédito; ya que este producto permite el financiamiento de proyectos comerciales y productivos que contribuyen al crecimiento económico de los habitantes.

El 100% de entrevistados establecen que el impacto generado por el microcrédito, es el crecimiento y expansión de las microempresas a las cuales se han financiado y esto también genera ingresos destinados a satisfacer las necesidades de los hogares e individualmente ayuda a la inserción financiera y social.

Palabras claves: Microfinanzas, microcrédito, impacto, capacitación, seguimiento, productos, servicios.

SUMMARY

In the present investigation there analyzed the characterization of the operators of microfinance in the canton Zamora of the year 2015, the purpose of this research is to determine the microfinance products and services offered by the different microfinance institutions (MFIs) and to know as these institutions they measure the social impact generated in the plaintiffs that were analyzed.

For it the interview was realized to the IMFs. Identifying that does not exist diversity in the offer of products and microfinancial services for the inhabitants of this canton, the majority of the operators centre on the most important product that is the microcredit; since this product allows the financing of commercial and productive projects that they contribute to the economic growth of the inhabitants.

The 100% of interviewed they establish that the impact generated by the microcredit is the growth and expansion of the microenterprises to which they have been financed and this also generates income destined to satisfy the needs of the homes and individually it helps to the financial and social insertion.

Keywords: Microfinance, microcredit, impact, training, monitoring, products, services.

INTRODUCCION

Las microfinanzas constituyen una herramienta de desarrollo económico y social para las personas de bajos recursos económicos, que se encuentran excluidos por las instituciones financieras tradicionales, ya que este segmento de la población no cuenta con las garantías y requisitos determinados por las mismas para atender necesidades de financiamiento u otros servicios.

Es por ello que han surgido un número significativo de Instituciones microfinancieras dedicadas a ofrecer productos y servicios, que benefician a múltiples sectores especialmente a los más vulnerables que se encuentran en proceso de desarrollo como son las zonas rurales; y de esta manera disminuir los niveles de pobreza, generando micro, pequeñas y medianas empresas que, a su vez, son creadoras de empleo y de ingresos. La importancia de esta investigación radica en que se obtuvo información cualitativa y cuantitativa que refleja si la existencia de productos y servicios microfinancieros responden a las necesidades de la población y verificar si las IMF's cumplen con su compromiso social.

Con este antecedente el presente estudio "Caracterización de las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora, año 2015", pretende identificar si la oferta de productos y servicios microfinancieros es adecuada para la población y como estas IMF's miden el impacto que generan.

El presente trabajo de fin de titulación consta de tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos. En capítulo I se desarrolla temas de microfinanzas a nivel mundial, Latinoamérica, Ecuador y la situación actual del cantón Zamora; se aborda un marco conceptual respecto al impacto social de las microfinanzas.

El capítulo II denominado productos y servicios microfinancieros, se describe los productos y servicios financieros ofertados por las instituciones microfinancieras en el Ecuador y a nivel mundial, centrándose en el producto más recocado el microcrédito.

El capítulo III contiene detalladamente el trabajo de campo realizado con las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora, con el fin de conocer y analizar el impacto que han generado en las personas del cantón al brindar sus servicios financieros.

La investigación forma parte de un proyecto desarrollado por el departamento de ciencias empresariales en la sección de Banca y Finanzas, en la que se investiga la calidad de

productos y servicios microfinancieros que se ofrece al cantón Zamora e identifica el impacto social que se genera en los microempresarios. Así mismo servirá como fuente de consulta para que las operadoras de microfinanzas puedan mejorar e incrementar sus productos, servicios e instrumentos para medir el impacto social. Para beneficio de la localidad brinda información de las características de los productos y servicios con los que cuenta cada una de las IMFs.

Para el logro de los objetivos específicos se desarrolló un amplio marco teórico, contrastando los conceptos generales con los identificados en el trabajo de campo y dar cumplimiento a cada uno de los mismos.

Con la información obtenida por parte de las instituciones microfinancieras se logró cumplir cabalmente con los objetivos de la investigación, pues el principal producto que se ofrece bajo el segmento microfinanzas el microcrédito; aún les falta establecer programas de evaluación del impacto a las operadoras de microfinanzas para poder identificar puntualmente los cambios que han generado en las personas del cantón.

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, se recurrió a la investigación exploratoria, aplicando el método descriptivo, deductivo e inductivo. Como parte del trabajo de campo, se procedió a diseñar una entrevista semi-estructurada dirigida al 75% de las IMFs. Con los resultados obtenidos se procedió a codificar y analizar la información a través del software MAXQDA 12.

CAPITULO 1

MICROFINANZAS EN EL ECUADOR Y EL MUNDO

1.1. Antecedentes.

Al hablar de las microfinanzas se inicia con el proyecto denominado Gram Sarker o banco comunal creado en 1974, que lo llevó a cabo Muhammad Yunus quien fue el propulsor del microcrédito en el mundo, quien recibió el premio nobel en 2006 por sus estudios y esfuerzos en brindar un sistema de préstamo, para financiar actividades de la población más desfavorecida y vulnerable con el objetivo de reducir la pobreza, también conocido como el banquero de los pobres (Gutiérrez, 2013).

Yunus emprende su proyecto al observar el nivel de pobreza que existía y la hambruna en Bangladesh desatada en los inicios de la década de los 70, es lo que permite crear este propósito orientado a erradicar la pobreza desde su raíz y la revolución que ha supuesto la aplicación de sus teorías en las ideas y prácticas económicas (Vispo y Ramos, 2011).

Actualmente se desarrolla como Banco Grameen, es la institución más estudiada en el mundo y todos los resultados obtenidos son muy satisfactorios, porque la renta y la calidad de vida de los prestatarios aumenta de forma perpetua, pues según Yunus (2002), afirma “la pobreza no es creada por los pobres. La pobreza es creada por el sistema que hemos creado alrededor de ellos”.

De ahí se conceptúa que las microfinanzas están ligadas a ofrecer servicios y productos a las personas que se encuentran excluidas dentro del sistema financiero tradicional puesto que no cumplen con los requisitos establecidos por las Instituciones financieras como son ingresos inestables, la falta de documentación y el conocimiento en los campos contables para cumplir con los requisitos establecidos por la IFIs. Además por el hecho de que la inversión es muy alta para la colocación de productos microfinancieros y por el nivel de riesgo que representa una operación así haciendo que las instituciones prefieran canalizar su capital a empresas corporativas o de sectores productivos provechosos (Abdullah y Abdul, 2014).

En los últimos años, algunas organizaciones internacionales, como es el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional o el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), promueven productos para disminuir los problemas de pobreza a los que se encuentran sometidos.

Marbán (2007), encontró para su investigación

- En África las organizaciones que se destacan en Marruecos son: la Banca Popular y la Caja Nacional de Crédito Agrícola (1993), esta última es una de las organizaciones más antiguas

de África. Otros ejemplos interesantes son: el Comité de Pilotage de las Microfinanzas (1999), Cajas Populares de Ahorro y Crédito o las Cooperativas femeninas de ahorro y Crédito entre otras, destacadas en Mauritania. En Túnez nos encontramos con: Banque Tunisienne de Solidarité. Aunque no están reflejados todas las organizaciones dedicadas a desarrollar programas de microcréditos de forma local o rural.

- En Asia, entre las organizaciones más importantes y con mayor repercusión en el ámbito internacional, está el Grameen Bank. El Grameen Bank es uno de los pioneros en implantar y desarrollar los programas de microcrédito en el mundo. Además, durante el año 2006 el profesor Yunus (creador e impulsor del GB) y el Grameen Bank han recibido el premio Nobel de la Paz.
- En América Latina y Caribe hay que destacar uno de los ejemplos con mayor repercusión y solvencia en esta región, el Banco Sol en Bolivia. En 1984, un grupo de empresarios bolivianos ligados al sector microempresarial solicitó un estudio a Acción internacional Técnica (AITEC) de Cambridge (Estados Unidos). El objetivo que perseguía dicho estudio era crear una institución sin ánimo de lucro que, apoyase el desarrollo de microempresas en Bolivia. Este estudio concluyó, entre otras cosas que, las dificultades más importantes, a las que se enfrentaban los pequeños empresarios, era el acceso a recursos y, la falta de acceso al crédito a través del sistema financiero formal o tradicional. El 17 de Noviembre de 1986, inversores internacionales y bolivianos inauguraron la Fundación para Promoción y el Desarrollo de la Microempresa (PRODEM) como una Organización No Gubernamental (ONG). En 1992, es cuando PRODEM inicia su andadura como impulsor de las microfinanzas y, se da a conocer como Banco Sol. Actualmente, el Banco Sol es una de las principales organizaciones sin ánimo de lucro que desarrolla e implanta programas de microcrédito en Bolivia.
- En Oriente Medio cabe destacar dos países impulsores del sistema de microcrédito que son, el Líbano y Jordania, donde se han implantado con cierto éxito y tímidamente, diferentes programas de microcréditos, como es el caso de Microfund for Women y Jordanian Microcredit ambas en Jordania. Otros ejemplos son: Crupo Al Majmoua o Cooperative Housing Foundation ambas en el Líbano. Además, en Palestina están las organizaciones: Palestinian Business Women's Association o Hope for Creative Financing, etc

Entonces es así como desde la década de 1970 al efectuar pequeños préstamos a mujeres de bajo nivel de recursos, las microfinanzas han crecido fuertemente hasta convertirse en una industria extremadamente grande. Algunas de ellas son las distintas organizaciones impulsoras y creadoras de sistemas de microfinanzas que están teniendo un importante éxito en el ámbito internacional

En América Latina y el Caribe, unas 600 instituciones de microfinanzas han prestado alrededor de US \$ 12 mil millones a más de 10 millones de clientes de bajos ingresos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

1.2. Definición.

Las microfinanzas como cualquier sistema financiero es un instrumento de intermediación, pero la diferencia es que se centra en canalizar los recursos a los sectores más pobres de la población, apoyando a combatir la pobreza en los países en vías de desarrollo,

ofreciéndoles productos y servicios financieros que permitan la inclusión del sector, a continuación se presentan distintos enfoques del concepto de microfinanzas.

Según Mena (2002):

Microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito.

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

Cruz, Sendy y Piedra (2013), afirman:

En términos generales, las microfinanzas se refieren a un movimiento que prevé un mundo en el que los hogares de bajos ingresos tienen acceso permanente a una gama de servicios de alta calidad, (como lo podrían hacer las grandes empresas que cuentan con la solvencia necesaria para ser un excelente prospecto de crédito de las Instituciones financieras), para financiar sus actividades generadoras de ingresos, crear activos, estabilizar el consumo y protegerse contra los riesgos.

Gulli (1999), sostiene que existen dos enfoques para las microfinanzas:

Para el enfoque del sistema financiero, la meta global de las microfinanzas es proporcionar servicios financieros sostenibles a personas de bajos ingresos, pero no necesariamente a las más pobres. Si se piden préstamos y se reembolsan puntualmente, el mercado ha demostrado que los servicios prestados son útiles, de modo que no se necesitan estudios del impacto... Por último, para muchos de los proponentes del enfoque de sistemas financieros, el crédito no es el instrumento más importante para reducir la pobreza.

Para el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza, las metas generales de las microfinanzas deben ser reducir la pobreza y facilitar la realización plena del potencial de la gente. De nada sirve hablar de sostenibilidad financiera si los servicios no influyen en el nivel de pobreza de los clientes... El crédito se considera como un instrumento importante y eficaz para reducir la pobreza.

De acuerdo a la bibliografía revisada se concluye que las microfinanzas tienen dos bases para su desarrollo una son los fines sociales enfocados a la integración de las personas de nivel económico bajo, para que puedan administrar su dinero y cambiar la situación económica y social de una familia. Y los fines de las Instituciones Financieras (IFIs) que es la sostenibilidad financiera al extender las operaciones comerciales en el futuro, incursionando en nuevos mercados. Pero existen las Organizaciones no gubernamentales (ONG) siendo su principal función ayudar a reducir la pobreza a través de este mecanismo. En Ecuador se ha desarrollado un nuevo enfoque a las microfinanzas denominado Finanzas Populares y Solidarias; su objetivo que es crear nuevas regulaciones y formas de organización de los productos y servicios financieros, emprendida por ciudadanos

asociados, por la confianza y control social destinado al pueblo. Así mismo eliminar algunos de las características que poseen las microfinanzas como son altas tasas de interés para los microcréditos y un sinnúmero de requisitos para poder acceder al mismo (Orellana, 2009).

1.3. Actores de las microfinanzas.

Estos actores pueden variar de acuerdo al país de Estudio centraremos nuestra atención en Ecuador.

1.3.1. Clientes.

Es mercado al cual va dirigido todos los productos y servicios, desarrollados por las instituciones respondiendo a las necesidades de producción, consumo y servicios y así poder cumplir con su objetivo social y económico.

1.3.2. Gobiernos e instituciones de regulación y control del Estado.

Son instituciones que se encargan de regular las actividades y funcionamiento de las instituciones oferentes de las microfinanzas, velando por los intereses de los clientes.

- Junta de política y regulación monetaria y financiera: “enfocará su esfuerzo en fomentar el acceso a los servicios financieros y la democratización del crédito, y a su vez potenciará el rol de las actividades financieras de forma eficiente para fortalecer la inversión productiva nacional, al mismo tiempo tendrá la facultad de regular las acciones en función de las políticas económicas y monetarias dictadas.” (Junta de política y regulación monetaria y financiera, 2016).
- Superintendencia de Bancos (SB): Esta institución es la encargada de la supervisión y control de las entidades supervisadas, promoviendo los derechos e intereses de los actores sociales (Superintendencia de bancos y Seguros, 2015).
- Superintendencia de Economía popular y Solidaria (SEPS): “Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario” (Superintendencia de Economía popular y Solidaria, 2015).

1.3.2.1. Marco Regulatorio de las Instituciones Microfinancieras.

Dado el crecimiento rápido de las microfinanzas es importante establecer un marco regulatorio que asegure el cumplimiento de obligaciones por parte de los organismos integrantes y que faciliten la labor de supervisión. A continuación se muestra el marco regulatorio en las que se basan las microfinanzas:



Figura 1. Marco Regulatorio de las IMFs
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, 2015
Elaboración: Quituisaca, 2015

En cuanto a la **Constitución de la república** se encarga de establecer las pautas de conducta y norma el comportamiento tanto de personas como instituciones, para efectos de normar las IMFs se dirige a la sección octava, que se refiere al sistema financiero del artículo 308 al 312 (Constitución de la República, 2008).

Ley general de instituciones del sistema financiero regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las IF privado y las funciones de la SB, así como establece normas de prudencia financiera y solvencia para las IFIs públicas (Ley general de instituciones del sistema financiero, 2001).

Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria se encarga de fomentar, regular y supervisar la estructura y funcionamiento de las organizaciones de economía popular y solidaria se remite a la segunda parte de esta en el título primero. (Ley Orgánica de Economía popular y Solidaria, 2012).

Código Monetario y Financiero se encarga de establecer el marco de políticas, regulaciones, supervisión y control de los sistemas monetarios y financieros, los regímenes de valores y seguros, estableciendo el nivel 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. Para regulación de las microfinanzas se dirige al título II del sistema financiero nacional capítulo 1 y 2 Integración del sistema financiero nacional como también al Código Orgánico Monetario. (Código Orgánico monetario y cambiario, 2014).

1.3.3. Instituciones oferentes de productos y servicios microfinancieros.

Organismos no Gubernamentales (ONG): Son instituciones sin fines de lucro que promueven programas de microfinanzas en zonas rurales y urbanas que se encuentran marginadas, en donde también imparten asistencia técnica, capacitación y otros servicios adicionales, estas organizaciones dependen de recursos externos como donaciones y minoritariamente del crédito. Como son organismos no regulados por ninguna institución no pueden captar recursos para su sostenibilidad en el futuro (Sevilla, 2006).

Las ONG`s que se encuentran en el Ecuador, según la Red Financiera Rural (2015), son:

- FUNDAMIC
- CASA CAMPESINA DE CAYAMBE
- UCADE-FASCA STO. DOMINGO
- FACES
- INSOTEC
- FUNDACIÓN ALTERNATIVA
- ESPOIR
- UCADE-DIÓCESIS LATACUNGA
- UCADE-DIÓCESIS AMBATO
- CARE ECUADOR
- FREEDOM FROM HUNGER
- FEPP
- VISIONFUND ECUADOR-FODEMI

Gobierno Central: Son entidades Financieras manejadas por el Estado para desarrollar programas de microfinanzas que ofrezcan una tasa de interés baja para que pueda ser reembolsado, como un mecanismo de protección al sector económico bajo. Pero Sevilla (2006) afirma:

Los subsidios lo único que han ocasionado, es el abaratamiento del costo del dinero no se focalice en el sector más pobre, al contrario los que se han beneficiado de este subsidio son los grandes clientes, que en muchas ocasiones no reembolsan dichos préstamos, produciendo una cartera vencida alta, o que en el mejor de los casos lo hacen con mayor morosidad, ocasionando de esta manera la ineficiencia de estas Instituciones y afectando a la buena reputación de los microempresarios de su baja morosidad.

El gobierno actual de Ecuador desarrolla y promueve muchas instituciones con estos fines para poder incentivar a la producción y emprendimiento por parte de los clientes como son:

- **BAN Ecuador:** Antes de noviembre del 2015 esta entidad se denominaba Banco nacional de Fomento, es una institución que apoya a los sectores productivos mediante una política crediticia acorde con el desenvolvimiento económico y social

del país, buscando el mejoramiento de la producción, a la explotación técnica y racionalizada de los recursos naturales y nuevas formas de producción que creen fuentes de trabajo. Un ejemplo de sus productos es el crédito 555, planteado por el Gobierno Nacional, beneficiando a más de 3.316 personas (Banco Nacional de Fomento, 2015).

- **Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS):** Es una institución anexa al Ministerio de Inclusión Económica y Social, con patrimonio propio, e independencia técnica, administrativa y financiera, la cual brinda apoyo a los ciudadanos que desean emprender procesos de desarrollo productivo, promoviendo la Asociatividad, y priorizando a la persona por encima del capital (Instituto de Economía Popular y Solidaria, 2015).
- **Corporación Nacional de Finanzas Populares y solidarias (CONAFIS):** Es una institución que se encarga de promover la creación de productos financieros para cubrir la demanda de sectores y localidades geográficas donde existe bajo acceso a servicios financieros (Corporación Nacional de Finanzas Populares y solidarias, 2015).

Instituciones del Sector financiero popular y solidario: La integran las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, mutualistas y cajas de ahorro (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Tabla 1. Organizaciones del Sector Financiero de Economía Popular y Solidaria

Cooperativas de Ahorro y Crédito	Cajas Centrales	Entidades Asociativas, cajas y Bancos comunales y Cajas de Ahorro	Mutualistas ¹
Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.	Son instancias que se constituyen con por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito. El capital mínimo requerido para la constitución de una Caja Central será determinado técnicamente por el regulador.	Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados.	Las asociaciones son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados.

Fuente: Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

¹ En el Código Monetario en el artículo 163 se establece que también son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Instituciones del Sector financiero privado y público: En este se encuentran los bancos, sociedades financieras² y banca pública que se encuentran bajo el control y supervisión de la Superintendencia de bancos (SB).

Upgrading: Sevilla (2006), manifiesta “Son instituciones financieras que en un inicio fueron ONG’s y con el tiempo se transformaron en Entidades Financieras controladas y reguladas por los organismos de control”.

Downscaling (banca comercial): Según Sevilla (2006) manifiesta que:

Son más conocidos como la Banca Comercial, con departamentos específicos de microcrédito. El buen resultado que han alcanzado las actividades micro-financieras en rentabilidad y en sostenibilidad, ha generado que la Banca Comercial siga su ejemplo e incremente la oferta de sus servicios para este nuevo mercado.

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

1.4. Microfinanzas en el mundo.

Las microfinanzas en los últimos 20 años se han desarrollado como una herramienta cada vez más elemental para poder reducir la pobreza, especialmente en los países en vías de desarrollo a través de las instituciones de microfinanzas (IMFs) que son los actores más importantes para facilitar el financiamiento a las personas que tienen una economía baja con el fin de mejorar el bienestar social y económico de una población (Barry y Tacneng, 2014).

Barry y Tacneng (2014), afirman:

Que, en 2011, 3.703 instituciones de microfinanzas atienden a 200 millones de clientes de los cuales, más del 60% estaban entre los más pobres cuando se unieron. La OCDE (2009) y (2012) de la OIT y WIEGO estiman que más del 50% de la población activa del mundo, en promedio, están empleados en la economía informal. Para estos grupos de trabajadores, la economía informal es su principal y más a menudo, su única fuente de ingresos y medios de subsistencia.

Por ello es importante el estudio de las microfinanzas y en especial el microcrédito porque así los mercados informales prosperan pero para ello las IMFs deben tener claro cuáles son sus métodos y estrategias para poder mantenerse en el tiempo y cumplir con el por qué de

² Según el Código monetario (2015), se establece que las sociedades financieras son parte del sector financiero privado, en donde establece que las nueve sociedades financieras existentes en el país deberán convertirse en bancos en un plazo de 18 meses.

su creación. A medida que las microfinanzas van teniendo un rol importante en el mercado financiero se desatan múltiples cuestionamientos en su impacto sobre la situación social y económica de los pobres y la sostenibilidad de las IMF en el largo plazo.

Barry y Tacneng (2014), en su investigación mencionan:

Los resultados de una encuesta realizada sobre una muestra de IMF profesionales, inversores, reguladores, y observadores de todo el mundo (CSFI, 2012) muestran sobreendeudamiento y es una de las preocupaciones más altas que enfrenta la industria....Porque puede surgir problemas más profundos en la industria, tales como el exceso de capacidad de préstamo creado por competencia, la saturación del mercado y otros factores externos. Mientras que, los problemas relacionados con el gobierno corporativo incluyen falta de liderazgo en la IMF, falta de marco operativo en el que los inversores arriesgan y supervisan el rendimiento de su inversión.

De acuerdo a lo que se ha investigado es importante que las IMFs no olviden cual es su rol principal en la sociedad y como deben cumplir los objetivos, en especial aquí se puede mencionar las ONGs, se explicó anteriormente son instituciones que no captan los recursos de las personas por lo que se convierten en instituciones con fines de lucro para poder obtener capital y así realizar las operaciones como cualquier entidad financiera dejando de la lado su razón de ser.

Una vez investigados los distintos enfoques de la microfinanzas es importante obtener una perspectiva del objetivo de estudio a nivel macro y conocer nuevos escenarios de las microfinanzas.

África, según un estudio de Corrales y Priori (2011), “195 instituciones que reportaron datos en el ejercicio del 2008, 17 son bancos, 30 uniones de crédito, 55 ONG y 61 IFNB)”. Se han establecido varias regulaciones desde el 2002 en los 29 países con respecto a las microfinanzas, en 17 países se ha determinado un régimen de ley de acuerdo a su actividad o tamaño, ajustándose el tipo y nivel de regulación de acuerdo a riesgos sistemáticos. (Corrales y Priori, 2011).

Estas regulaciones se han dado, debido a la poca transparencia, altos precios de los productos ofertados, a la falta de mecanismos de reclamo, y baja estructura de protección a los clientes por lo que es un gran motivo de preocupación, en el año 2011, la Comisión Bancaria de África Central (COBAC) ha examinado y establecido una tasa efectiva global (la misma que incluye todos los costos incurridos en los préstamos) que se aplicará a las instituciones microfinancieras y a los bancos. Integrando esta tasa a la regulación de IMFs

mejorará considerablemente la transparencia de los precios (Economist Intelligence Unit, 2012).

Para poder financiar los créditos las IMF se basan en un 60% de los depósitos de los clientes y el resto se financian con los bancos, mientras que los ONG dependen de donaciones del Banco Africano y Fondo Internacional para agricultura y desarrollo (Corrales y Priori, 2011).

En trabajo de Corrales y Priori (2011) cita al microscopio 2010 que señala:

Kenia y Ghana como países líderes en microfinanzas en África. En Kenia por ejemplo, aunque el mercado de las microfinanzas está muy concentrado, su entorno para negocios es sólido y mejora gradualmente. Es líder mundial en innovación y desarrollo en los canales de distribución para los pagos móviles y líder de la banca móvil.

Para finalizar el estudio de África se mencionará los principales productos y servicios que son de mayor demanda se encuentran los préstamos que son destinados al consumo de alimentos, necesidades del hogar y educación. Y los depósitos son muy importantes en esta región pues tienen un gran crecimiento.

Tabla 2. Principales Instituciones Microfinancieras del África

IMF	País	Cartera bruta (millones) ³	N. Clientes (millones)	Productos ofrecidos
EQUITY BANK	Kenia	107	715.969	Préstamos y ahorros voluntarios, transferencia, capacitación y consultoría
CAPITEC BANK	Sudáfrica	125	801.809	Préstamos y ahorros voluntarios
CAM CCul	Camerún	131	66.153	Préstamos y ahorros voluntarios
DECSI	Etiopía	133	488.922	Préstamos y ahorros voluntarios, transferencia

Fuente: Corrales y Priori 2011.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Asia, fue una de las regiones precursoras de las microfinanzas modernas, porque en Bangladesh se inició el proyecto de Muhammad Yunus que fue citado en el principio de este trabajo; en las últimas décadas se ha desarrollado otra metodología denominada “Grameen II”, que ofrece garantías individuales frente a las grupales, mayor disponibilidad de productos de ahorro también para clientes que no son miembros del banco, mayor flexibilidad en el sistema de préstamos y diversificación de productos (Corrales y Priori, 2011).

En la India desde 1992, se han establecido grupos denominados “Self Help Groups, que son grupos de mujeres constituidos con la ayuda de instituciones, convirtiéndose en una de las

³ Esta cartera total está calculada en base a préstamos destinados al consumo, alimentación, necesidades del hogar y educación.

formas masivas de las microfinanzas abarcando a unos 33 millones de miembros en el 2006 (Corrales y Priori, 2011).

En la actualidad el mercado microfinanciero en Asia se caracteriza por la variedad de tipos de instituciones como son las ONGs en India y Bangladesh, mientras que en el Este Asiático y Pacífico son más preponderantes los bancos rurales. Corrales y Priori (2011) citan el trabajo de Christen y Miller, según los cuales:

En América Latina el modelo de ONG parece inadecuado y costoso para llegar a grandes números de clientes potenciales en los mercados financieros relativamente bien desarrollados de la región, en Asia, las ONG han demostrado ser relativamente poco costosas de crear, a través de una relación de asociación con bancos comerciales y fondos de financiamiento para el desarrollo.

La regulación microfinanciera en esta zona es muy diverso debido que los pioneros de establecer una regulación adecuada para su contexto son Filipinas y Pakistán, Bangladesh ha creado la autoridad reguladora de microcréditos en 2006. India no tiene aprobado la ley para las microfinanzas, que puede retirar la prohibición de captar depósitos.

Los productos que ofrecen las instituciones, entre ellos la colocación de recursos están dirigidos a la microempresa como se observar en la tabla 3, mientras una menor parte son destinados a la vivienda, consumo y escolar. Es importante destacar que Asia es el continente con más cifras de captación, siendo esto una importante fuente de financiación porque han podido cubrir las dos terceras partes de la financiación total.

Tabla 3. Número de IMF de acuerdo a las subregiones de Asia.

País	N. IMF	Cartera⁴ Bruta (billones)	N. clientes (millones)	Depósitos (millones)
Bangladesh	28	1.680	21.699	374
Filipinas	55	365	1.921	222
India	80	1359	9.910	31
Indonesia	33	3558	3.712	5.728
Vietnam	12	2203	5.788	126

Fuente: Corrales y Priori 2011.

Elaboración: Quituisaca, 2015

En India y Bangladesh se obtiene el mayor número de clientes, y aquí es donde se han desarrollado las instituciones más grandes por prestatarios y cartera bruta (Grameen,

⁴ Cartera total de créditos ofrecidos por las IMF de Asia, la mayoría de microcréditos son destinados a áreas rurales densamente pobladas.

BRAC y ASA en Bangladesh, todas ONG; SKS y Spandana en India, ambas IFNB). Esto también tiene que ver con el número de población de cada país, pero en conclusión la mayoría de sus productos son destinados a áreas rurales extremadamente pobladas (Corrales y Priori, 2011).

Norte de África y Oriente Medio, en la región las microfinanzas se han desarrollado a un paso lento en cuanto a tamaño de la cartera, diversificación de nuevos productos e infraestructura. “El ratio de cobertura de IMF es del 1,78 %. El número de prestatarios comparado con el número de adultos en edad de trabajar es menor que en otras regiones, exceptuando África Subsahariana (1,99%)” (Corrales y Priori, 2011).

En esta región las ONG son las que tienen mayor cobertura en cuanto a microcréditos representando el 85%, seguido de las redes postales que alcanzan a zonas rurales y clientes de bajos recursos económicos, siendo los mayores captadores de sus ahorros. Y los bancos estatales que están comprometidas con la creación de IMF que permitan desarrollar una variedad de productos para personas de bajos ingresos (Corrales y Priori, 2011).

En cuanto al marco regulatorio, el ministerio del interior es que regula las organizaciones de microfinanzas pero no tiene ni la capacidad ni los medios para regular las operaciones financieras, es por ello que aun están en proceso de creación de marcos regulatorios para establecer los techos a las tasas de interés, introducción de políticas para el desarrollo y cambio de estas a IMFs comerciales, mejorar las formas de disminuir el riesgo a través de la creación de burós de crédito que por lo general el acceso a estas son muy costosas y solo para las instituciones privadas grandes (Economist Intelligence Unit, 2012).

El sector de las microfinanzas actualmente no satisface las necesidades de la población. Así mismo por la inestabilidad política se ha dejado olvidado la reforma regulatoria y la estructuración para el crecimiento del sector (Economist Intelligence Unit, 2012).

La mayoría de las instituciones se financian con el 5% de los fondos totales destinados a microfinanzas en el mundo y el financiamiento a través de la deuda es el principal instrumento (Corrales y Priori, 2011).

Las principales metodologías que aplican son los grupos solidarios que son préstamos destinados a mujeres con pequeños negocios y los préstamos individuales enfocados a microemprendedores con un nivel de ingresos más alto. El mayor nivel de actividades

microfinancieras se centra en Egipto con un 47% y Marruecos con el 33% (Corrales y Priori, 2011).

Tabla 4. Principales Instituciones Microfinancieras del Norte de África y Oriente Medio

IMF	País	Cartera bruta (millones)	N. Clientes	Productos Ofrecidos
AI AMANA	Marruecos	347.610.216	401.373	Prestamos, capacitación y consultoría
ZAKOURA	Marruecos	42.986.456	122.225	Prestamos de garantía grupal y solidaria.
FBPMC	Marruecos	131.213.350	177.869	Prestamos
DEF	Jordania	59.751.679	138.514	Prestamos, capacitación y consultoría
ASBA	Egipto	73.044.374	368.330	Préstamos individuales y grupales.

Fuente: Corrales y Priori 2011.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Europa del Este y Asia Central fue afectado fuertemente por la crisis financiera del 2008 afectando su producción nacional que descendió del 7% en 2007 al 4% en el 2010, provocando la quiebra de las IFIS, reducción del crédito y de la actividad económica, por lo tanto afecto directamente al crecimiento de la industria microfinanciera (Corrales y Priori, 2011).

Las Uniones de Crédito, son las más representativas del sector microfinanciero, luego los bancos microfinancieros y bancos que realizan downscaling. Las primeras instituciones están dedicadas a la otorgar créditos y alcanzar zonas más alejadas con los más bajos ingresos mientras que los Bancos comerciales se dedican a alcanzar sectores mas de población (Corrales y Priori, 2011).

La regulación de las operaciones microfinancieras ya están establecidas, otorgando muchas ventajas y un mínimo de limitaciones, especialmente a los bancos porque antes no abarcaban como clientes altos números de mujeres emprendedoras y personas con bajos ingresos como el resto de instituciones (Economist Intelligence Unit, 2012).

Las ONG otorgan el mayor número de créditos individuales cabe destacar que el Centro y Este de Europa, es el mercado más maduro, las ONG tienen el mayor porcentaje de la cartera total con un 74% seguido de los grupales con el 8% y villaje banking con el 9%. Entre los prestamos más destacados que se otorgan son para actividades económicas

(79%), de consumo (11%) y hogar (4%). Mientras que los depósitos se concentran en las uniones de crédito y bancos especializados que se encuentran en promedio de 4,35 billones (Corrales y Priori, 2011).

Tabla 5. Principales Instituciones Microfinancieras de Europa del Este y Asia Central.

	N. IMF	Cartera bruta (millones)	N. Clientes (miles)
BALCANES	40	1.921	776
CÁUCASO	106	969	702
CENTRO Y ESTE DE EUROPA	3394	4.631	5.387
ASIA CENTRAL	1703	2.470	1.126
RUSIA	2769	2.104	585

Fuente: Corrales y Priori 2011.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Como lo mencione anteriormente el Centro y Este de Europa es el mercado pionero y también en donde el mayor número de instituciones se concentran, así como también los clientes activos y la cartera más grande de la región. Es la zona en donde más donaciones e inversiones reciben de inversores, banca local y agencias.

Uno de los mayores retos para la regulación es la creación de medidas que protejan al consumidor, especialmente para prevenir el sobreendeudamiento que se puede conseguir a través de educación financiera. Así mismo ayudar a que las ONG puedan participar en el sector cambiando los marcos regulatorios dados anteriormente.

Las microfinanzas han tenido un gran desarrollo con diferentes niveles de alcance y concentración, se espera que sigan creciendo en el largo plazo, se tiene buenas perspectivas debido a que cuentan con el apoyo de mercados financieros nacionales e internacionales que les ayudan a su financiamiento, pero en algunas regiones existe desigualdad en cuanto a la ayuda proporcionada, provocando un desarrollo desequilibrado en el sector. Las IMF's buscan ser sostenibles y alcanzar niveles altos de penetración en los distintos mercados por lo que olvidan cuáles son sus clientes objetivos y se centran en grupos de mayores niveles económicos y estableciendo requisitos más complicados para las personas de bajos recursos que es su razón de ser. Por otra parte como buscan alcanzar objetivos comerciales realizan créditos sin hacer un análisis correcto y aumentan el riesgo de quiebra de la IMF, lo que conduce a otros problemas como es la creación de desconfianza, miedo a estas instituciones y disminuir el nivel de captaciones a nivel local y posteriormente nacional.

1.4.1. Microfinanzas en Latinoamérica.

En América Latina las microfinanzas han venido desarrollándose a un ritmo acelerado hasta 2007, ascendiendo la cartera de créditos un 70% anual, así como el número de los prestatarios en un 40%. Pero la crisis internacional que se dio en el 2008 fue un aspecto negativo porque disminuyó la cartera microcrediticia, en el mismo año apenas se tuvo un crecimiento del 18% y en 2009 aun más bajo que fue del 13%. Esto se debió porque las IFIS tomaron medidas más fuertes para poder disminuir el riesgo por lo que ya no se concedían créditos con la misma rapidez, es por esto que en 2010 el crecimiento de la cartera tuvo un ligero aumento. Lo mismo niveles de desarrollo se dieron a nivel números de prestatarios (Cuasquer y Maldonado, 2011).

Pero para el 2014 se han seguido obteniendo buenos resultados, debido al crecimiento moderado en diversos indicadores como por ejemplo la cartera de microcrédito que aumentó un 3% en 2014, constituyendo el 54% de la cartera total de las Instituciones. En el caso del número de prestatarios se ha manteniendo constante. Existe una mayor inclusión de zonas rurales las mismas que se han beneficiado de estos créditos (Martínez, Navajas y Trujillo, 2015).

Así como los depósitos han constituido la principal fuente de ingresos para financiar actividades de la región con excepción de México que presenta una disminución de su cartera total del 3%, así como el número de prestatarios ha disminuido en un 2% (Martínez, Navajas y Trujillo, 2015).

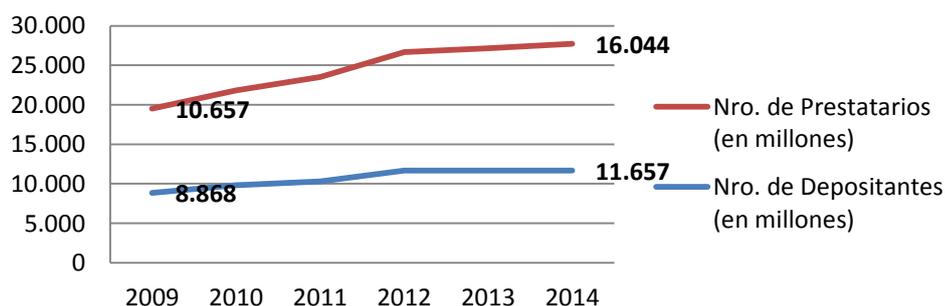


Figura 2. Evolución del número de depositantes y prestatarios en América Latina 2009-2014.

Fuente: Martínez, Navajas y Trujillo, 2015

Elaboración: Quituisaca, 2015

Pedroso (2010), afirma en su investigación:

Alrededor de 700 instituciones proporcionaron microcrédito a cerca de diez y medio millones de clientes en la región, con un total de US\$12,3 mil millones de cartera. Esto refleja un significativo crecimiento en el sector, considerando que en el año 2001, el número estimado de clientes de microcrédito no llegaba a los dos millones y su cartera apenas superaba los mil millones de dólares.

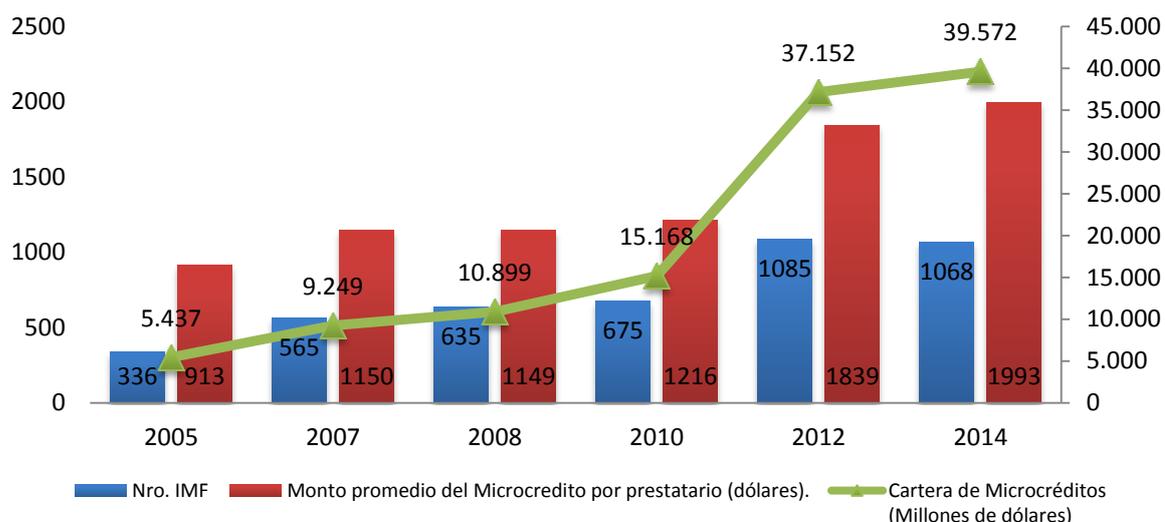


Figura 3. Evolución de número de IMF y monto promedio de microcrédito 2005-2014

Fuente: Trujillo y Navajas, 2013 y 2015.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Según Pineda y Carvallo (2010), en su investigación indican:

La cartera de microcréditos cuenta con un crecimiento cercano al 338% entre 2003 y 2008, con una tasa de crecimiento anual promedio de 34,4%, crecimiento superior al registrado por la cartera de créditos del sistema financiero tradicional, que creció en promedio un 23% durante igual periodo. Por su parte, el número de usuarios reportado por las IMF creció cerca de un 300% (3,2 millones de prestatarios en 2003 a 12,7 millones en 2008).

Dado la crisis internacional, América Latina aún ha mantenido una demanda elevada de servicios y productos microfinancieros, ampliándose a más regiones e incluyendo a más población especialmente en América del Sur se destaca como un mercado maduro al ser el menos afectado, México indica un alto potencial con altas tasas de crecimiento, y Centroamérica fue la zona, cuyas IMF se vieron más afectadas (Corrales y Priori, 2011).

En nuestra región existen diversas diferencias a nivel de los países, partiendo del nivel de desarrollo de la industria microfinanciera en cuanto a la penetración en el mercado, el monto promedio de las operaciones que están relacionados con indicadores como el PIB y el consumo per cápita.

Según Trujillo y Navajas (2015):

La cartera de microcrédito de la región bordea los 40.000 millones de dólares, considerando tanto entidades del sistema financiero reguladas como no reguladas... El microcrédito promedio de la región es de alrededor de US\$2,000 presentando también amplias diferencias de país a país y según el tipo institucional... De igual manera las tasas de interés de microcrédito oscilan entre valores por debajo del 17% en países como Bolivia, Chile y Ecuador, hasta valores por encima del 50% como en los casos de México o Argentina. No se

observa una relación directa entre los niveles de concentración del mercado y las tasas de interés aplicable a estas carteras.

Países como Bolivia, Colombia y Ecuador son los que lideran los niveles de penetración del microcrédito alcanzando un nivel superior al 16% de la fuerza laboral total; en cambio existen otros países como Argentina, Costa Rica, Uruguay o Venezuela donde la misma no supera el 2% porque aun la magnitud de alcance del microcrédito es limitada (Trujillo y Navajas, 2015).

En cuanto al nivel de cobertura del microcrédito se observa que existe gran población que aun no accede a este producto, en países como en Argentina, Brasil, Costa Rica, Panamá y Uruguay este ratio no supera el 7 %. Y en otros como Bolivia, Chile, Ecuador y Perú este ratio supera el 28 %. Y el tamaño del sistema financiero con relación al PIB representa el 13% y 7% en los casos de Bolivia y El salvador, y en países como Bolivia y Ecuador supera el 35% y 20% respectivamente (Trujillo, 2013).

Otro tema relacionado es el nivel de penetración ya que muestra porcentajes desiguales en los distintos países como es el caso de Nicaragua, Bolivia, El Salvador y Ecuador presentan niveles altos de penetración mayores al 30%, mientras que en Venezuela, Argentina, Uruguay y Brasil, presentan niveles inferiores al 5%, como se muestra en la tabla 6. “Contar con sistemas financieros profundos (crédito total/Productos Interno Bruto), no garantiza un sector de microfinanzas desarrollado” (Pedroso, 2011).

Tabla 6. Penetración de las microfinanzas en América Latina y el Caribe por país año 2009.

País	Población estimada 2009	Fecha encuesta de hogares	Nro. de clientes de microcrédito	Penetración microfinanzas (%)	Crédito/Productos interno Bruto 2008 (%)
Argentina	40.278.906	2009	29.139	0,6	23,5
Bolivia	9.861.078	2007	815.090	46,5	43,1
Brasil	193.553.528	2008	995.835	5,0	45,0
Chile	16.967.265	2009	236.143	15,4	71,2
Colombia	45.650.006	2009	1.384.623	16,0	34,8
Costa Rica	4.577.534	2009	93.955	17,7	43,8
Ecuador	13.632.429	2009	966.917	32,4	28,4
El Salvador	6.167.017	2008	294.834	36,8	42,8
Guatemala	14.043.452	2006	359.021	19,2	33,1
Honduras	7.471.005	2009	166.208	12,6	n.d.
México	109.582.052	2008	2.326.072	22,6	27,6
Nicaragua	5.748.855	2005	351.037	47,7	35,8
Panamá	3.453.105	2008	25.740	7,4	89,6
Paraguay	6.348.613	2008	153.793	13,6	n.d.

Perú	29.164.081	2009	1.866.098	28,8	n.d.
Rep. Dominicana	10.087.074	2009	273.429	16,7	19,7
Uruguay	10.087.074	2009	9.368	2,3	26,5
Venezuela	28.580.055	2007	36.105	0,5	23,4

Fuente: Pedroso, 2011.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Para el 2015, se observa en la tabla 7, que nivel de penetración de microcrédito sigue siendo muy desigual debido a que ciertos países presentan niveles superiores al 40% como es el caso de Chile que se incorpora a este grupo, Bolivia, El Salvador y Ecuador con respecto al 2009, mientras que en Venezuela, Argentina, Uruguay, Costa Rica y Honduras siguen presentando niveles inferiores al 5%, el único país que se ha desarrollado en 8,3 puntos porcentuales ha sido Brasil según el estudio realizado por el Economist Intelligence Unit, (2015) indica que “el sistema de cooperativas en Brasil continúa creciendo y beneficiándose de una normativa más específica, que constituye una piedra angular cada vez más importante de los esfuerzos de inclusión financiera. Asimismo, sigue aumentando el número y la variedad de productos”.

Tabla 7. Penetración de las microfinanzas en América Latina y el Caribe por país año 2015.

País	Población	Microempresarios	Nro. Prestatarios Microcrédito	Penetración microfinanzas (%)	Microcrédito/ PIB (%)
Argentina	41.803.125	4.407.176	46.549	1,1	0,01
Bolivia	10.847.664	2.163.743	1.102.962	51,0	11,61
Brasil	202.033.670	25.962.115	3.464.259	13,3	0,14
Chile	17.772.871	1.854.035	823.879	44,4	1,53
Colombia	48.929.706	11.241.447	1.985.064	17,7	1,06
Costa Rica	4.937.755	550.785	46.725	8,5	1,32
Ecuador	15.982.551	2.622.412	1.515.512	57,8	3,63
El Salvador	6.383.752	915.867	467.292	51,0	3,46
Guatemala	15.859.714	1.770.352	624.397	35,3	0,43
Honduras	8.260.749	3.512.441	266.939	7,6	0,13
México	123.799.215	13.840.107	5.320.588	38,4	11,19
Nicaragua	6.169.269	999.443	292.430	29,3	2,38
Panamá	3.926.017	500.135	53.790	10,8	0,45
Paraguay	6.917.579	1.220.769	342.473	28,1	0,24
Perú	30.769.077	6.440.590	2.203.620	34,2	0,43
Rep. Dominicana	10.528.954	2.123.349	440.662	20,8	0,10
Uruguay	3.418.694	461.929	31.094	6,7	0,10
Venezuela	30.851.343	5.766.264	82.463	1,4	0,18

Fuente: Navajas y Trujillo, 2015.

Elaboración: Quituisaca, 2015

El entorno para el desarrollo de las microfinanzas depende de aspectos como marco regulatorio, América latina y el Caribe en este caso ocupa el séptimo lugar con un puntaje de 48,2%, en comparación de las cinco subregiones otro aspecto es el clima de inversiones con el segundo lugar con 47,8 y el nivel de desarrollo de sus instituciones en el segundo lugar con un puntaje de 45. A través de ello se puede contrastar y verificar que esta región tiene un gran desempeño para la industria microfinanciero pero este entorno, de acuerdo con datos de Pedroso 2010, presenta diferencias muy contrastadas en la región. En países como Perú, Bolivia, y Ecuador existe un entorno relativamente favorable, comparado a países como Jamaica, Trinidad y Tobago y Venezuela.

En cuanto a la financiación de las IMF dependen de aportes de capital que de la captación de depósitos y de préstamos de las tasas de mercado sin embargo, “esta situación parece estar cambiando, puesto que el mix market en el último Informe destaca como el crecimiento de los depósitos ha mantenido su ritmo de años anteriores al avanzar 29% en saldos acumulando 12,834 millones US\$” (Corrales y Priori, 2011).

En cuanto a los productos que ofrecen ha sido el crédito a la microempresa es el más interesante debido a que después de las crisis del 2008 creció en un 21,2%, debido a la necesidad de generar recursos para las familias mediante la creación de negocios como su unidad de ingresos. A parte de ello también se encuentran en innovación de productos de ahorro y transferencia de dinero a través de las distintas IFIS, es importante recalcar que las IMF en su gran mayoría ofrecen formas de seguro obligatorio (Corrales y Priori, 2011).

El desarrollo de América Latina y el Caribe, se debe a que es una región con amplia experiencia en los mercados financieros destinados a personas de bajos ingresos, así como la implementación de políticas que promueve al sector microfinanciero a través de incentivos y por los mecanismos eficientes y sólidos para proteger al consumidor de productos microfinancieros, creando entornos propicios para la inclusión financiera (Economist Intelligence, 2015).

La situación que ha motivado para el crecimiento de las microfinanzas es que los agricultores y productores agrícolas se han organizado desde tiempos remotos, en cooperativas para facilitar el financiamiento de sus actividades, aunque el crecimiento no es igual en todos los países pero está enfocado en cumplir los dos retos de los que se hablo anteriormente que es disminuir los niveles de pobreza y tener sostenibilidad.

1.4.2. Microfinanzas en Ecuador.

Según la Superintendencia de Bancos (SB) (2015), indica que las microfinanzas son:

La provisión de servicios financieros tales como: préstamos, ahorro, seguros o transferencias de recursos hacia hogares con bajos ingresos o hacia actividades u organizaciones económicas cuya administración se encuentra bajo una persona o grupo de personas emprendedoras, que se han organizado para por medio de la autogestión, lograr objetivos económicos que les permita mejorar su calidad de vida.

Ecuador tiene una larga trayectoria de IMF que están vinculadas, principalmente al sistema cooperativista que se ha desarrollado en el país, al 2015 se cuenta con 928 entidades que se dedican a esta industria financiera.

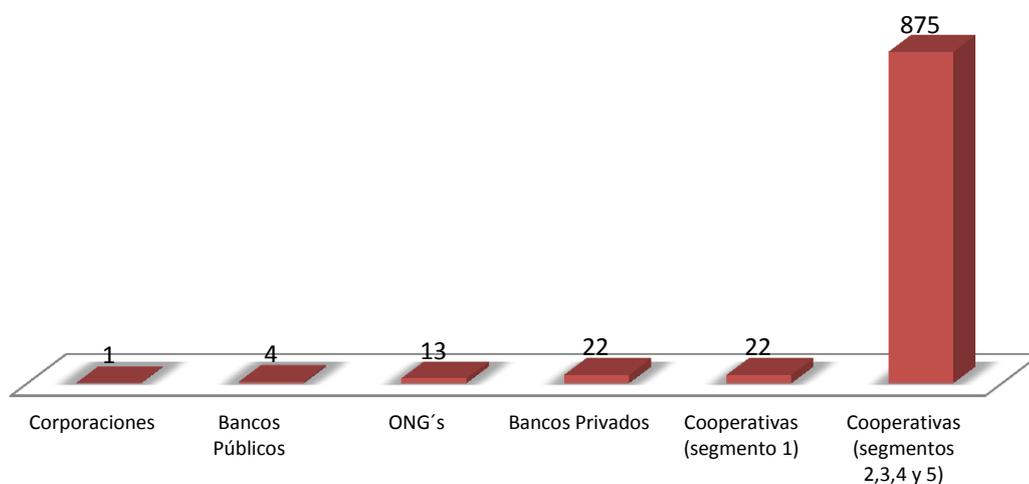


Figura 4. Número de entidades financieras a dic. 2015

Fuente: SB, 2015; SEPs, 2015 y RFR 2015

Elaboración: Quituisaca, 2015

La figura 4, muestra que existen numerosas IFIS pero el sector cooperativo es el más grande con alrededor de 900 instituciones reguladas por la SEPs, en el cual el segmento 1 y 2 son las más grandes porque presentan activos mayores a 80 y 20 millones de dólares respectivamente, las mismas que forma parte de un nuevo enfoque denominado Finanzas populares y solidarias con coordinaciones de redes de finanzas populares las mismas que según Orellana (2009):

Incluyen Cooperativas de ahorro y crédito, programas de microcrédito impulsados por fundaciones y estructuras financieras locales emprendidas por organizaciones sociales. Tiene como principios la democratización de los servicios financieros y la visión social del desarrollo local, así como la inclusión financiera.

La función principal de las finanzas populares y solidarias es capitalizar y canalizar los recursos económicos para financiar la producción de sus propios bienes y puedan acceder a un mejor vivir con el restablecimiento de la condiciones económicas y sociales, de forma endógena desde abajo integrando a la mayor parte de excluidos del sistema financiero que

en la mayoría de los casos son la población pobre que tienen diversos impedimentos para poder acceder a productos y servicios financieros.

Es importante indicar cuál es el nivel de pobreza en el Ecuador, según estudios del Instituto nacional de estadísticas y censos (2015) registra:

Que la pobreza a nivel nacional en marzo de 2015 se ubicó en 24,12% en comparación al 24,55% de marzo de 2014... Para el mismo periodo, la pobreza a nivel rural varió de 40,91% en 2014 a 43,35% en 2015, con un incremento no significativo de 2,43 puntos porcentuales. La pobreza urbana en marzo de 2015 fue de 15,07%, cifra estadísticamente igual al 16,75% de marzo de 2014. Cuenca es el dominio auto-representado con menor tasa de pobreza (5,32%), mientras que Machala la de mayor incidencia (15,09%).

Con el propósito reducir el nivel de pobreza en el país se constituyen estas instituciones con una nueva visión en la cual se busca consolidar los tejidos sociales, las capacidades sistemáticas territoriales, ya no está tan interesado como las IMF que es la rentabilidad social o ampliar mercados, sino que busca estrategias de desarrollo local, facilitando la capacitación y participación plena en la mejoría e innovación de productos.

Tabla 8. Ranking Compuesto de las principales IMF a nivel de Latinoamérica y el Caribe 2013

Puesto		Nombre de IMF	País	Tendencia Global
2011	2012			
1	1	Banco FIE	Bolivia	MIC
2	2	Fundación Espoir	Ecuador	MIC
3	92	Banco WWB	Colombia	MIC
4	5	BancoSOI	Bolivia	MIC
5	15	ProMujer-Bolivia	Bolivia	MIC
6	3	CRECER	Bolivia	MIC
7	71	Banco Caja Social	Colombia	CNS
8	7	FONDESOL	Guatemala	Solo MIC
9	27	PRODEM FFP	Bolivia	MIC
10	6	FONDESOL	Ecuador	Solo MIC
11	36	Banco Solidario	Ecuador	MIC

Fuente: El Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Microfinance Information Exchange, Inc.(MIX), (2013)
Elaboración: Quituisaca, 2015

Se observa en la tabla 8, que tres IMF's del Ecuador se encuentran dentro del top 10 de las principales IMF's, por obtener un buen puntaje en cumplimiento de los pilares tomados para los resultados que son el alcance, eficiencia y transparencia, así es como las finanzas populares han tomado un gran importancia en el desarrollo de las economías y finanzas sociales, a medida que constituyen una construcción social, que empujan acciones comunes entorno al alcance de determinados derechos y servicios necesarios para el mejor vivir.

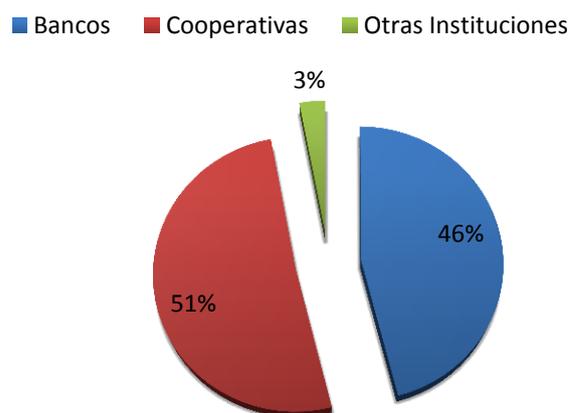


Figura 5. Participación de IMF en la colocación de microcréditos 2015

Fuente: The economist Intelligence, 2015.

Elaboración: Quituisaca, 2015

El gobierno del Presidente Rafael Correa en el periodo 2014 tomó distintas políticas como los topes de las tasas de interés de los préstamos y una intervención creciente. En estos escenarios el monto de los microcréditos aumentaron más del 9% en el 2015, pasando de \$184,7 millones a 202,2 millones, las mismas que se encuentran diversificadas de acuerdo a la figura nro. 5 (Economist Intelligence, 2015).

Del total de la cartera bruta de microcrédito, Banco del Pichincha es el principal ofertante de microcrédito de las instituciones financieras del sector privado, consecutivamente se encuentran las cooperativas siendo Mushuc Runa el que presenta mayor volumen de colocaciones, y la banca pública con su representante BAN Ecuador. En la figura 5 muestra que las sociedades financieras y mutualistas tienen una participación escasa en cuanto a este producto (SB, 2015).

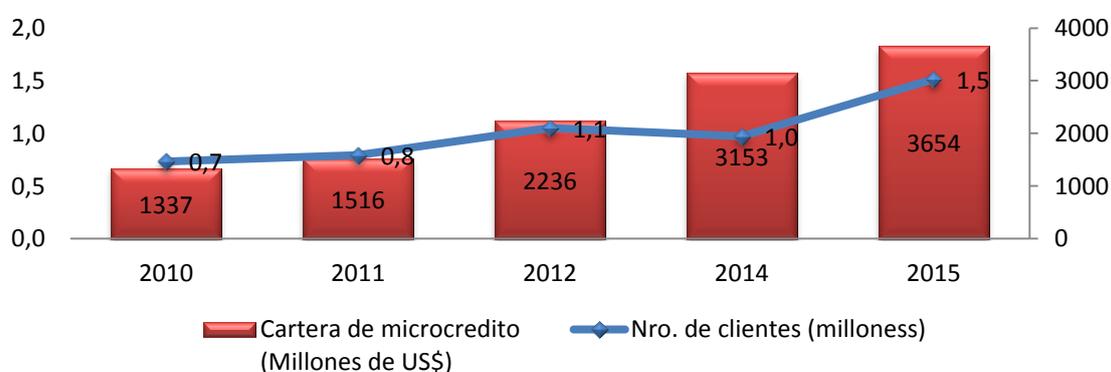


Figura 6. Evolución de Nro. De Clientes y cartera de microcrédito en Ecuador al 2015

Fuente: (Pedroza, 2011, 2012), (Trujillo, 2013), (Trujillo y Navajas 2014) y (Trujillo y Navajas 2015)

Elaboración: Quituisaca, 2015.

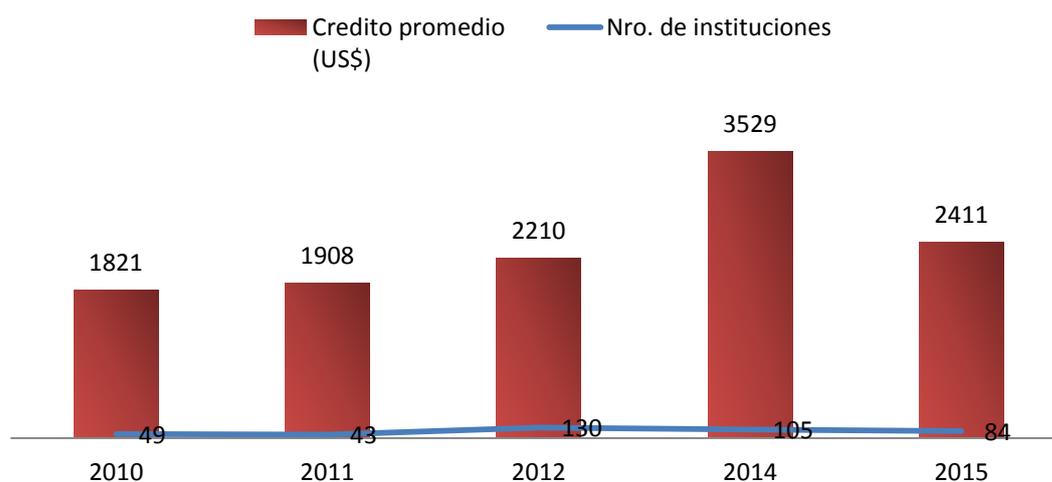


Figura 7. Evolución de Nro. IMFs y Crédito promedio en Ecuador al 2015
Fuente: (Pedroza, 2011, 2012), (Trujillo, 2013), (Trujillo y Navajas 2014) y (Trujillo y Navajas 2015)
Elaboración: Quituisaca, 2015

El Ecuador es uno de los países que lidera el número de instituciones reguladas y esto permite que exista confianza por parte de los clientes para poder integrarlos al sector financiero pero aun así Fidel Durán (2015) indica que “Existe un estancamiento en el sector microcrédito y en eso tiene que ver el tema de tasas de interés. Hay un segmento importante de la población al cual no estamos llegando, ni los bancos especializados en microfinanzas ni las cooperativas, porque las tasas no permiten cubrir los costos”.

La figura 7, muestra una reducción del monto promedio de préstamos al 2015, porque las IMFs estaban colocando créditos en los mismos clientes y por ello la cartera crecía en un 30% pero el riesgo al 50% esto sucedía en el sector cooperativo. En cuanto a los bancos son los más conservadores manteniendo el volumen de cartera y también el nivel de riesgo (Durán, 2015).

Para el 2014 Ecuador ha mostrado una evolución positiva, reflejando crecimiento, vía su capacidad de mejorar sus economías de escala, reducción de costos y, así entregar mejores servicios financieros a los usuarios, para ello también se adoptó sistemas que permitan el crecimiento de MIPYMEs a través de “Garantías Comunitarias” vía su mecanismo de “Gestión y cobertura de riesgo para microfinanzas y consumo” (Solano y Guerrero, 2014).

Las tasas de interés para este sector son altas en relación a los créditos tradicionales, debido a mayores niveles de riesgo y gastos operativos en los que incurre la entidad, y aún así la ganancia no resulta tan rentable, porque no existe información financiera de los clientes (se la debe levantar desde cero), no existen garantías reales (hipotecas o prendas),

y los microempresarios en su mayoría están en zonas rurales, elementos que generan una operación de mayor costo y riesgo (Asociación de bancos Privados del Ecuador, 2012).

Las tasas de interés se encuentran entre el 22,0% y 30,5% lo que también depende del tipo microcrédito, ya sea este de Acumulación Ampliada, Acumulación Simple o Microcrédito Minorista (Banco Central del Ecuador, 2015).

1.5. Microfinanzas en Zamora.

Los operadores de crédito de esta zona llegan a los sectores con mayor índice de pobreza del cantón, cuentan con los fondos necesarios para poder realizar estas operaciones y así mismo se proveen de fondos por parte de las captaciones y en algunos casos reciben recursos por parte del estado para financiar proyectos de emprendimiento, a través de pequeños préstamos concedidos a las familias, buscando mejorar la calidad de vida (entrevistas, 2016).

La información existe es importante para conocer cómo ha ido evolucionando este mercado y que resultados o cambios se han obtenido, pero en cuanto a empresas no gubernamentales no reguladas no se tienen datos, ni una base de verificación, en el caso de las instituciones reguladas por SEPS se encuentra información correspondientes a la agrupación de cooperativas del segmento 1, lo que resulta difícil obtener información estadística para el estudio.

En el caso de la banca pública y privada que se encuentra regulada por la SB, existe la información actualizada para verificar el volumen y evolución del crédito.

En el Cantón Zamora se encuentran las siguientes operadoras de microfinanzas que son las que proveen y facilitan los servicios y productos microfinancieros para las actividades productivas de la zona, a continuación indicamos cuales son las IMF según la SB (2015):

- BAN Ecuador
- Banco de Pichincha
- Banco de Loja
- Banco del Austro

Además existen otras IMF que son reguladas por la SEPs (2015):

- Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. (Segmento 1)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (Segmento 1)

- Cacpe Zamora (Segmento 2)
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Zamora Chinchipe Ltda. (Segmento 3)
- Cadecol (Segmento 3)
- Cooperativas Semillas del progreso (Segmento 4)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad Zamora (Segmento 4)
- Fundación FACES

De acuerdo a la información proporcionada por la SB, a octubre del 2015 el volumen de colocación de microcréditos por parte las operadoras microfinancieras reguladas por dicho organismo es de \$2.263.210,40. En la cual el mayor porcentaje de participación lo tiene el banco de Loja con el 61,90%, el cual lo destina \$83.000 al microcrédito de acumulación, \$4.000 al microcrédito minorista y \$1.313.900 lo destinado al microcrédito como tal.

En la figura 8. Se detalla cual es nivel de colocación por parte de las instituciones que muestran información de la cartera de microcréditos por parte de la SB a octubre del 2015.

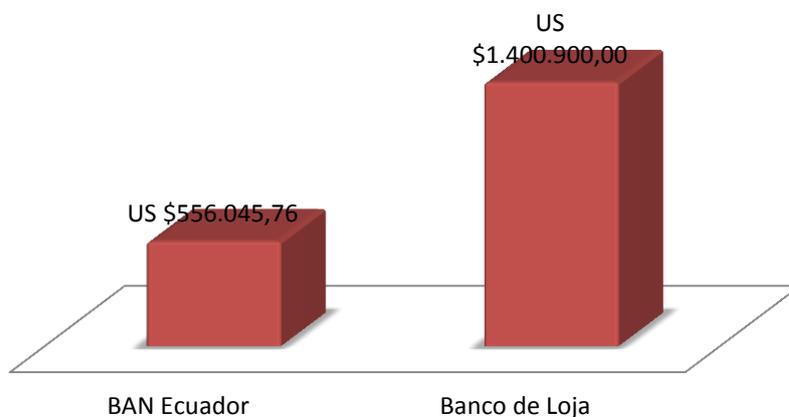


Figura 8. Volumen de Crédito de las IMF contraladas por SB a octubre del 2015.

Fuente: SB, 2015

Elaboración: Quituisaca, 2015

A través de este producto microcrédito se ha contribuido a la inclusión financiera de aquella población dedicada a actividades productivas y que, por diversas circunstancias, fueron desatendidos por el sistema financiero tradicional.

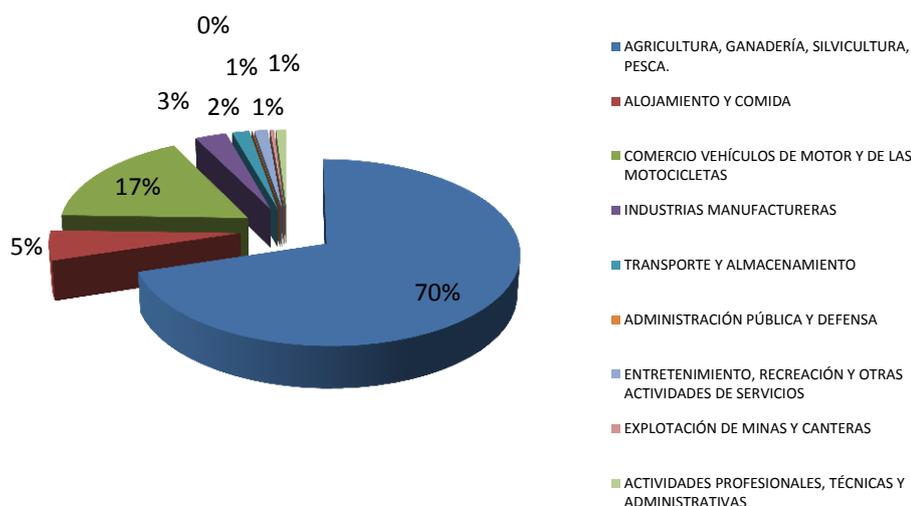


Figura 9. Sectores al que destinan el Microcrédito, las Instituciones bancarias a diciembre del 2015

Fuente: SB, 2015

Elaboración: Quituisaca, 2015

En la figura 9, muestra que las colocaciones se centran principalmente en actividades de ganadería, agricultura, silvicultura y pesca; esto se explica porque los 36.041 habitantes que conforman la población económicamente activa el 57,8% son agricultores y trabajadores calificados con mayor intervención de los hombres; es por ello que las IMF respalda esta actividad porque son los principales ingresos de las familias y así poder aportar para el desarrollo económico y social del cantón (Instituto Nacional de Estadística y censos, 2010).

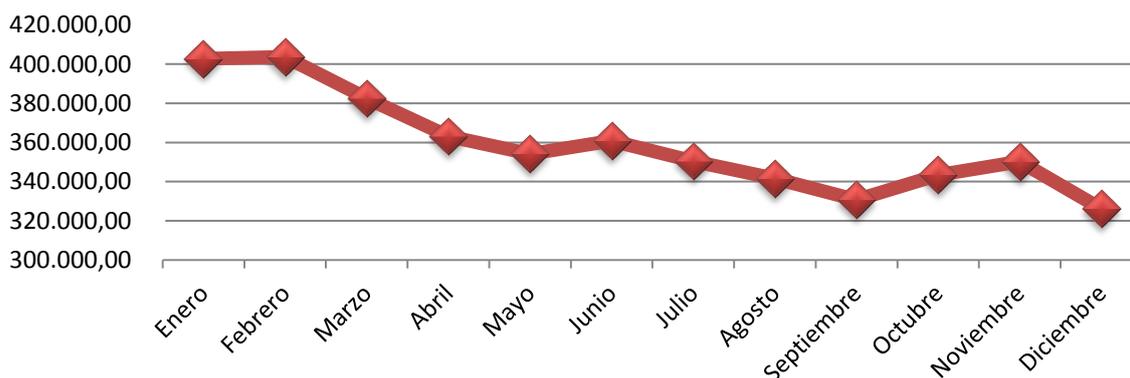


Figura 10. Evolución del Microcrédito en el año 2015 Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy (COOPMEGO).

Fuente: SEPS, 2015

Elaboración: Quituisaca, 2015

Es importante mencionar que los datos de la cartera de microcrédito de las entidades reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria están divididos por segmentos, encontrándose solo datos de las IMF's del segmento 1. La Figura 10, indica los niveles de colocación alcanzados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicenta Manuel

Esteban Godoy Ltda, se puede apreciar que tiene una línea de tendencia negativa, empezando en enero con una cartera total de alrededor de 400 mil dólares y a finales del año 2015 con 320 mil dólares y una tasa de morosidad del 54%, lo que puede haber causado que la institución haya añadido más requerimientos con el propósito de disminuir el riesgo y la certeza de la devolución total de la operación de microcrédito y esto haya causado una disminución de la oferta de este producto.

Podemos concluir que el cantón Zamora se encuentra con una amplia gama de ofertantes de productos y servicios financieros los mismos que aportan al dinamismo y crecimiento económico específicamente de los sectores antes mencionados, a través de de la colocación de recursos para impulsar diversas actividades y proyectos de sus clientes. Pues así las IMFS han alcanzado un buen posicionamiento en el mercado.

1.6. Impacto social de las microfinanzas.

En la actualidad los estudios de impacto son muy importantes realizarlos ante la creación de un proyecto o programa, los mismos que son utilizados a nivel mundial. Para poder alcanzar los resultados de forma adecuada se requiere la inversión de tiempo y recursos financieros. En el campo de las microfinanzas lo que se busca a través de esta evaluación es verificar como se han desarrollado los niveles de la calidad de vida de las personas que pueden ser medidos en diferentes aspectos de la vida del usuario del operaciones microfinancieras como beneficios de salud, acceso a la educación propia y de su familia, condiciones básicas de infraestructura e higiene, entre otras.

Ahora partamos del concepto de impacto según Renauld e Iglesias, 2008:

Es dimensionar los cambios cuantitativos y cualitativos que la IMF produce, mediante su operatoria cotidiana, en su población objetivo, así como forma también de situarse en un proceso de mejora continua evaluando y así rediseñando, fortaleciendo y/o modificando los distintos aspectos de dicha operatoria.

Las microfinanzas han alcanzado grandes niveles de población a nivel mundial, sin embargo no existe evidencia clara de otros productos microfinancieros extendiéndose a ahorros, seguros, remesas y no financieros, como los de capacitación financiera y de formación (Duvendack M, Palmer-Jones R, Copestake J, Hooper L, Loke Y y Rao N, 2011).

Para medir el impacto social dependen de variables como el ingreso y su fuente de generación, en igual importancia datos básicos como la edad, educación y experiencia que son muy fáciles de medir, pero existen otros tales como habilidades empresariales, persistencia en búsqueda de objetivos, organización y acceso a redes sociales valiosas. Al final servirá para realizar un cálculo de los impactos microfinancieros y para ello los

investigadores deben ser muy rigurosos en cuanto a comparaciones con otros estudios porque se podría interpretar erróneamente los resultados (Armendáriz y Morduch, 2005).

Las microfinanzas se crearon con el objetivo de reducir los niveles de pobreza, es por ello que se evalúa el impacto para conocer de manera cuantitativa y cualitativa como las instituciones han logrado este fin mediante su intervención e identificar si la institución ha alcanzado a los sectores más vulnerables, si los servicios que proporcionó, desarrollaron la calidad y forma de vida de los actores sociales, es por ello que algunos concluyen que las microfinanzas tiene fines netamente sociales.

Existen dificultades para que el estudio del impacto social sea realizado por cada una de IMF que prestan sus servicios, debido a los altos costos y recursos que se destinan al mismo, así como también las dificultades del estudio en cuanto a dimensiones y variables, metodología y el rigor que se necesita para obtener resultados correctos es por ello que no son prácticas generalizadas, sino que son realizadas por instituciones que han alcanzado una nivel de desarrollo económico y de alcance.

Renauld e Iglesias (2008) identifica la siguiente clasificación de Impacto Social:

- **A nivel de la familia/hogar**, el desarrollo del microemprendimiento contribuye a la estrategia de reproducción de la unidad doméstica mediante al aumento neto de los ingresos de la familia/hogar, la acumulación de activos y la productividad laboral. Los ingresos invertidos en activos como los ahorros y la educación aumentan la seguridad económica de la familia/hogar al hacer posible que se cubran las necesidades básicas cuando el flujo de ingresos se interrumpe.
- **A nivel individual**, el cambio se mide en base a la capacidad de los emprendedores para tomar decisiones y realizar inversiones que mejoren el rendimiento de su negocio así como sus ingresos personales, lo cual a su vez, fortalece la cartera económica de la familia/hogar y a menudo esto se traduce en un mejoramiento personal.
- **A nivel de la comunidad**, los microemprendimientos pueden proveer nuevas oportunidades de empleo, estimular los vínculos con otras empresas comunitarias, y captar nuevos ingresos de fuentes externas ajenas a la comunidad. En la medida que los hogares carenciados se beneficien del incremento de la actividad económica, las intervenciones a nivel de los microemprendimientos pueden tener impactos adicionales sobre su patrimonio neto.

Por otra parte para los resultados del impacto social de las microfinanzas también depende de las condiciones macroeconómicas, que ensanchan las oportunidades para el surgimiento y fortalecimiento de la población. Es por ello que se requiere un adecuado seguimiento del

programa de microcrédito y de sus clientes, para determinar cuáles son los efectos causadas directamente por la presencia de los mismos.

1.6.1. Principales metodologías para medir el impacto.

La medición del impacto beneficia tanto a las entidades para que puedan identificar un sinnúmero de oportunidades y riesgos asociados, para poder proveer los recursos limitados en iniciativas que tengan un impacto demostrable y así disminuir el riesgo. Como también ayuda a los actores sociales para que puedan desarrollar un proyecto cumpliendo con las necesidades y requerimientos para el desarrollo.

En el proyecto “Generación de Ingresos y Finanzas Rurales mediante Grupos de la Comunidad en la cual los Grupos de Ahorro y Crédito de la Comunidad (GACC), “promueven el ahorro y permite a sus miembros acceder a créditos de bajo costo y a un seguro a través de un fondo social alimentado regularmente por miembros del grupo”, el mismo que se implementó en el 2012 en Colombia, tiene por objetivo crear un modelo sostenible a través de la generación de ingresos y proyectos de inclusión financiera que permita mejorar los ingresos, capacidad financiera y la calidad de vida de las personas (FOMIN, 2015).

Indicadores de Medición:

- Una mayor acumulación de ahorros entre las familias participantes; un mejor manejo en los gastos del hogar
- Menor gasto en bienes que no son de primera necesidad; y también, contribuye a la cohesión social en estas comunidades.

El proyecto establecido por FOMIN (2015), establece que para:

La evaluación de impacto se concentrará en estudiar el efecto de la participación de los hogares en los GACC sobre indicadores como: ahorro, manejo y gestión de recursos del hogar a través del uso de servicios financieros, gastos en educación, salud, alimentación, vivienda, gastos de consumo innecesarios, capacidad de manejar choques inesperados, participación ciudadana, insuficiencia alimentaria, construcción y uso de estructuras sociales, entre otras.

A continuación se indican los métodos utilizados por FOMIN (2015), en su investigación, los mismos que utilizan ecuaciones para medir y obtener resultados entre los grupos de estudio.

Método de emparejamiento: Se utiliza para estimar efectos de una intervención en escenarios de asignación no experimental. En este proceso el impacto se genera en la

diferencia existente entre los resultados de las variables de los individuos de tratamiento y control, después de su exposición al programa.

Método de doble diferencia: Se lo utiliza para diseños cuasiexperimentales, donde el individuo tiene alguna razón o característica que lo hace ser parte del grupo de tratamiento y lo diferencia del grupo de control. FOMIN (2015) indica que “Este método estima la diferencia de la variable de resultado entre los individuos del grupo de tratamiento y del grupo de control un tiempo después de que el grupo de tratamiento hubiera estado expuesto al programa, pero tiene en cuenta también la diferencia que estos dos grupos tenían antes de la implementación del programa”.

Método de doble diferencia emparejada: Es una combinación de los métodos anteriores, en la cual se establece una probabilidad para entrar en el programa y se le da un puntaje a cada individuo del programa de control y tratamiento, luego se establece los resultados de las variables en el tiempo para cada uno de los participantes de tratamiento y control, y al final se realiza una comparación entre los individuos tratados y controlados al inicio del programa (FOMIN, 2015).

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron que las personas que participaron el proyecto GACC tienen la oportunidad de poder ahorrar cantidades de dinero que antes no podían, se redujeron los gastos innecesarios en las familias, también se verificaron mejoras en las condiciones alimenticias, lo que permite concluir que este programa es una alternativa para que las personas puedan tener una cultura de ahorro y así puedan ser incluidas en el sistema financiero formal.

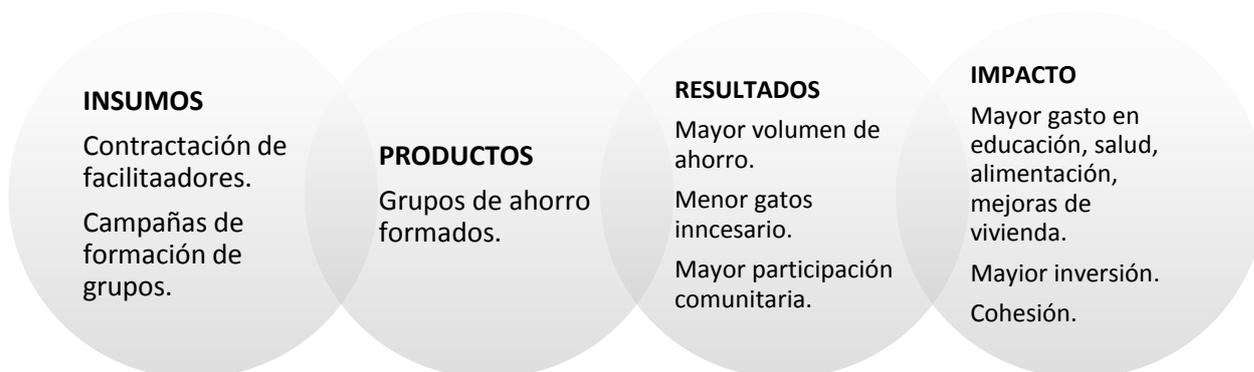


Figura 11. Teoría de Cambio por el programa CGCC
Fuente: FOMIN, 2015
Elaboración: Quituisaca, 2015

Existe una investigación denominada “Las claves de la evaluación, medición y gestión del impacto social en América latina y el Caribe” desarrollado por CRSINNOLABS, [Laboratorios

de Innovación] (2015), el mismo que estudia cinco proyectos, a continuación se analiza el impacto social generado en el proyecto denominado “Microfinanzas a través de canales de distribución”.

Este proyecto se desarrolló entre 2007 y 2010, con la articulación del BID, Grupo Bimbo y FinComún institución de microfinanzas líder en México, el cual tenía como objetivo facilitar el otorgamiento de microcréditos, simplificando el análisis crediticio y reduciendo los riesgos a los miembros de la red de distribución de Bimbo (tenderos) con nuevos productos y servicios, incluyendo microcréditos para modernizar sus negocios y mejorar sus viviendas, y seguros de vida, educación y salud, como también entrenar a los dueños estas pequeñas tiendas como corresponsales de FinComún. Estos comerciantes recibirán capacitación para difundir información sobre productos y servicios microfinancieros, vender seguros y recibir pagos por cuenta de FinComún.

Los métodos utilizados por el proyecto fueron:

Huella Social o Community Footprint: de acuerdo a los laboratorios de Innovación en responsabilidad social empresarial (RSE) CSR Innolabs (2015):

Es una metodología desarrollada en 2013 por la organización Business in the Community... que se enfoca en tres dimensiones transversales: el entorno, las personas y la economía, a las cuales se añade una cuarta dimensión relacionada con la gestión propia del proyecto o de la empresa. Permite medir el impacto que las operaciones y actividades, empleo, productos y servicios, localización, cadena de proveedores e inversión en la comunidad- tienen sobre estas dimensiones socio-económicas.

El proceso social se articula alrededor de cinco procesos, definir el ámbito local, identificar los aspectos materiales del negocio y las necesidades sociales locales, entender el impacto o la “huella social” de las actividades de la empresa, detallar áreas de acción y mejora continua y para finalizar revisar y evaluar. El modelo se articula a partir de cuatro dimensiones principales con sus correspondientes áreas de impacto e indicadores que son personas, economía, entorno y empresa.

Indicadores de Medición:

- Profundizar el acceso a las microfinanzas
- Expandir el negocio de ambas organizaciones.
- Bancarización y acceso al crédito para personas.
- Mejoramiento de infraestructuras privadas y hogares.

Los resultados obtenidos en este proyecto fue que se concedió más de 21.000 nuevos microcréditos a la red de tenderos de Bimbo, lo que hizo que se redujera la pobreza,

mejoren las condiciones de vida de las personas, se reforzó el tejido empresarial y se logro la bancarización y cultura de la prevención e inversión.

1.6.2. Evaluación del impacto en las Microfinanzas.

En general las instituciones están interesadas en medir el impacto y viabilidad de sus programas, por deben poseer un grupo de actores sociales afectados directamente por la intervención del programa y otro grupo que se encuentre fuera de mismo para poder medir los resultados que se generen. Y a través de la evaluación poder gestionar de manera más eficaz y obtener una mejora continua de la zona.

Para la evaluación del Impacto en las Microfinanzas se utilizan los siguientes criterios Duvendack et, at (2011) señalaron:

- **Participantes:** Las personas que viven en países pobres, bajos y medios altos ingresos con muy pocos activos que podrían utilizarse como garantía. Los participantes tienen que ser clasificables como pobres, excluidos o marginados dentro de su sociedad. El grupo objetivo puede incluir individuos, hogares microempresas.
- **La exposición o intervención:** Las intervenciones son complejas y diversas, incluimos microcréditos y / o "crédito además de programas ", incluyendo la provisión de crédito de cualquier tipo de relevante participantes más el ahorro; y / o "crédito plus que incluye el ahorro, seguros y otros servicios financieros y que también se combinan los servicios financieros con servicios no financieros complementarios, tales como asesoramiento empresarial. Tales servicios o programas pueden ser proporcionados por las IFM básicos, transformada o comerciales o por ONGs.
- **Grupos de Comparación:** Tienen que hacer uso de algún tipo de comparación o control de grupo donde las microfinanzas no ha sido formalmente introducido.
- **Resultados:** Incluyen los ingresos, la salud, y la educación. Secundario los resultados se incluyen resultados de microempresas y/o ingresos, gastos, la oferta de trabajo, el empleo, los activos, mejoras en la vivienda, la nutrición.

Hulme (2000) citado en Aroca (2002) en la cual define:

Las evaluaciones de impacto evalúan la diferencia existente en los valores de variables clave entre los resultados sobre los "agentes" (personas, empresas, hogares, poblaciones, encargados de la creación de políticas, etc.) que han recibido una intervención contra los valores de aquellas variables que hubieran ocurrido si es que no se hubiera dado la intervención y al mismo tiempo no vivir dicha intervención genera muchos problemas metodológicos.

Esto tiene mucho sentido en cuanto a que una persona no puede ser participe de un programa y al mismo momento no; es que para evaluar el impacto social se necesitan dos grupos como lo mencione anteriormente que tengan en común las mismas condiciones y situaciones para poder comparar, ya que se puede presentar inferencias de manera directa en los resultados. A estos grupos se les denomina grupo de control.

Sianesi (2001) citado en Aroca (2002) en la cual observa “que los individuos que han recibido el tratamiento no pueden ser una muestra al azar de la población, sino que pueden recibir tratamiento sobre la base de ciertas características, que también influyen sus resultados” porque si se los elige al azar puede ocurrir que se trate de elegir a los mejores candidatos y resultaría en un sobreestimado del impacto social con un efecto de resultados muy buenos cuando la realidad no se adapta a eso.

Para eliminar estas dificultades se puede realizar través de la herramienta “del emparejamiento estadístico ofrece una forma de construir un grupo de control para abordar parcialmente el tema del prejuicio de la selección para obtener la misma distribución de probabilidad de las variables explicativas” Aroca (2002).

Es así que para obtener buenos resultados la comisión Europea (2015) en su investigación “Medición del Impacto Social” establece:

La medición francesa... guía a las instituciones de microfinanzas hacia el logro de una doble rentabilidad económica y social, aplicables a todas las instituciones de microfinanzas. Para lograrlo, las instituciones deben:

- Definir y monitorizar los objetivos sociales;
- Asegurar el compromiso del consejo de administración, la dirección y los empleados con los objetivos sociales;
- Diseñar productos, servicios, modelos de desempeño y canales que se ajusten a las necesidades y preferencias de los clientes; tratar a los empleados de un modo responsable; y
- Equilibrar la rentabilidad financiera con la social.

La evaluación del impacto social es importante para que las IMFs sean reconocidas a nivel mundial, promoviendo una sólida rentabilidad social y a la vez que mantiene su solvencia financiera con total certeza.

En este punto se pone énfasis ya que según Duvendack et, at (2011) señalaron: “Que los resultados de una evaluación de impacto en gran medida dependen de la calidad de los datos subyacentes. En otras palabras, las técnicas econométricas avanzadas no serán capaces de controlar por la pobre calidad de los datos”.

Evaluaciones anteriores no han tenido resultados significativos por la falta de disponibilidad de datos, lo que ha provocado errores en el proceso analítico (Duvendack et, at, 2011).

Duvendack et, at (2011) indican en su trabajo que para la evaluación del impacto se debe utilizar una amplia gama de de diseños de investigación y métodos analíticos, llevándonos a abordar en concreto:

- Realización de estudios experimentales y de observación bien diseñados, Incluyendo estudios longitudinales;
- La replicación de los estudios de diseño de gran prestigio de cualquier investigación;

- La creación de capacidad en el multidisciplinaria, la investigación de métodos mixtos, especialmente sobre la base de encuestas etnográficamente rica comprensión de contexto local.

Los mismos estudios deben complementarse con herramientas cualitativas antes, durante y después del proceso. Así como también los métodos de encuesta sociales mejoran con la coordinación de la investigación del comportamiento y economía experimental con personas que usan los productos microfinancieros, obteniendo una mejor comprensión de los mecanismos subyacentes.

CAPITULO 2
PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS

2.1. Productos Financieros.

A lo largo de la presente investigación se ha encontrado que la actividad microfinanciera está muy asociada con los microcréditos, pero al hablar de microfinanzas se refiere a una serie de instrumentos que ayudan a mantener la sostenibilidad de las IMFs y apoyan a las personas para reducir su vulnerabilidad, creando fuentes de autoempleo y autonomía de las mismas. Con el término instrumentos financieros se hace mención al conjunto de productos y servicios financieros puesto al servicio de las comunidades locales por las IMF. También se reconoce la importancia de las nuevas necesidades que cada vez son más complejas y diversas, por ello se han creado instrumentos innovadores, capaces de cubrir nuevos segmentos sociales, intensificando el impacto social. De esta manera los productos y servicios ofertados por las IMFs varían de acuerdo a la institución, en un caso pueden ser productos y servicios muy básicos y en otros una amplia gama de instrumentos muy variados, los mismos que se pueden catalogar dentro de los siguientes grupos (Cortés, 2012):

- Intermediación financiera: “Es la canalización de dinero de los ahorristas hacia quienes tienen la capacidad e intención de realizar inversiones productivas y que carezcan de los recursos suficientes para llevarlos a cabo, por ello las IFIs obtienen un margen de intermediación” (Vélez, 2015, p. 31).
- Desintermediación financiera (productos desintermediados): Es cuando las personas pueden colocar directamente sus ahorros en las empresas para buscar mayores rendimientos de una forma organizada y regulada como son los fondos de inversión y pensión (Arguedas, Cuesta, Pampillón y Ruza, 2004, p. 99).
- Productos parafinancieros o parabancarios; Es la vinculación de los productores con el mercado a través de intermediarios financieros que poseen capacidad de gestión, poder de negociación y posicionamiento en el mercado, facilitan el acceso y recuperación de crédito y recursos de los distintos sectores (Agronegocios, 2011).
- Servicios de asistencia técnica y consultoría financiera o empresarial: Es un servicio otorgado a los usuarios para que puedan utilizar mejor los instrumentos y conozcan cómo funciona la actividad microfinanciera, además capacitar a los microempresarios para desarrollo de nuevos proyectos (Cortés, 2012).
- Servicios de movilización financiera; y servicios sociales: esto engloba a aquellas actividades que capacitan y permiten relacionar a los grupos sociales con un enfoque de ayuda recíproca. Y los servicios sociales buscan el bienestar de las personas y de su desarrollo para tener una calidad de vida mejor (Cortés, 2012).

Estos productos son creados en base a la economía local, por lo que deben tener características similares, que son:

- Operaciones de muy baja cuantía,
- Son de corto plazo en cuanto al vencimiento de la operación y devolución del mismo,
- Dirigidos a sectores productivos informales,
- Los pagos van en función de los ingresos, para reducir tasas de morosidad y creación de historiales crediticios excelentes.
- Seguimiento del uso e impacto que generaron los instrumentos financieros en sus negocios.
- Garantías comunales, del propio proyecto empresarial o autoempleo, capacitación empresarial y técnica del prestatario.

En este capítulo se investigará y caracterizará cada uno de los productos microfinancieros ofrecidos por las distintas IMF's, por lo cual es necesario conocer su concepto.

Los productos de microfinanzas son productos financieros y no financieros dirigidos a aquellas personas que necesitan dinero para invertir y crecer en sus negocios y que por algunos motivos se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional, permitiéndolos progresar y salir de su situación de pobreza (FODEMI, 2015).

A continuación se describe los productos y servicios microfinancieros ofertados, centrándose en el producto más demandado que es el:

2.1.1. Microcrédito.

En 1973 se inició la actividad microcrediticia en la ciudad de Recife, Brasil, debido a que la población contaba con trabajos precarios e informales, incrementando la ausencia de fuentes de ingreso estables, en algunos casos los trabajadores tenían acceso a materia prima pero para poder producir debían recurrir a usureros en donde obtenían créditos con tasas de interés hasta el 10% diarias. Por ello se crearon asociaciones para poder financiar dichas actividades. Asimismo en Bangladesh, Muhammad Yunus ya tenía en mente otorgar pequeños préstamos en condiciones financieras no abusivas. Es así como empezó a evolucionar y alcanzar fácilmente sectores marginados y convertirse en un sistema útil capaz de solucionar y mejorar los problemas económicos y sociales.

Más adelante, este sistema mostro algunos errores y nuevas necesidades puesto que se agotaba el capital para continuar financiando los préstamos, es ahí en donde las asociaciones empezaron a obtener fondos de garantía internacionales, un ejemplo de ello es

el BancoSol que fue el primer y mayor banco latinoamericano destinado a las microfinanzas.

El 2005 fue proclamado como el año Internacional del Microcrédito por la Asamblea general de las naciones unidas, con el objetivo de indicar como esta herramienta ha contribuido a la reducción de la pobreza, es así como se aprobaron varias actividades relacionadas con los microcréditos (Año Internacional del Microcrédito, 2005).

Se determina que el microcrédito es el producto más demandado por ser ampliamente respaldado por las IMFs, es un pequeño préstamo otorgado a una persona que no posee una garantía o aval por otra institución financiera o simplemente no poseen un trabajo estable. Las personas que acuden a demandar este producto por lo general son personas con negocios de autoempleo como campesinos, artesanos, mujeres que son cabezas de familia, pensionistas, etc. El objetivo del microcrédito es hacer posible el proyecto de pequeños emprendedores de los sectores más desamparados, de manera que las personas puedan obtener la suma necesaria para obtener autonomía financiera.

2.1.1.1. A nivel Mundial

En el informe de la Campaña de la Cumbre de Microcrédito (Informe de 2004) indica las diferencias del microcrédito versus los préstamos bancarios:

- Mientras los bancos prestan a las personas que tienen un gran volumen de dinero, los pioneros del microcrédito prestan a los más pobres.
- Mientras los bancos prestan sobre todo a los hombres, el microcrédito presta a las mujeres, generalmente, que suelen ser las más desfavorecidas socialmente en el medio rural.
- Mientras los bancos prestan grandes cantidades, el microcrédito presta pequeñas cantidades de dinero.
- Mientras los bancos requieren garantías, las organizaciones que desarrollan programas de microcrédito no exigen garantías o avales.
- Mientras que los bancos requerían tramites interminables, gente analfabeta podía fácilmente tramitar sus préstamos.

A medida que pasa el tiempo la industria microfinanciera ha crecido más allá de las expectativas, al finales del 2010 se obtuvo datos de 609 instituciones microfinancieras, en donde se encontró que este producto alcanzó el 56,5 ciento de los clientes más pobres (Reed y Maes 2012).

Tabla 9. Datos de crecimiento de la industria microfinanciera al 31 de diciembre de 2010

Número de IMF que reportó (datos del 31/12/10)	609
Porcentaje de clientes más pobres representados por las IMF	56,5%

Número total de clientes (al 31/12/10)	205.314.502
Número total de mujeres (al 31/12/10)	153.306.542
Número total de clientes más pobres (al 31/12/10)	137.547.441
Número total de mujeres más pobres (al 31/12/10)	113.138.652

Fuente: Reed y Maes, 2012

Elaboración: Quituisaca, 2015

En cuanto al 2009, el número total de clientes fue de 151.792.422, mientras que el número de clientes más pobres ascendió en 9.327.390, esto muestra que las habilidades y experiencias compartidas de las instituciones están influyendo en el cumplimiento de las metas establecidas por la cumbre del microcrédito y ayudando al desarrollo de la comunidad microfinanciera en general, aun atravesando una etapa de crisis económica mundial.

El crecimiento también ha sido posible por la variedad de inversionistas privados que arriesgan su propio capital, esperando obtener una ganancia; y los gobiernos que invierten ingresos por impuestos, ofreciendo incentivos fiscales y los individuos invierten directamente en un cliente particular a través de mediadores en línea. En el reporte de la Campaña de la Cumbre del Microcrédito (2011), indica que “la cantidad administrada por los fondos de inversión para las microfinanzas como tal fue de más de 11.000 millones de dólares en 2009”.

Para ello se ha necesitado del apoyo de varios actores en este campo, con el objetivo de reducir costes de transacción y ayudar a las IMF a llevar un control de sus clientes a través de la tecnología como son redes que establecen estándares y comparten mejores prácticas; investigadores, instructores y consultores para formar instituciones locales capacitadas, y compañías de software (Reed, 2011).

En la mayoría de las IMF que han permitido este incremento, se debe por ofrecer uno o dos productos de crédito, que han sido modelos y estrategias similares utilizados en las demás localidades, así mismo se concluyó que del 60 y 80% de la población no cuenta con servicios bancarios. Por ello es necesario conocer que las microfinanzas no solo tienen un solo segmento sino que deben determinar y crear los mejores modelos para cada uno de ellos y así ajustarse a las necesidades de cada cliente (Reed, 2011).

A nivel mundial los distintos tipos de instituciones financieras que se dedican a otorgar microcréditos han utilizado varios procedimientos históricamente empleados por las primeras organizaciones del microcrédito, algunas IMF se especializan en una sola metodología o muchas de las veces ponen en práctica varias metodologías. En la guía

sobre microcréditos donde Torre, Sainz, Sanfilippo y López (2012), cita a Rhyne y Otero (1998), señalan que “La diferencia entre los distintos tipos no es muy grande, todas buscan el equilibrio entre la necesidad de descentralización y el mantenimiento del control y de los estándares”.

El sistema centralizado será obstruido por un número elevado de transacciones individuales y por otro la mayor descentralización conlleva a niveles de responsabilidad muy altos para las IMF, y por lo tanto mayor elevación del riesgo (Torre, et al., 2012).

Metodologías del Microcrédito utilizadas a nivel mundial

a) Grupos Solidarios

Es una metodología ampliamente utilizada durante las dos últimas décadas, la misma que fue creada por el Banco Grameen. Actualmente esta metodología es adoptada en todo el mundo y atienden a millones de prestatarios, pero cada país tiene su propia característica particular (Lacalle, Rico, Márquez, Jayo, Durán, Jiménez, Orden, Rodríguez, Moreno, Fisac y González, 2010).

Es un conjunto de cinco y ocho personas, unidas por un vínculo o necesidades comunes, con el objetivo de conseguir un crédito generalmente en cuantías menores de 100 dólares, en donde primeramente el promotor designado por la IMF los capacita para constituir formalmente el grupo, indicarles cuales con las condiciones del préstamo que se solicitará y cuanta responsabilidad y compromiso requiere de cada uno de ellos (Torre, et al., 2012).

Una vez aprobado el crédito por la institución en base al análisis de sus necesidades y su capacidad individual, se procede a entregar el monto solicitado, que será dividido entre los miembros. El responsable del grupo se encargará de recaudar los pagos semanales y entregar a la IMF. Una vez que se cancela el crédito en su totalidad pueden acceder a un crédito de mayor cuantía.

Las principales características de esta metodología y que contribuyen a su éxito son las siguientes (Lacalle et al., 2010):

- a) Se fundamenta en la garantía mutua. Cada uno de los miembros del grupo se garantizan mutuamente la devolución y cancelación del crédito.

Prácticamente esta metodología se basa en la presión social en caso de que un individuo no cumpla con su pago el resto del grupo se encargará de hacerlo cumplir con su obligación (Torre, et al., 2012).

- b) Las personas que acceden a estos préstamos deben tener una microempresa en marcha o demostrar que tienen la suficiente capacidad para iniciar una actividad económica, la misma que permitirá obtener ingresos que se destinarán para el pago del crédito.
- c) Permite disminuir los costos de administración y operación en los que se incurre al otorgar un crédito de este tipo ya que se obtiene un número mayor de clientes y reduce los niveles de riesgo.
- d) Son de acuerdo a las necesidades de los clientes y sus preferencias. El proceso de del crédito es sencillo y rápido. Se utiliza una política de pagos mínimos y periódicos, lo que permite reducir la tasa de morosidad y ayuda a la devolución rápida del mismo. (Torre, et al., 2012).
- e) Suelen estar compuestos mayormente por mujeres ya que en distintas culturas las mujeres afrontan con los compromisos, crisis y adversidades económicas, lo que incrementa la responsabilidad y compromiso.

b) Préstamos individuales

Esta metodología es utilizada por todas las IMF que existen por ser la más sencilla y común. El crédito es solicitado por una sola persona, el mismo que será el único responsable de la devolución del préstamo y del cumplimiento de los requisitos obligatorios para la aprobación y concesión. Se basa en las necesidades propias del solicitante.

Las principales características de esta metodología son (Lacalle et al., 2010):

- a) Se otorga créditos de mayor cuantía.
- b) Cada IMF establece los plazos y cuantías ofrecidas de acuerdo a indicadores socioeconómicos de cada país.
- c) Está sujeta a altos niveles de capacitación, asistencia técnica y el acompañamiento al microemprendedor para que se logre el éxito del programa.

c) Uniones de Crédito

Son instituciones financieras cooperativas, conformadas por un grupo de personas que poseen un vínculo común logrando acceder a mejores servicios financieros.

Los miembros de las uniones de crédito, adquieren este título al poseer una cuenta de ahorro y así pueden solicitar un préstamo, toman decisiones en cuanto a las tasas de interés, plazos y el resto de políticas. Son instituciones locales que están operadas por sus clientes y utilizan los recursos obtenidos en la comunidad (Lacalle et al., 2010).

Las uniones de crédito no dependen de donaciones ni fondos externos debido a que sus miembros deben mantener una cuenta de ahorros que se la utilizará como garantía, antes de otorgarles un crédito.

Las características más importantes de esta metodología y que ayudan al cumplimiento son (Lacalle et al., 2010):

- a) Crean hábitos de ahorro en los miembros de la institución, lo que permite reducir el riesgo al considerarse como una garantía y por otro lado, permite que la entidad conozca al cliente.
- b) Es una metodología autosuficiente porque los créditos están financiados por los ahorros de los miembros.
- c) Las garantías no son muy amplias por las características anteriores.
- d) No se otorgan capacitaciones, asesorías ni asistencia técnica por parte de los funcionarios de la entidad que apoyen la microempresa.
- e) Cubren cualquier necesidad, pues no tienen un fin concreto y no se establecen usos específicos del mismo.

d) Bancos Comunales

Fue creada por John Hatch, fundador de FINCA Internacional, esta metodología ofrece servicios de ahorro y crédito y se gestionan en grupo. Al principio eran dirigidos a zonas rurales y mujeres. Pero con el tiempo esta metodología ha sido utilizada en zonas urbanas y poblaciones mixtas (Torre, et al., 2012).

Su objetivo es formar grupos de autoayuda entre las personas de la comunidad, para acceder a los instrumentos financieros y así iniciar con una actividad que genere ingresos, permitiéndoles crear una cultura de ahorro (Torre, et al., 2012).

El concepto de Banca Comunal es definido por Finca Internacional (2015) de esta manera:

Es una metodología que implica grupos de 10-20 empresarios de bajos ingresos que se reúnen semanalmente, quincenales o mensuales para proveerse de préstamos de autoempleo tan pequeños como \$ 50 o \$ 100 para iniciar o ampliar un negocio mientras disfruta de la camaradería y el apoyo mutuo para el desarrollo empresarial. Ya que los empresarios de bajos ingresos no tienen el tipo de garantía requieren la mayoría de los bancos comerciales, los miembros del grupo la banca comunal garantizar préstamos de los demás. Y corren una organización democrática, elegir a sus propios líderes, el diseño de sus propios estatutos, llevando la contabilidad, la gestión de los fondos, la supervisión de los reembolsos de préstamos y aplicar sanciones en caso de incumplimiento.

Esta metodología se inicia cuando la IMF, establece oficialmente el banco comunal, formado por un grupo de personas. Luego deberán organizar y formar a los miembros, que deberán pasar por un periodo de capacitación y se establecen los estatutos (Lacalle et al., 2010).

Conformado el Banco comunal, la promotora externa traspasa el capital para que se inicien otorgando préstamos individuales a cada miembro, los mismo que suelen ser menores a los 50 dólares y de muy corto plazo, en el cual firman todos los miembros que garantiza la devolución del mismo (Lacalle et al., 2010).

Una vez cancelado el crédito, aquí es donde juega un papel importante el ahorro, porque el próximo préstamo será en base a los ahorros acumulados durante el periodo del primer préstamo a través de contribuciones semanales (Lacalle et al., 2010).

En el trabajo de Lacalle, et al. (2010), cita a Holt (1998), quien indica cuales son las características que lo hacen muy atractivo al banco comunal:

- a) Se basan en garantías mutuas
- b) Los nuevos préstamos se limitan a la cantidad de ahorro del cliente, por lo que el riesgo minimiza.
- c) Se otorga los créditos para capital de trabajo a corto plazo. Debe tener una microempresa en marcha o demostrar la capacidad para crear una actividad, que será fuente de ingresos.
- d) Están compuestos mayormente por mujeres.
- e) Favorece el desarrollo de organizaciones locales, siendo positivo la comunidad.

Esta metodología se limita por el alto nivel de descentralización. Puede ser peligroso para la viabilidad financiera del banco comunitario debido a que no existe una institución intermedia que se haga cargo de excesos de demanda local y de los ahorros, así como también de las auditorias y supervisión de labores.

e) Fondos Rotatorios

Es una metodología muy utilizada por las asociaciones de ahorro y crédito rotatorio. Consiste en un grupo de personas con un nexo en común, aportando a un fondo común de ahorro, la cual acumulada se repartirá por turnos entre los miembros de la asociación. Debe haber un responsable que se ocupará de recolectar y cuidar los fondos (Lacalle et al., 2010).

El impedimento de esta metodología es que el prestatario no podrá recibir los fondos justo cuando los necesite, deberá esperar hasta llegue su turno, también puede suceder que uno de los miembros se fugue con todos los ahorros (Lacalle et al., 2010).

f) Self help groups

Es una metodología iniciada en 1992 en India por el Banco Nacional para la agricultura y desarrollo, son grupos de unas 15 o 20 mujeres que se constituyen con la ayuda de otra institución que puede ser: un banco, una agencia facilitadora, una ONG o una IMF.

Estas instituciones ayudan a la formación del grupo, así como también en la formación básica contable que pondrá una línea de desempeño financiero del grupo. A partir del cual los miembros empiezan a prestarse entre ellos estableciendo los términos y tipo de interés (Lacalle et al., 2010).

Microcréditos en Europa

Los orígenes del microcrédito tuvieron lugar a mitad del siglo XIX con las cooperativas de ahorro y crédito, iniciadas en Alemania y por el gran número de bancos mutualistas. Luego de cien años, en Bangladesh, Muhamamad Yunus fundó el Grameen Bank, conocido como el banco de los pobres, la misma que se desarrollo paralelamente en América Latina, África y otros países asiáticos (Torre, et al., 2012).

La Comisión Europea define como microcrédito a un préstamo inferior a 25.000 euros destinados a apoyar el desarrollo del trabajo por cuenta propia y la microempresa. Tiene un doble impacto: un impacto económico, ya que permite la creación de actividades generadoras de ingresos y un impacto social, porque contribuye a la inclusión social y, por lo tanto, financiera de los individuos (Jayo, Rico y Lacalle, 2009).

Los microcréditos ofrecidos en España son similares a los de los países en desarrollo, pero adaptados a la realidad socioeconómica de este entorno, otorgados a personas en riesgo de exclusión social y financiera, para crear pequeños emprendimientos. Basados en la confianza hacia el emprendedor y en la perdurabilidad de su negocio (Lacalle y Rico, 2011).

Tabla 10. Características generales de los programas de microcrédito en Europa.

Características generales de los programas de microcrédito en Europa	
Crédito medio	Desde los 8,000 hasta los 25,000 euros
Periodo de carencia	Entre 0 a 6 meses.

Plazos de reembolso	De 3 a 5 años.
Tipo de interés actual	Entre el 4 y el 6%.
Garantías	Sin garantías.
Comisiones	Sin comisiones (en la mayoría de los casos)
Característica general	Préstamos individuales que se otorgan para la puesta en marcha de pequeñas empresas o microempresas que generen autoempleo y empleo.
Principales requisitos	a) Formar parte de colectivos sociales desfavorecidos y con especiales dificultades de inserción laboral. b) No tener acceso al sistema financiero formal por falta de avales o garantías. c) Tener espíritu emprendedor y disponer de una iniciativa empresarial viable.

Fuente: Lacalle y Rico, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

Los modelos de concesión de los microcréditos en España trabajan con dos tipos de programas según señala Lacalle y Rico (2011):

1. Los programas propios. Se trata de programas puestos en marcha por las cajas a partir de sus propios recursos.
2. Los programas adheridos a iniciativas de la Administración Pública. Se trata de programas que ejecutan las cajas en colaboración con organismos públicos para la concesión de microcréditos con garantía oficial. Los dos principales programas han sido la Línea de Microcréditos del Instituto de crédito oficial y el Programa de Microcréditos para Mujeres Emprendedoras y Empresarias del Instituto de la Mujer.

Debido a las altas tasas de desempleo y consecuencias de la crisis actual han permitido que las cajas de ahorro y programas de microcrédito contribuyan al crecimiento de las microfinanzas en el país, tanto que el promedio de la tasa de crecimiento entre 2001 y 2008 fue de 136,67%, llegando a lograr un 178,10% durante 2007 en número de operaciones y volumen de euros prestados.

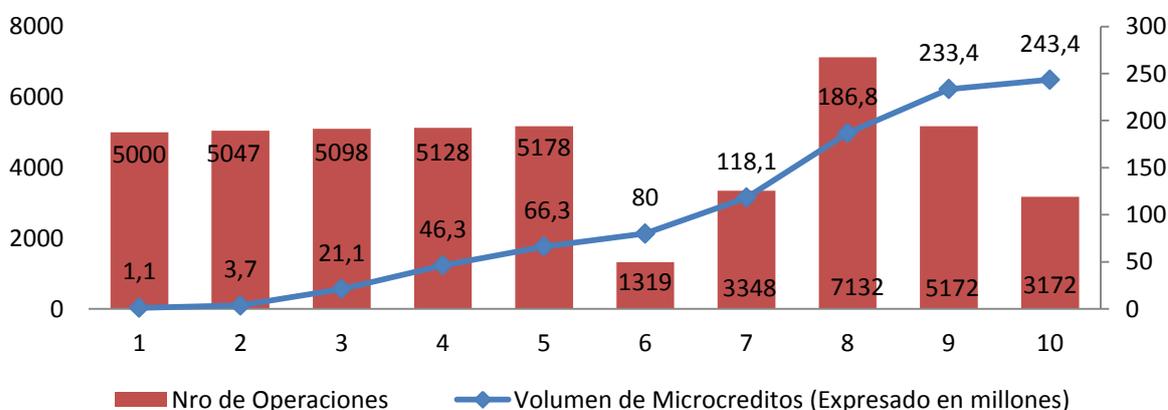


Figura 12. Evolución del Microcrédito en España 2001-2010. (Expresado en Euros)

Fuente: Lacalle y Rico, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

Las distintas IMFs cuentan con distintos productos entre los más destacados y creados por MicroBank, es una las entidades con mayor apoyo de las principales entidades europeas dedicadas al fomento del emprendimiento y las microfinanzas. Desde su creación, MicroBank ha concedido un total de 225.056 préstamos por un valor de 1.358,6 millones de euros, destinados a financiar diferentes tipos de proyectos y a ofrecer nuevas oportunidades. MicroBank cuenta con tres tipos de microcréditos (Instituto de Innovación Social de ESADE, 2013).

1. Microcréditos para emprendedores y microempresas

- **Microcrédito financiero:** Es un crédito destinado a microempresas con menos de 10 empleados y ventas anuales inferiores a 1.000.000 euros y profesionales con un ingreso menor a 60.000 euros que necesitan capital para crear, mejorar o desarrollar sus negocios, o atender problemas de iliquidez temporal. El monto máximo de este crédito es de 25.000 euros, sin garantía real y el periodo de devolución es de 5 años.
- **Microcrédito social:** Es un crédito personal destinado a financiar proyectos de emprendedores que poseen dificultades para acceder al sistema financiero, facilitándose asesoramiento previo a la concesión. Su monto, garantía y plazo es igual al microcrédito financiero.
- **Línea BEI - MicroBank Negocios:** Es un crédito personal con un monto máximo de 25.000 euros, destinado a financiar proyectos de autónomos y microempresas, especialmente proyectos creados por jóvenes emprendedores, y cuenta con la financiación del Banco Europeo de Inversiones (BEI). Se conceden sin garantía real y su período máximo de devolución es entre 2 y 5 años.

2. Microcrédito personal y familiar

- **Microcrédito personal y familiar:** Es un préstamo dirigido a personas con un ingreso anual menor a los 18.000 euros, que financia proyectos de desarrollo personal y familiar como gastos de vivienda, salud, educación y necesidades de personas con discapacidad. Su monto máximo es de 25.000 euros, sin garantía real y con un plazo de 6 años.

3. Ecomicrocréditos

- **Ecomicrocrédito Negocio:** Es un crédito destinado a autónomos y a microempresas que buscan invertir en sectores medioambientalmente sostenibles⁵

⁵Agricultura y alimentación ecológica, energías renovables, tratamiento y gestión de residuos, producción o distribución de productos reciclados o ecológicos, ecoturismo

y/o en productos o servicios que mejoren el uso eficiente de los recursos y/o una reducción del impacto ambiental. El monto máximo es de 25.000 euros, con plazos de hasta 5 años.

- **Ecomicrocrédito personal:** Es un crédito destinado para adquirir productos sostenibles o vehículos ecológicos y para mejorar la eficiencia energética en el hogar. El monto máximo es de 25.000 euros, con plazos de hasta 6 años.

Microcréditos en África y Asia

En África subsahariana como también en Asia, tres de cada cuatro personas sobreviven con menos de dos dólares diarios, es decir, en una situación de pobreza moderada según lo establecido por Candial, Dometech, Ortega y Pérez (2012).

Tabla 11. Porcentaje de población viviendo en situación de pobreza extrema y moderada en el mundo al 2010.

Región	Pobreza extrema (-\$1,25)	Pobreza moderada (-\$2,00)
África subsahariana	50,90%	72,90%
América latina y el Caribe	8,20%	17,10%
Asia meridional	40,30%	73,90%
Asia oriental y Pacífico	16,80%	38,70%
Europa y asia central	3,70%	8,90%
Oriente medio y norte de África	3,60%	16,90%

Fuente: Candial, et al., 2012.

Elaboración: Quituisaca, 2015

Las instituciones de microfinanzas como cooperativas, organizaciones no gubernamentales, instituciones financieras y no bancarias, bancos rurales, cajas de ahorro postales y bancos comerciales en África están en pleno crecimiento, a pesar de las distintas dificultades que atraviesa este continente, entre ellos son el alto número de población preponderantemente rural, niveles elevados de pobreza, falta de medios de comunicación, tecnología etc. Haciendo que la región presente los costes más elevados y disminución en su rentabilidad media. Es por ello que es complicada la difusión del microcrédito, porque se tiene IMF dispersas en el continente, siendo África Meridional el que registra una menor eficiencia en relación a las otras áreas de la región (Chirino, Valdivielso y Baéz, sf).

Debido a los obstáculos anteriores en países como Etiopía, Uganda y Tanzania cuentan con menos de una sucursal bancaria por 100.000 habitantes, y en Camerún aun es más difícil abrir una cuenta de ahorros porque para ello el depósito inicial se necesita de 700 dólares, lo que es imposible con el ingreso que tienen la mayoría de habitantes. Pero en

países como Suazilandia una mujer para abrir una cuenta bancaria debe pedir autorización de su padre, hermano o marido (Chirino y Zabaleta, 2012).

También existen otras características que la diferencian del resto de los mercados por ejemplo que tan solo el 20% de la población tiene cuentas bancarias. En África subsahariana existe mayor presencia de instituciones financieras no bancarias (68), ONG's (55) y uniones de crédito (41), que prestan instrumentos microfinancieros (Stocco y Goizueta, 2011).

Según García y Díaz (2011), indica que los microcréditos en algunos países de África rondan alrededor de 100 dólares, los mismos que son utilizados para crear pequeños negocios que son su única fuente de ingresos que generan empleo muy precario a una gran parte de la población, según datos del Fondo de Desarrollo para las Mujeres de Naciones Unidas, al comienzo de la presente década el 48% en el Norte de África, el 72% en África Subsahariana, la población económicamente activa estaba ocupada en el sector informal.

Tabla 12. Microcréditos en África

Nro. de Instituciones	138
Promedio de préstamo por persona	716,18
Promedio de Cartera Bruta	2.786.189,72

Fuente: González, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

En una publicación realizada por González (2011), a través del mix market indica que África, América Latina, y gran parte de Asia, la mayoría de los prestatarios son atendidos por IMFs que otorgan microcréditos con tasas interés por encima del 15%, el cual permite cubrir completamente los costos operativos, en vez de las utilidades, ya que los costos operativos representan 62% de todos los gastos que tienen que ser cubiertos por el rendimiento promedio sobre cartera.

En cuanto al promedio de microcrédito por prestatario se debe a que en países como Senegal, una de las economías más importantes de África occidental tiene una media de préstamo mayor de los 1000 dólares, con respecto a los demás países en donde hay créditos de 100 dólares, lo que hace suponer que todavía existe una brecha grande de igualdades. También se registra una elevada tasa de riesgo impago llegando incluso al 76% de la cartera (Chirino, et al, sf).

En Asia se desarrolló el microcrédito a inicios del siglo XX en Bangladesh, India y Pakistán a través de las "cooperative credit societies", cuyo objetivo era promover el autofinanciamiento y ahorro entre grupos de agricultores, artesanos y personas de bajos ingresos. De igual

forma el proyecto llevado a cabo por Muhammad Yunus “Banco Grameen” que marca la revolución microfinanciera a nivel mundial (Stocco y Goizueta, 2011).

A continuación se muestra como se caracteriza la actividad microcrediticia en la región, Candial, et al. (2012) establecen que los “Microcréditos son utilizados como herramienta para mejorar la vida de los pobres... Se centra en los más pobres de los pobres, son instituciones no necesariamente sostenibles por lo que son necesarios donantes”.

Tabla 13. Modelo Microcredicio Asiático

Predomina la metodología microcrediticia del Banco Grameen Bank (créditos grupales). Tiene las IMF más grandes y antiguas.

Poca aplicación de las nuevas prácticas en materia de gobernabilidad, transparencia y gestión de riesgo.

La estructura organizacional predominante es la descentralizada, con enfoque local-rural. Más de 40 millones de prestatarios.

Mayor índice de acceso por parte de familias pobres (23%).

Preferencia al género femenino.

Prestan servicios sociales y adiestramiento conjuntamente con el microcrédito.

Diversidad: Tendencia a involucrarse en la intermediación microfinanciera ampliada.

Tendencia a incorporar a los grupos no pobres vulnerables y nuevos servicios microfinancieros.

La banca comercial no ha penetrado con determinación las microfinanzas.

Dirigido a los más pobres entre los pobres. Pequeños prestamos a muchos (US \$ 200 en promedio).

Orientación social

Marco regulatorio deficiente.

Participación directa del Estado.

Fuente: UNED, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

El panorama de eficiencia de las IMF es distinto en las diferentes áreas “Afganistán y Pakistán presentan los niveles más elevados de gastos de operación (cerca del 45%)... en comparación a los otros países que, en general, están en la misma situación (gastos operativos por debajo del 15%)” (Stocco y Goizueta, 2011).

Existen más de 54 millones de prestatarios y 859 IMF que representan el 40% a nivel mundial según Velázquez (2013). Los microcréditos son ofrecidos especialmente a las mujeres y personas que poseen una situación de pobreza extrema. Es por ello que en este continente el principal objetivo de las IMF es combatir la pobreza trabajando desde la

misma base (Candial, et al., 2012). Es por ello que “Asia es líder en la movilización de ahorros a nivel global y presta servicio a 50% del total los ahorristas a nivel global. Más ahorristas que prestatarios” (Velázquez, 2013).

Banco Grameen en Bangladesh cuenta con estos tipos de microcrédito (Banco Grameen, 2016):

- 1. Pequeñas Empresas:** es otorgado para la creación de empleo, aumentar los ingresos y prestación de servicios de apoyo como capacitación, asesoría técnica, etc.; especialmente a través del microcrédito.
- 2. Rotativas de Ahorro y asociaciones de crédito:** un grupo de 12 personas puede contribuir Rs. 100 (US \$ 33) por mes durante 12 meses. Las Rs. 1.200 recogido cada mes se le da a un miembro. Una vez que el miembro recibe este fondo debe devolver el préstamo a en pagos mensuales.
- 3. Grameen:** Se forma grupos de cinco posibles prestatarios; en la primera etapa, sólo dos de ellos son elegibles para recibir, y recibir, un préstamo. El grupo se observa durante un mes para ver si los miembros son conformes a las reglas del banco. Sólo si los dos primeros prestatarios pagar el principal más los intereses durante un período de cincuenta semanas, hace que los otros miembros del grupo sean elegibles para un préstamo a sí mismos. Debido a estas restricciones, hay una presión considerable grupo de mantener registros individuales clara. En este sentido, la responsabilidad colectiva del grupo sirve como garantía del préstamo.

2.1.1.2. Microcréditos en América Latina.

América Latina, es la segunda región en la industria microfinanciera, teniendo alrededor de 10.000 instituciones microfinancieras que sirven a 11,2 millones de prestatarios según The Economist (2008), citado en Velázquez (2013), pero no todas estas IMF's presentan información a la cumbre mundial del microcrédito que permita verificar su aporte y labor, en estos países es muy importante la existencia de las mismas porque permite impulsar a los microempresarios a desarrollar actividades de producción, comerciales, y de servicios, en los casos de de Brasil, Ecuador y México destacan que el principal producto demandado es el microcrédito y su principal mercado entre el 50% y 87% se encuentra en la zona urbana y semiurbana, mientras que en la parte rural atienden al 12% y 49%, se identificó en el estudio de Cuasquer y Maldonado (2011) que Ecuador, México, El Salvador, Colombia, Paraguay, Argentina, Bolivia, Brasil y Uruguay existe mayor presencia de cooperativas de ahorro y crédito que usan la metodología de créditos individuales, presentando bajo nivel de profundización.

Las IMFs estudiadas indicaron que ofrecen distintos tipos de créditos como son el comercial, consumo, vivienda y microcrédito siendo destinado al mismo el 4% y 24% de total de la cartera a excepción de Ecuador en donde las IMFs reportan que el 59,3% representan a este segmento (CEMLA Y DGRV, 2011). A continuación en la tabla nro. 14, se detalla los productos más ofertados y el porcentaje que destinan a los distintos segmentos del microcrédito.

Tabla 14. Productos y segmentos de microcrédito atendidos por las IMFs en América Latina al 2011.

Tipos de Microcrédito	Monto	Ecuador	México	El Salvador	Colombia	Paraguay
Acumulación ampliada	Más de 10000	24,30%	-	100%	40%	100%
Acumulación simple	3000 - 10000	80%	71,40%	52,60%	70%	100%
Subsistencia o minorista	Menos de 3000	8,60%	28,50%	-	30%	77,80%
Productos ofertados	Microcrédito, Microahorro, Capacitación					

Fuente: CEMLA Y DGRV, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2016

La tasa de interés promedio de la región se sitúa entre el 29,2%. Sin embargo, en las tres últimas publicaciones del FOMIN, países como México (91,9%) y Argentina (64,19%) continúan mostrando altas tasas de interés por encima de la media, esto puede ser explicado porque en el caso de México existen 64 IMFs no reguladas y en Argentina no existe regulación, como lo indica Trujillo y Navajas (2015). Mientras que países como Bolivia, Chile, Ecuador entre otros, logran mantener tasas de interés eficientes con ayuda de los gobiernos al aplicar topes a las tasas de interés, con el objetivo de promover la rápida expansión del sector microfinanciero (Bateman, 2013).

Tabla 15. Modelo Microcredificio Latinoamericano.

Predomina los créditos individuales tiene las IMF con mayor tasa de crecimiento y elevada rentabilidad.

En las principales IMF se están aplicando buenas prácticas de gobernabilidad, transparencia financiera y gestión de riesgo.

La estructura organizacional es centralizada en las grandes áreas urbanas. 10 millones de prestatarios atendidos.

Bajo índice de acceso por parte de familias pobres (8%)

El género femenino es minoritario, atiende una gama heterogénea de clientes.

Concentración de los servicios microfinancieros en agencias bancarias.

Tendencia a atender a las microempresas y a ofrecer diversidad de servicios financieros.

La microfinanzas están integradas a la banca comercial

Dirigido a combatir la exclusión financiera mediante la bancarización.
Grandes préstamos a pocos.(\$ 1200)

Orientación comercial (comercialización)

Marco regulatorio ha propiciado el desarrollo de las IMF en Bolivia Perú y Ecuador.

Participación del Estado a través del marco regulatorio

Fuente: UNED, 2011

Elaboración: Quituisaca, 2015

Aunque las IMF de Latinoamérica han logrado un alto crecimiento en la actividad a nivel global, ocupando un lugar importante en la historia microfinanciera, aun así falta que se enfoquen en cumplir con su rol social ajustando sus productos, que alienten la inclusión financiera y social, que ofrezcan servicios no financieros de apoyo técnico, control y seguimiento de las operaciones de microcrédito que ayuden a generar verdaderos microemprendimientos en distintos sectores de la economía. Existen falencias en el modelo utilizado en esta región, al observar la tabla 15, se determina que existe una dirección hacia la rentabilidad financiera lo que hace que no se destinen financiamientos a los sectores más vulnerables por el riesgo que representan.

Según Candial, et al. (2012) indican que los “Microcréditos se los utiliza como herramienta para el desarrollo... Se centra en microempresas, la sostenibilidad del programa es un objetivo del mismo y los donantes son necesarios sólo algún tiempo”.

2.1.1.3. Microcréditos en Ecuador.

De acuerdo a Orellana (2014), Ecuador empezó a forjar el programa de microcréditos o créditos rurales por medio de las cooperativas de ahorro y crédito quienes impulsaron el desarrollo de pequeños negocios a través del financiamiento especialmente después de la crisis de 1999, conjuntamente se incentivaba al ahorro voluntario, que era parte esencial del microcrédito. Luego empezaron a utilizar mecanismos de ahorro forzoso, como son la fijación de encajes como requisito para la colocación de préstamos.

A esto se sumó la banca comercial, que empezó a incursionar en este negocio que representaba un nuevo mercado financiero, tiempo atrás, los mismos creían que este era un sector de alto riesgo. Tiempo después cooperativas de ahorro y crédito y fundaciones empezaron a tener problemas de niveles de eficiencia administrativa y financiera, carencia

de desarrollo tecnológico e informático, limitación de recursos humanos profesionalizados, pocos productos y servicios etc., (Orellana, 2014, pp. 283- 322).

Por ello se empezó a establecer un marco regulatorio destinado a fortalecer los programas de asistencia técnica, lograr la profundización y bancarización de las microfinanzas, con ayuda de las Redes de IMF, que de acuerdo al BID (2011), citado en Orellana (2014) “cuya centralidad es lograr una profundización de los servicios financieros para los sectores pobres mediante la especialización del microcrédito”.

Se estableció un nuevo sistema económico, social y solidario denominado Finanzas Populares y solidarias, que busca “privilegiar al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital” (Ley de economía popular y solidaria, 2011).

En este sentido las finanzas populares y solidarias trascienden el concepto de microfinanzas, buscando el desarrollo local con ayuda del sector público, privado y economía popular y solidaria.

Se conceptualiza al microcrédito de acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015):

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Los segmentos son los siguientes:

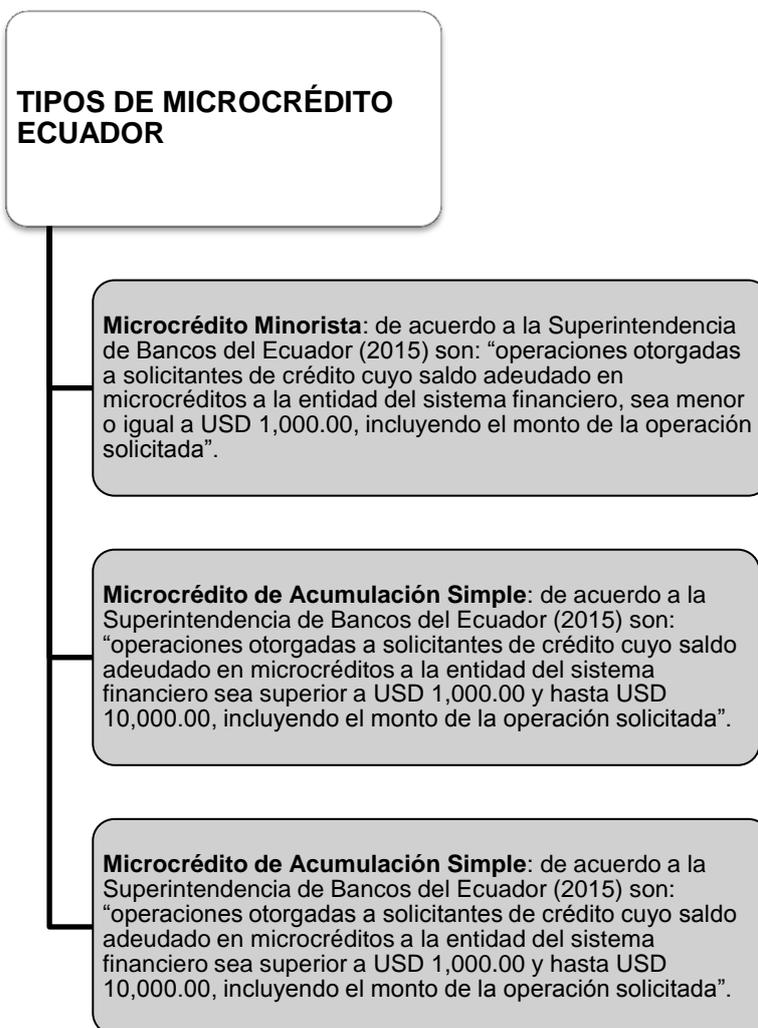


Figura 13. Segmentos del Microcrédito
Fuente: Superintendencia de Bancos, 2015
Elaboración: Quituisaca, 2016

Actualmente las siguientes IMFs presentan información de su cartera de microcrédito a diciembre del 2015.

Tabla 16. Instituciones que ofertan microcréditos y cartera total a diciembre del 2015.

	Organización	Total de cartera Micro
BANCOS	BP BAN ECUADOR	355.400.306
	BP AMAZONAS	533.254
	BP AUSTRO	1.302.571
	BP COOPDESARROLLO	43.745.290
	BP CAPITAL	8.689.080
	BP COMERCIAL DE MANABÍ	4.154.385
	BP COOPNACIONAL	29.479.810
	BP DELBANK	504.481
	BP D-MIRO S.A.	98.130.261

	BP FINCA	37.000.957
	BP GENERAL RUMIÑAHUI	56.370
	BP GUAYAQUIL	72.072.847
	BP INTERNACIONAL	3.706.611
	BP LOJA	18.883.114
	BP MACHALA	7.205.225
	BP PACIFICO	180.253
	BP PICHINCHA	784.311.344
	BP PROCREDIT	31.270.952
	BP PRODUBANCO	12.017.393
	BP SOLIDARIO	286.294.864
	CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	11.001.690
	PADRE VICENTE PONCE RUBIO	1.236.974
	NUEVA HUANCABILCA	3.428.512
	VIRGEN DEL CISNE	11.879.041
	LA BENÉFICA	8.145.982
	4 DE OCTUBRE	11.236.169
	LUCHA CAMPESINA	12.027.873
	CACPE ZAMORA	11.989.364
	MAQUITA CUSHUNCHIC	13.043.410
	CHONE	18.502.823
	PADRE JULIAN LORENTE	6.045.672
	GUARANDA	18.203.112
	LUZ DEL VALLE	18.824.768
	FERNANDO DAQUILEMA	42.261.923
	KULLKI WASI	45.371.204
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN	9.833.766
	AMBATO	43.459.132
	CHIBULEO	34.732.162
	CACPE PASTAZA	39.619.077
	SAN JOSÉ	40.165.842
	TULCÁN	31.075.370
	23 DE JULIO	47.258.735
	ATUNTAQUI	44.033.814
	CACPECO	75.228.600
	MUSHUC RUNA	108.381.176
	RIOBAMBA	90.380.450
	COOPROGRESO	100.417.843
	29 DE OCTUBRE	65.239.419
	JARDÍN AZUAYO	135.846.374
	MUJERES UNIDAS	11.457.809
	SANTA ANITA	6.378.017
	SAN ANTONIO	9.918.242

EMP. SERV AUXLIARES	CREDIFE	575.590.888
	FUNDAMIC	2.425.979
ONG´S	CASA CAMPESINA DE CAYAMBE	2.727.280
	UCADE-FASCA STO.DOMINGO	3.854.379
	FACES	25.219.011
	INSOTEC	29.271.539
	FUNDACIÓN ALTERNATIVA	29.997.630
	ESPOIR	43.904.318
	UCADE-DIÓCESIS LATACUNGA	1.881.760
	UCADE-DIÓCESIS AMBATO	4.294.867
	CARE ECUADOR	-
	FREEDOM FROM HUNGER	-
	FEPP	-
	SF VISIONFUND	53.235.886
SOCIEDAD	SF VAZCORP	1.197.538
	SF UNIFINSA	19.178.382
	SF PROINCO	21.604.234
	SF LEASINGCORP	3.864.016
	SF GLOBAL	362.352
	SF FIRESA	3.272.925
	SF FIDASA	38.584

Fuente: RFR, 2016 y SB 2016
Elaboración: Quituisaca, 2015

2.1.1.4. Microcréditos en Zamora.

Existen doce operadoras de microfinanzas las mismas que ofertan diversos tipos de microcrédito a sus socios o clientes, a continuación se caracterizará la información para acceder a este producto desde el segmento de bancos.

Tabla 17. Tipos de microcréditos ofertados por los Bancos del cantón Zamora.

INSTITUCIÓN	TIPO DE MICROCREDITOS	BENEFICIOS	REQUISITOS
Banco de Loja	MICROASESOR	<p>Atención personalizada. Trámite ágil y oportuno. Fecha fija de pago. Incluye seguro de desgravamen. Puede realizar abonos al capital. Cuotas de pago preferenciales.</p>	<p>Copia de cédula (titular, garantes y cónyuges). Copia de RUC o RISE. Copia de facturas de compra o referencia comercial. Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseer) Copia del predio urbano actualizado (en caso de poseer bien inmueble) Si el cliente es ganadero, se adiciona la copia de CONEFA Tener antigüedad mínima de un año en actividad comercial o de servicios.</p>
	CRÉDITO PARA EMPRENDIMIENTOS	<p>Montos desde \$500 a \$50.000 Frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja de cada proyecto.</p>	<p>Presentación de la cédula de identidad y del certificado de votación del solicitante y cónyuge. Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a dos meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.</p>
Ban Ecuador	CRÉDITO A MICROEMPRESAS	<p>Montos desde \$50 a \$54.900. Frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento.</p>	<p>Plan de inversión del proyecto con flujo de caja proyectado.</p>

CRÉDITO PARA ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

Montos desde \$500 a \$3.000.000
Frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento.

Montos desde \$3.000 a \$3.000.000.
Frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento.

Seguros de desgravamen.

CRÉDITO PARA ASOCIACIONES

Presentación del RUC o RISE
Presentación de la cédula de identidad y del certificado de votación del representante legal y presidente.
Acta constitutiva de la organización.
Copia del nombramiento del representante legal de la organización comunitaria.
Copia del acta de la junta de socios en la que se aprueba solicitar el crédito y autorizar al representante para que lo tramite.
Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a 2 meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.
Plan de inversión del proyecto, con flujo de caja proyectado.
Estudio de factibilidad del proyecto, con flujo de caja proyectado.

Certificado de registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
Acta constitutiva de la asociación.
Presentación de la cédula de identidad y del certificado de votación del representante legal y presidente.
Copia del nombramiento del representante legal de la asociación.
Copia del acta de la asamblea de socios en la que se aprueba solicitar el crédito y autorizar al representante para que lo tramite.
Todos los demás requisitos anteriores.

Banco de Pichincha	CRÉDITO PARA LA COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	<p>Monto: \$500 a \$20.000 Plazo: 3 a 36 meses Monto: \$300 a \$20.000 Plazo: 2 a 24 meses Forma de Pago: Debito a la cuenta Periodicidad de pago: Mensual</p>	<p>Copia de cédula (titular, garantes y cónyuges). Copia de RUC o RISE. Copia de facturas de compra o referencia comercial. Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseer) Copia del predio urbano actualizado (en caso de poseer bien inmueble)</p>
	CRÉDITO PARA CAPITAL DE TRABAJO	<p>Monto: \$300 a \$20.000 Plazo: 2 a 36 meses Forma de Pago: Debito a la cuenta Periodicidad de pago: De acuerdo al ciclo productivo de su negocio.</p>	<p>Si el cliente es ganadero, se adiciona la copia de CONEFA Tener antigüedad mínima de un año en actividad comercial o de servicios.</p>
	CRÉDITO PARA ACTIVIDADES AGROPECUARIAS	<p>Seguros de vida, asistencia médica, de hospitalización, oncológico y cobertura de riesgo en el negocio.</p>	
Banco del Austro	CRÉDITO PRODUCTIVO	<p>Monto, plazo y periodos de pago acoplado a la necesidad y al flujo de caja de su negocio. Tasa de interés de acuerdo al segmento, reajutable trimestralmente. Protección ante cualquier eventualidad, contando con un seguro de desgravamen e incendio. Garantía: De acuerdo al monto requerido (Garantía real o personal).</p>	<p>Fotocopia de cédula y certificado de votación Fotocopia de planilla de pago de servicios básicos Justificativos de respaldos patrimoniales Declaración de impuesto a la renta (3 últimos años) Declaraciones de IVA (6 últimos meses) Justificativos de ingresos de otras fuentes (estados de cuenta, certificados, contratos de arrendamiento notariado, roles, etc.) Copia de RUC/RISE</p>

Fuente: Banco de Loja, Ban Ecuador, Banco de Pichincha y Banco de Austro, 2016

Elaboración: Quituisaca, 2015

Las cuatro instituciones brindan distintos productos de microcrédito de acuerdo a las necesidades de sus clientes siendo BAN Ecuador el único que brinda financiamientos asociativos y para organizaciones que es muy importante para el desarrollo de grupos productivos, permitiendo mejorar la relación en la comunidad y aumentar la producción. También brinda microcréditos para nuevos emprendimientos ya que las demás instituciones brindan solo para negocios o actividades con algunos años de experiencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito han tenido una gran aceptación por parte de sus socios, porque han tomado mayor conciencia del enfoque de la economía social, brindando una relación, gestión responsable con los clientes y una política financiera que beneficia a las personas. Además algunas de estas instituciones tienen alianzas con instituciones financieras de segundo piso como la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias y Financoop con el objetivo de obtener financiamientos destinados a canalizar recursos a los sectores más vulnerables del cantón a tasas de interés preferenciales. A continuación se detalla información de los microcréditos que brinda las cooperativas de ahorro y crédito:

- **CACPE ZAMORA**

De acuerdo a la entrevista realizada y a la memoria anual (2015), esta institución brinda los siguientes microcréditos con una tasa de interés ajustada de acuerdo al establecido por la ley.

1. **Créditos cámara de comercio:** Para comerciantes afiliados a la cámara de comercio de Zamora, que realizan actividades productivas y comerciales a pequeña y mediana escala.
2. **Crédito microcrédito comunal:** Dirigido a microempresarios que deseen establecer o incrementar su actividad productiva o negocio, brindándoles capital de trabajo.
3. **Crédito Cacpe transporte:** Dirigido para los socios de las compañías y cooperativas de taxi del cantón Zamora.
4. **Crédito cacpe giro:** Dirigido a los minoristas a treinta días plazo.
5. **Crédito cacpe diario:** Para comerciantes minoristas del mercado centro comercial Reina del Cisne y otros.
6. **Crédito educativo:** Para financiar los estudios secundarios, universitarios y otros.

7. Crédito organizaciones sociales: para organizaciones legalmente constituidas.

Requisitos

Fotocopia de cédula de identidad y certificado de votación.

Fotocopia de planilla de servicios básicos.

Ser socio activo

Justificativos de ingresos

Documentos personales

Beneficios

Seguros de vida

Servicios de funeraria

Seguros de desgravamen

Seguro de invalidez permanente

Fondo mortuario

- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CIUDAD DE ZAMORA**

Es una de las instituciones que cuenta con el apoyo de la de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

- 1. Crédito microemprendedor minorista:** Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, con un monto máximo de 3000 dólares, un plazo máximo de 30 meses y a una tasa de interés del 20%.
- 2. Crédito microemprendedor de acumulación simple:** Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, con un monto máximo de 3.000 a 10.000 dólares, un plazo máximo de 30 meses y a una tasa de interés del 18,5%.
- 3. Crédito microemprendedor de acumulación ampliada:** Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, con un monto superior a 10.000 dólares, un plazo máximo de 30 meses y a una tasa de interés del 17%.

Requisitos

Fotocopia de cédula de identidad y certificado de votación.

Fotocopia de planilla de servicios básicos.

Ser socio activo

Justificativos de ingresos

Documentos personales

Beneficios

Seguros de vida

Servicios de funeraria

Seguros de desgravamen

- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL**

Es una institución de carácter cerrada exclusivamente para los integrantes y familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad de la policía nacional con el propósito común ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista. La institución en su página web (2015), oferta los siguientes productos microfinancieros:

1. **Crédito productivo:** Dirigido a socios policías y familiares microempresarios que tengan negocio en marcha o una idea de negocio.

Requisitos

Personas Naturales o Jurídicas

Experiencia mínima de un año en su actividad económica (Microempresario).

Plan de Negocio (Emprendedor).

Copia de cédula del deudor, codeudor y garantes, papeleta de votación cuando aplique Ruc o Rise.

Si el socio tiene bienes deberá entregar copias de (impuesto predial, matrícula de vehículo, escrituras, certificado de gravámenes entre otros).

El socio puede demostrar sus ingresos a través de diversos tipos de soportes de acuerdo a la actividad económica (facturas, tirillas registradoras, certificaciones comerciales, contratos de arrendamiento, declaración de renta, entre otros).

Beneficios

Asistencia Médica y dental

Fondo de Ayuda Mutua

Bono escolar para los hijos/as del policía fallecido

Ayuda de implementos para discapacitados

Capacitación y apoyo para los cónyuges del fallecido

- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE LTDA”**

Es una institución financiera de carácter cerrado para los docentes de la provincia de Zamora Chinchipe, de acuerdo a la entrevista realizada menciona el siguiente producto:

1. **Crédito microcrédito:** Destinado a fortalecer la actividad productiva de los asociados, para incrementar el capital de trabajo y/o infraestructura y activo fijo de las empresas individuales, micro o pequeña empresa que tienen como fuente de repago los ingresos provenientes del negocio. El monto es de 1.000 a 8.500 dólares con un plazo de 18 a 30 meses, con una tasa del 18%.

Requisitos

Ser socio activo.

Copia de cédula del deudor, codeudor y garantes, papeleta de votación cuando aplique Ruc o Rise.

Si el socio tiene bienes deberá entregar copias de impuesto predial, matricula de vehiculos, entre otros.

Justificativos de ingresos.

Documentos personales.

Beneficios

Seguro de desgravamen

Servicios Funerarios

- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MANUEL ESTEBAN GODOY COOPMEGO**

1. **Crédito Emprendedor:** Dirigido a los emprendedores para consolidar o ampliar el negocio o empresa. Financiamos capital de trabajo, adquisición de maquinaria, mobiliario, equipamiento, etc (Coopmego, 2016).

Requisitos

Fotocopia de Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación actualizados.

Fotocopia del pago de luz, agua o teléfono (de uno de los tres últimos meses).

Fotocopia del RUC O RISE.

Fotocopia de las tres últimas declaraciones del IVA o copias de facturas de proveedores de los tres últimos meses.

Ser propietario de un negocio establecido por lo menos un año.

Beneficios

Plazo hasta 10 años, dependiendo del monto del crédito y garantía.

Usted elige el día de pago de sus cuotas.

Seguro de Vida.

Cero costos por la cancelación anticipada de créditos.

Seguro de Desgravamen.

Tener el negocio mínimo un año.

- **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CADECOL**
- **Microcréditos:** Dirigido a la ampliación del capital de su microempresa, para los 24 meses de plazo con los pagos diarios, semanales, quincenales o mensuales. Con montos máximos de hasta \$20.000 dólares, si sus empleados no superan el máximo de 10 personas (cooperativa de ahorro y crédito CADECOL, 2016).

Requisitos

Ser socio de la Cooperativa

Copia de la cédula de identidad y del certificado de votación a color, para el deudor y el cónyuge (casados o unión libre)

Copia del RUC

Tres últimas declaraciones del IVA.

Facturas, giros

Permisos de funcionamiento del Municipio.

Copia de matrícula de vehículo, en caso de tenerlo.

Certificado del registro de la propiedad.

Depósitos del encaje para el crédito.

- **FUNDACIÓN FACES**

El Programa de Microfinanzas urbanas y rurales que lleva adelante la Fundación FACES, está dirigida hacia el fortalecimiento y expansión de micro y pequeñas empresas, de hombres y mujeres, en condiciones individuales y/o asociativas. En un boletín informativo (2011), la institución ofrece los siguientes productos:

1. **Famiempresas:** Crédito gradual para fortalecer y apoyar requerimiento de capital de microempresarios del sector informal, especialmente los que tienen

menor cantidad de activos; se da énfasis en la atención personalizada, ágil y oportuna.

2. **Promujer:** Producto financiero dedicado a facilitar el acceso al crédito a las mujeres que tienen microempresas de subsistencia que deseen recibir financiamiento para cubrir necesidades de inversión o capital de trabajo. Considera las necesidades específicas de las mujeres dadas por su condición de género.
3. **Creddiagro:** Crédito dedicado al sector agropecuario en los sectores rurales, para apoyar a la población dedicada a actividades productivas por cuenta propia o familiar, en condiciones adecuadas a sus necesidades, posibilidades y sobre todo a los ciclos de producción.
4. **Crediesperanza:** Línea de crédito dedicada a personas con discapacidad y familias del sector rural que tienen un miembro de familia con discapacidad. Cuando sea posible se prefiere familias que tengan la posibilidad de involucrar a las persona con discapacidad en actividades productivas.
5. **Crédito asociativo:** Producto dedicado al sector urbano o rural, para apoyar a organizaciones de productores con vida jurídica de por lo menos un año, funcionamiento estable y permanente probado por lo menos durante tres años.
6. **Crediurgen:** Crédito orientado a cubrir emergencias familiares, de salud, accidentes, para épocas que demanda mayores gastos familiares, como el período de inicio del año escolar o para el autocuidado de las mujeres. El grupo meta son personas que tienen una historia crediticia en FACES, con por lo menos dos créditos liquidados satisfactoriamente y con calificación A y con observación a calificación B.

Requisitos

Copia de la cédula de identidad y del certificado de votación a color, para el deudor y el cónyuge (casados o unión libre)

Fotocopia del pago de luz, agua o teléfono (de uno de los tres últimos meses).

Fotocopia del RUC O RISE.

Tener el negocio o la actividad por tres años.

2.1.2. Microcuentas.

Es similar a abrir una cuenta de depósito a la vista en una institución, haciendo un contrato entre el cliente y la institución pero con montos muy bajos de apertura en forma de libreta o cuenta corriente. En algunos casos las IMFs recolecta los ahorros a través de sus agentes y los clientes pueden retirar su dinero, mediante tarjeta de débito y/o cheque u otros medios. Este producto también da algunos otros beneficios como recepción de remesas, pago de servicios, transferencias, etc.

2.1.3. Microdepósitos.

Es un producto parecido a los ofrecidos por la banca tradicional, en donde las personas firman un contrato de depósito a plazo estableciendo una fecha de permanencia desde 1 mes hasta 1 año, dependiendo la institución y por ello obtienen una rentabilidad a la tasa de interés pactada entre el cliente y la institución, llegando a niveles del 12%. Se diferencia porque los montos para acceder a este producto son de baja cuantía. La disposición del dinero está sujeta al cumplimiento de los plazos (De la Orden y Jiménez, 2014).

En Asia en los años 80 empezaron a funcionar estos productos en IMFs como Bank Rakyat Indonesia, Safesave y Grameen en Bangladesh consiguiendo un ahorro promedio entre 22 y 75 dólares. Grameen estableció un programa de ahorro que consiguió llegar a un volumen de depósitos del 75% de la cartera de crédito en 2003 lo que hizo que redujera su dependencia de financiación externa (De la Orden y Jiménez, 2014).

2.1.4. Microahorros.

Para las personas de bajos recursos económicos es muy difícil que tengan una cultura de ahorro que permita destinar montos para cubrir algunos percances o cumplir actividades deseadas, pero de acuerdo a Ledgerwood (2000), establece que “estos clientes de bajos ingresos pueden ahorrar y de hecho lo hacen” con nuevos planes de ahorro con políticas concientizadas. La asociación de supervisores bancarios de las Américas (2015), establece que las características de este producto son:

- Tener métodos simplificados de acceso.
- Ofrecer costos de apertura y transacción mínimos.
- Ser cuentas de bajo monto.
- Ofrecer transacciones en tiempo real.
- Cobrar menores comisiones que los productos tradicionales y en algunos casos tener ventajas impositivas

Existen dos tipos de ahorro:

Obligatorios: Son aquellos en donde las IMFs establecen como condición para otorgar un microcrédito en unos casos como porcentaje del préstamo y otras, como monto nominal. Los clientes no lo consideran como un programa de ahorro sino un requisito para acceder al financiamiento porque estos no pueden ser retirados hasta cancelar el total del crédito. Reflejando que a las personas de bajos ingresos se les debe inculcar la cultura de ahorro y la disciplina financiera (Ledgerwood, 2000).

Voluntarios: Son verdaderos productos de ahorro porque los miembros pueden retirar y depositar las cantidades que ellos elijan en cualquier momento a tasas de interés bajas y relativamente altas de acuerdo a las IMFs. Asumiendo que las personas ya practican el ahorro y lo que se necesita es que las instituciones brinden productos y servicios de acuerdo a sus necesidades (Ledgerwood, 2000).

2.1.5. Microseguros.

Es un producto diseñado para personas de bajos ingresos o de la economía informal en el cual se ofrece una protección contra pérdidas a cambio del pago periódico de una pequeña cantidad de dinero (la prima) acorde a sus necesidades, ingreso y nivel de riesgo. Utilizados para compensar la pérdida que sufre uno de los miembros, es aquí en donde se origina el concepto de microfinanzas porque a manera de un fondo común el aporte de todos los socios sirve para solventar un daño individual.

Generalmente las IMFs no brindan directamente este producto pero tienen alianzas con compañías aseguradoras para emitir diversos seguros, uno de ellos y el más utilizado por las operadoras de microfinanzas es el microseguro de desgravamen que sirve para reducir el riesgo de impago del microcrédito en caso de muerte del deudor, otros ofrecen conjuntamente seguros de vida, seguros de invalidez, entre otros.

2.1.6. Microleasing.

Es un servicio financiero que permite a los microempresarios hacer uso de un bien a cambio de pagos periódicos y después de un tiempo estipulado tiene opción a compra de ese bien que se estableció a través de un contrato entre la institución (dador) y el arrendatario (tomador). Este producto es muy beneficioso para los que inician con el negocio o actividad porque permite mantener su liquidez y al mismo tiempo adquirir los

bienes que necesita para llevar a cabo sus operaciones productivas o comerciales (Malo, 2016).

2.1.7. Microfactoring.

Es un contrato de gestión comercial y financiera en el cual la IMF (factor) adquiere la cartera de créditos de su cliente (microempresario) para gestionar la cobranza a cambio de una comisión cobrada por la institución, y el cliente posee el beneficio de obtener liquidez inmediata para realizar otras operaciones y no perder oportunidades (Malo, 2016).

2.1.8. Microaval.

También denominado cobertura de riesgo de firma en cual la IMF (avalista) brinda una fianza para asegurar los compromisos contraídos por el cliente ante un tercero, es decir la IMF se hace responsable en caso de que el cliente no llegue a cumplir con lo estipulado con el pago inmediato lo que genera un crédito para el avalado reclamándole su inmediata cancelación (Malo, 2016).

2.2. Servicios No financieros.

2.2.1. Servicio y medio de Pago.

Actualmente las IMF para poder ofrecer este tipo de servicios deben tener una adecuada infraestructura con otros bancos, una red de cajeros automáticos, alianzas estratégicas con otras instituciones dentro de un sistema financiero formal, para poder solventar la demanda de sus clientes o personas no ligadas a la institución generándoles una comisión por el servicio ofrecido, algunos de estos servicios son (Ledgerwood, 2000):

- transferencias,
- Pago de servicios públicos (luz, agua, etc.),
- Pago de impuestos, compras;
- Pago de nóminas,
- Recepción de remesas de emigrantes.

2.2.2. Intermediación social.

Son servicios que brinda la institución conjuntamente con la intermediación financiera, buscando el desarrollo del capital humano y social trabajando a través de grupos en zonas remotas, vulnerables y urbanas en las cuales las personas no están preparadas para trabajar con productos microfinancieros sostenibles. Para ello se brinda asistencia de desarrollo de capacidades como por ejemplo ayudar a administrar los

fondos, gastos e instruirles en el manejo de cuentas, con ello aumentan el nivel de confianza de las personas para tratar con otras IFIs y fomentan la inclusión de financiera y social (Ledgerwood, 2000).

2.2.3. Servicios de desarrollo empresarial.

Estos servicios puede brindar la IMFs de manera individual o conjuntamente con otras instituciones públicas y privadas, ofreciendo intervenciones no financieras como transferencia de conocimientos tecnológicos, capacitación empresarial, de producción, mercadeo, administración, etc., adaptados a las necesidades de los microempresarios para formarlos como con características específicas para el crecimiento del negocio de tal manera que mejora la condición financiera del propietario (Ledgerwood, 2000).

2.2.4. Servicios Sociales.

Las IMFs también pueden prestar servicios sociales como salud, nutrición educación y alfabetización por un coste mucho más bajo para los socios o clientes de las mismas, pero generalmente las ONGs y sector cooperativista brinda estos servicios incurren en varios costos los mismos que pueden ser subsidiados por otra instituciones (Ledgerwood, 2000).

CAPITULO 3

DETERMINACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL CANTÓN ZAMORA

3.1. Justificación de la metodología seleccionada.

El presente proyecto tiene un enfoque de investigación cualitativa, de acuerdo a Neuman (1994) citado en Hernández, Fernández y Baptista (2006), permite involucrar personalmente al investigador en el proceso, por ende, se pueden establecer relaciones al observar las actividades cotidianas tal cual como suceden en el entorno e identificar cualquier hecho inusual. Este tipo de investigación permitió interpretar y analizar las distintas opiniones y percepciones en cuanto la oferta de productos y servicios microfinancieros que lleva el personal encargado en cada unas las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora.

Además se utilizo el tipo de investigación exploratorio que “se realiza cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, o que no se abordado antes” (Hernández, et al, 2010, p. 81), por lo tanto se verificó que en las fuentes bibliográficas no existen estudios previos al tema, algunos se han realizado de otras localidades y distintos periodos.

El método de la investigación es de tipo descriptivo que “busca especificar propiedades, características y los perfiles de procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80). Con este método se establecieron las características de productos y servicios microfinancieros de cada una de las IFIs.

También se utilizó el método inductivo que consiste en establecer conclusiones generales partiendo de casos particulares, se inició con las microfinanzas del cantón Zamora que a través de la observación, análisis y clasificación de la información y se formularon interpretaciones descriptivas.

Y se utilizó el método deductivo ya que se inició la investigación con principios generales a un caso en particular, el cual se rige en la lógica, se lo utilizó en la conceptualización del marco teórico.

3.1.1. Técnicas de investigación utilizada.

La técnica que se utilizó es la observación, se aplicó para verificar y analizar cuantas operadoras de microfinanzas que existen en el cantón Zamora. La recolección de información primaria se la realizó a través de entrevistas semi-estructuradas, cuyo objetivo es “descubrir e interpretar acontecimientos y dimensiones subjetivos de las

personas” (Martínez, 2013, p. 4). La entrevista se aplicó a los gerentes u oficiales de créditos de las IMFs, en el mes de septiembre del 2016.

Para presentar los resultados de los datos cualitativos de las entrevistas realizadas se utilizó la herramienta MAXQDA 12, que es un Software profesional para análisis de datos cualitativos y métodos mixtos, facilitando la categorización de las respuestas de los entrevistados y permitiendo analizar e identificar los temas significativos.

3.2. Descripción de participantes.

3.2.1. Número.

La población objeto de estudio son las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora.

Mediante la observación se identificó que existen doce operadoras de microfinanzas, esta información se constató con la obtenida por la superintendencia de bancos y seguros y la superintendencia de economía popular y solidaria.

Se estableció emplear un censo pero solamente se aplicó a nueve operadoras de microfinanzas ya que los posibles participantes manifestaron, que no pueden otorgar ningún tipo de información relacionada a las actividades internas, que no brindan productos y servicios microfinancieros y algunos responsables aludieron no encontrarse en capacidad de contestar la entrevista.

3.2.2. Características especiales relacionadas con el estudio.

La entrevista se realizó a nueve ejecutivos de las IMFs de los cuales: tres son jefes de agencias, tres jefes de crédito, dos asesores de microfinanzas y un gerente. La información de demográfica de los participantes se presenta a continuación:

Participante 1: Ing. Giovanni Loaiza

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia, del Banco Público BANECUADOR.

Participante 2: Ing. Rocío Guarnizo

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Asesor de Microfinanzas, del Banco Privado BANCO DE PICHINCHA.

Participante 3: Ing. Fernando Castillo

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Asesor de Microfinanzas, del Banco Privado BANCO DE LOJA.

Participante 4: Ing. Adriana Larreategui

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Gerente General, de la cooperativa de ahorro y crédito CIUDAD DE ZAMORA.

Participante 5: Dra. Martha Labanda

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de crédito, de la cooperativa de ahorro y crédito EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE.

Participante 6: Ing. Jackson Jiménez

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de crédito, de la cooperativa de ahorro y crédito CACPE ZAMORA.

Participante 7: Ing. Over Ludeña

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia, de la cooperativa de ahorro y crédito COOPMEGO.

Participante 8: Lcda. Rocío Orellana

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia, de la cooperativa de ahorro y crédito POLICIA NACIONAL.

Participante 9: Ing. Iván Vera

Al momento de la entrevista tiene el cargo de Jefe de Agencia, de la Fundación FACES.

3.3. Fuentes de datos.

Se utilizó información primaria que de acuerdo a Silvestrini y Vargas (2008) establece que “brinda información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad”. Para ello se empleó los resultados obtenidos por las entrevistas semi-estructuradas realizadas a los ejecutivos de las IMFs.

Además se utilizó información secundaria en la cual Silvestrini y Vargas (2008) indica que “brinda información sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos”. Para ello se utilizó información de las páginas web oficiales de las IFIS, Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Red Financiera Rural y de fuentes bibliográficas (electrónicas y físicas) del centro bibliotecario de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

3.4. Análisis de Resultados.

Para el análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas semi-estructuradas, se utilizó hojas de cálculo de Excel y MAXQDA 12.

A continuación se muestra las categorías más significativas que se obtuvieron en el programa MAXQDA 12, las mismas que se irán analizando con las respuestas obtenidas de los ejecutivos de las IMFs.

Tabla 18. Resumen objetivos y preguntas de investigación del proyecto de fin de titulación

Propósito: Caracterizar las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora del año 2015

Objetivos de la Investigación	Preguntas de Investigación	Categoría
Identificar la oferta de productos y servicios microfinancieros de las operadoras del cantón Zamora.	¿Qué productos y servicios microfinancieros y no microfinancieros ofertan las Instituciones Microfinancieras a los socios o clientes del Cantón Zamora? ¿Cuántas personas acceden a estos productos y servicios? ¿Qué producto o servicio es el más utilizado? ¿Qué tipo de emprendimientos (nuevos o antiguos) tienen mayor apoyo por parte de la IMFs? ¿A qué sector económico se destinan en mayor cantidad esto productos y servicios?	1. Productos y servicios Microfinancieros. 2. Microcrédito
Conocer como estas instituciones miden el impacto social de las microfinanzas.	¿Se brinda capacitación, conjuntamente con la oferta de productos y servicios microfinancieros? ¿Cómo se lleva a cabo esta capacitación, cuales son las características? ¿Se realiza un seguimiento a las operaciones microfinancieras otorgadas? ¿Cómo se realiza el seguimiento, cuales son las características? ¿Qué impacto verificaron estas IMFs en el cantón Zamora, y como la midieron? ¿Qué tipo de ayuda otorgaron estas IMFs al cantón?	3. Capacitación 4. Seguimiento 5. Impacto 6. Aporte de IMFs

Elaboración: Quituisaca, 2015

La entrevista realizada esta compuesta por ocho preguntas, las mismas que sirvieron de guía para entablar una conversación, están divididas de acuerdo a la categoría establecida en la tabla 18. Es importante aclarar que para dar cumplimiento a la caracterización de las operadoras de microfinanzas, también se empleó información de las páginas web, trípticos y memorias anuales de las IMFs la misma que se comprobó con los datos extraídos por las entrevistas.

Las entrevistas fueron grabadas, obteniendo información cualitativa para ello se procedió a transcribirlas, exportarlas al programa MAXQDA 12, en el cual se

establecieron las categorías generales y luego las subcategorías (ver anexo 1), se estructuraron las entrevistas en párrafos enlazándolos con la subcategoría correspondiente, permitiendo así un análisis más rápido y organización de la información que se presenta en forma de cuadros o graficas que se emplean en el siguiente capítulo.

Pero también existió respuestas que pudieron ser cuantificadas y se las presenta en forma de gráficos diseñados en hojas de Excel, que brindan información exacta.

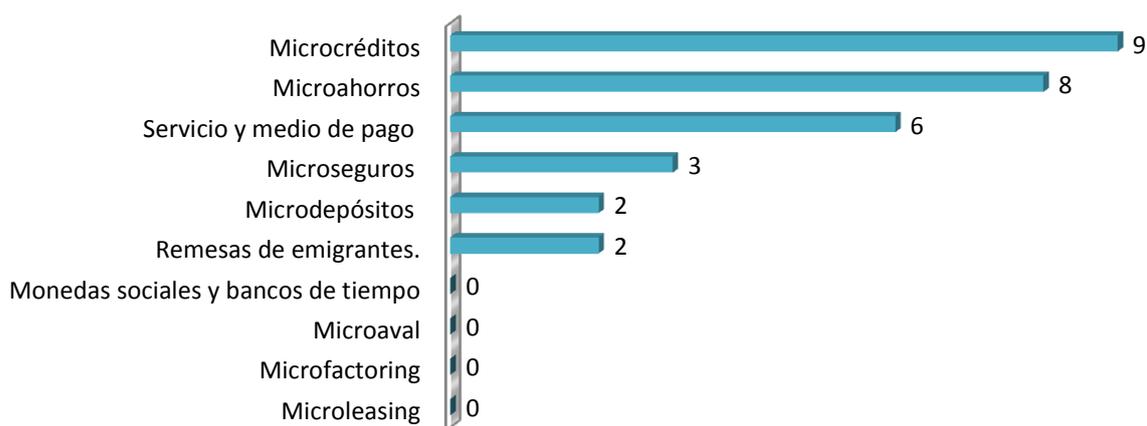


Figura 14. Productos y servicios ofertados por las IMFs del Cantón Zamora

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

Al observar la figura 14. Se identifica que los principales productos microfinancieros brindados son el microcrédito y microahorro, esto se debe porque el microcrédito tiene una gran acogida y demanda por parte de los clientes o socios, ya que goza de algunas características relevantes como es el monto de desembolso, garantías exigidas, requisitos y sobretodo la facilidad de algunas instituciones para el pago de los dividendos, se hace alusión a la cooperativa CACPE-ZAMORA que tiene un programa de microcréditos denominado “cacpe diario” dirigido a los comerciantes minoristas del mercado centro comercial Reina del Cisne, en donde el captador u oficial de crédito sale a cobrar la cuota diaria establecida. En el caso de la cooperativa COOPMEGO sucursal Zamora brinda estos microcréditos especialmente al sector informal (ver anexo 2, Coopmego, párrafo 4), por ello los requisitos establecidos por la institución son muy básicos para acceder a este producto. En cuanto al microahorro todas instituciones excepto la FUNDACIÓN FACES, exigen la apertura de una cuenta de ahorro para poder otorgar un microcrédito y en caso de las cooperativas va conjuntamente, por motivo de encaje y también algunas poseen programas de ahorro

para la acreditación de beneficios sociales y cumplimiento de metas por parte de los socios (ver anexo 2, párrafo 4 y 5).

En cuanto al servicio de pagos seis instituciones brindan la facilidad para que socios o clientes que tenga o no una cuenta puedan realizar transacciones de pago, ya que todas estas instituciones mantienen diversos convenios con estas plataformas de gestión. A nivel general todas mantienen alianzas con PUNTOMÁTICO, algunas con EASY PAGOS, RAPIPAGOS entre otras.

Todas las instituciones ofertan el producto de depósitos a plazo pero ninguna de estas cuenta con una línea especializada para el segmento microfinanzas, es así que en el caso de la cooperativa Coopmego (ver anexo 2, Coopmego, párrafo 6), se tomó como Microdepósitos por el monto mínimo (US \$200) para acceder al mismo y otras instituciones que aseguraron tener dicho producto.

En el caso de microseguros ninguna oferta como tal, sino que todas las instituciones cuentan con convenios con distintas aseguradoras por tanto todos los microcréditos poseen el seguro de desgravamen y otras cuentan con seguros de atención médica, mortuorios y de vida.

El servicio de remesas mantiene la cooperativa Cacpe-Zamora y BAN Ecuador, aunque esta institución actualmente no está brindando el servicio, dentro de unos meses reanudará sus operaciones.



Figura 15. Productos y servicios no financieros ofertados por las IMFs del Cantón Zamora
Fuente: Aplicación de encuestas
Elaboración: Quituisaca, 2015

En el segmento de productos y servicios no financieros, el que más se brinda a los socios o clientes son programas de educación y cultura financiera, puesto que está establecido por las entidades reguladoras y de control, como una herramienta para

mantener bajo el nivel de endeudamiento, puedan administrar su dinero y establecer prioridades de gasto. Asistencia técnica y capacitación es otorgada solamente por Fundación Faces, Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional y BAN Ecuador a través del MAGAP (ver anexo 2, BANEcuador, párrafo 17).

Las operadoras de microfinanzas manifiestan que el producto más ofertado es el microcrédito, por ello es importante establecer las características de este producto de acuerdo a las respuestas obtenidas por los ejecutivos de las IMF's del cantón Zamora.

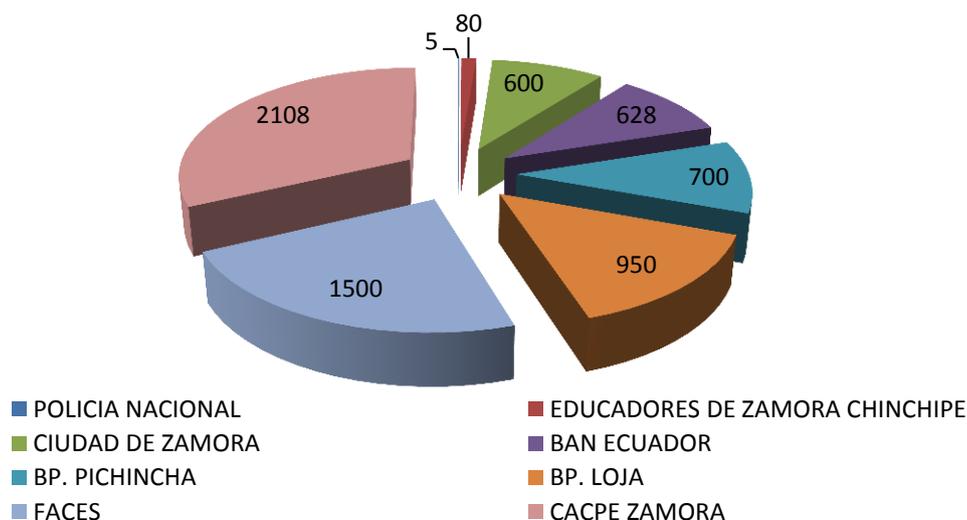


Figura 16. Número de clientes y socios de las IMF's del Cantón Zamora.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

La cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Zamora capta la mayor proporción de socios, actualmente cuenta con 2108, debido a la variedad de servicios y productos que ofrece, cuenta con ocho productos diseñados bajo el segmento de microcrédito. Y brinda varios beneficios sociales como servicio de funeraria, seguro de invalidez permanente, fondo mortuario, asistencia funeraria y algunos otros beneficios dirigidos a retribuir la confianza de sus socios.

Fundación FACES abarca al 23% de la porción total de microempresarios, es una institución netamente dirigida a la ayuda social de las personas que no pueden acceder a la banca comercial como lo expresa el Ing. Iván Vera (ver anexo 2, FACES, párrafo 7), esta institución se centra en ofrecer microcréditos en mayor proporción al sector rural utilizando la metodología grupal.

El Banco de Loja y Pichincha se destacan por mantener una sección dirigida exclusivamente a microfinanzas, a través de sus asesores trabajan continuamente en brindar educación financiera y ayudar a sus clientes a desarrollar sus negocios.

En cuanto a BAN Ecuador al ser una institución pública mantiene como uno de sus objetivos fomentar la creación de nuevos emprendimientos y desarrollar el sector productivo mediante diversas líneas de crédito. Es la única institución que brinda microcrédito para iniciar una nueva actividad comercial con tasas de interés muy bajas y accesibles de acuerdo a lo establecido por la Ley.

Las cooperativas de ahorro y crédito que poseen un número bajo de clientes como son Policía Nacional y Educadores de Zamora Chinchipe, se debe porque son instituciones cerradas a la fecha, solo pueden tener el título de socios un grupo específico de personas para el cual se creó.

De igual forma la cooperativa de ahorro y crédito Ciudad de Zamora atendía ciertos segmentos de la población, pasando a ser una institución abierta al público en general en el año 2015.

Tabla 19. Resumen de IMFs que otorgan microcrédito para nuevos emprendimientos.

Nombre del documento	Párrafo	Segmento
ENTREVISTA BANCO DE LOJA	12	El 20% son para nuevos emprendimientos.
ENTREVISTA CIUDAD ZAMORA	10	El 30% ha sido para iniciar un negocio.
ENTREVISTA POLICIA NACIONAL	9	Dos son nuevos emprendimientos.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

Los microcréditos para nuevos emprendimientos como se observa en la tabla 19, son brindados por tres instituciones, de acuerdo a los ejecutivos entrevistados constituye un alto riesgo brindar un crédito a una actividad inicial porque no es seguro que genere los rendimientos previstos y esto provoque el cierre del negocio, afectando la cartera de morosidad de la institución y por ende recurrir a gastos adicionales para recuperación del mismo.

Tabla 20. Resumen de IMFs que otorgan microcrédito para emprendimientos ya establecidos.

Nombre del documento	Párrafo	Segmento
ENTREVISTA BANCO DE LOJA	12	El 80% son renovaciones para incrementar el capital de trabajo y el negocio.
ENTREVISTA BAN ECUADOR	13	Generalmente mayor cantidad son créditos para emprendimientos establecidos.

ENTREVISTA CIUDAD ZAMORA	10	El 70% ha sido para compra de capital de trabajo y mejoramiento de negocio
ENTREVISTA COOPMEGO	19	Para establecimientos ya en funcionamiento.
ENTREVISTA EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE	12	Negocios con 2 años de funcionamiento. Porque también afecta a nuestra cartera.
ENTREVISTA FACES	13	Para personas que ya están con la microempresa, y tienen experiencia de 6 años.
ENTREVISTA PICHINCHA	11	Actividad establecida mínima de 1 año, el banco atienden pero ese es otro sector
ENTREVISTA POLICIA NACIONAL	9	Se brinda financiamiento para empresas que ya tienen años de experiencia.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

Es por ello que las IMFs detalladas en la tabla 20, brindan este producto a actividades que cuentan con un promedio de tres años de antigüedad, esto les permite tener mayor seguridad en la recuperación de la operación.

La mayor parte de estas operaciones son destinadas al sector comercio y servicios, se pudo constatar que en la parte urbana se encuentran aglomeradas este tipo de actividades, mientras que en la parte rural se destinan créditos para la agricultura y ganadería.

Tabla 21. Metodología de microcrédito utilizada por las Operadoras de Microfinanzas.

Nombre del documento	Código	Párrafo	Comentario Destacado
ENTREVISTA BAN ECUADOR	2.7.1. Individual	4	Se financia capital de trabajo y compra de activos fijos para lo que es producción.
ENTREVISTA BAN ECUADOR	2.7.2. Asociativos	32	Tenemos una línea de créditos que son asociativos, porque obviamente una política del gobierno ayudar al tema asociativo, los mismos que ayudan a nuevos emprendimientos.
ENTREVISTA BANCO DE LOJA	2.7.1. Individual	25	Se utiliza en la mayor parte de los casos la metodología individual.
ENTREVISTA BANCO DE LOJA	2.7.2. Asociativos	27	Máximo dos personas.
ENTREVISTA CACPE ZAMORA	2.7.1. Individual	4	Se trabaja con microcréditos individuales.
ENTREVISTA CACPE ZAMORA	2.7.2. Asociativos	19	Si se sigue trabajando con los créditos asociativos tiene muchas ventajas para los socios porque no son con las mismas condiciones de un crédito normal en donde las condiciones de ellos son bien difíciles porque se les puede pedir un garante que sea empleado público, en las

			condiciones de estas personas es bien difícil que lo puedan consigan, en este tipo de créditos la garantía se cruzan todos y se garantizan entre sí.
ENTREVISTA COOPMEGO	2.7.1. Individual	36	Se trabaja con microcréditos individuales.
ENTREVISTA EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE	2.7.1. Individual	10	Solamente con microcréditos individuales.
ENTREVISTA FACES	2.7.1. Individual	10	En la parte urbana se trabaja con créditos individuales.
ENTREVISTA FACES	2.7.2. Asociativos	10	En la parte rural se dan créditos únicamente grupales.
ENTREVISTA PICHINCHA	2.7.1. Individual	13	Se manejan créditos individuales
ENTREVISTA POLICIA NACIONAL	2.7.1. Individual	4	Nosotros tenemos microcréditos muy poco por el medio pero se brinda de tipo individual.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

Como se observa en la tabla 21. La metodología de crédito más utilizada es la individual que es manejada por las nueve instituciones financieras, manifestaron que esta metodología tiene más demanda dentro de la zona urbana debido a que las personas requieren un monto más alto, del máximo establecido en un microcrédito asociativo, además los solicitantes piden este producto porque tienen la posibilidad de otorgar una garantía real. Mientras que en el caso de los asociativos la mayor parte son demandados por grupos de la zona rural mayormente productores que sirve para capital de inversión y que por sí solos no pueden acceder.

Es importante indicar que el tipo de microcrédito que tiene mayor demanda en este cantón es el microcrédito de acumulación simple cuyo monto máximo de préstamo es de 10.000 dólares.

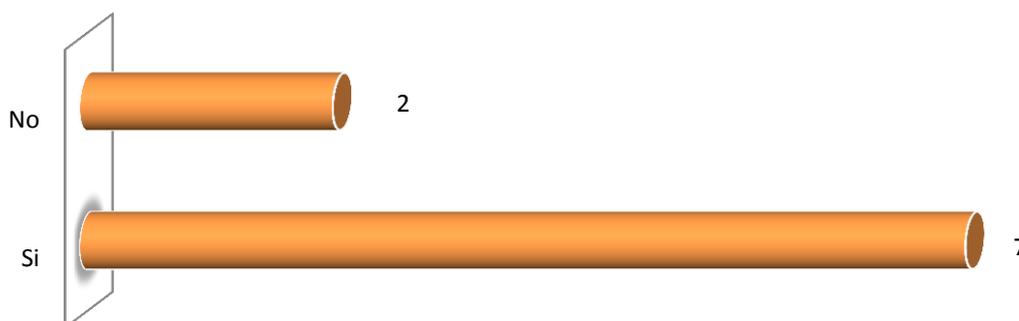


Figura 17. Número de MFIs que brindan capacitación.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

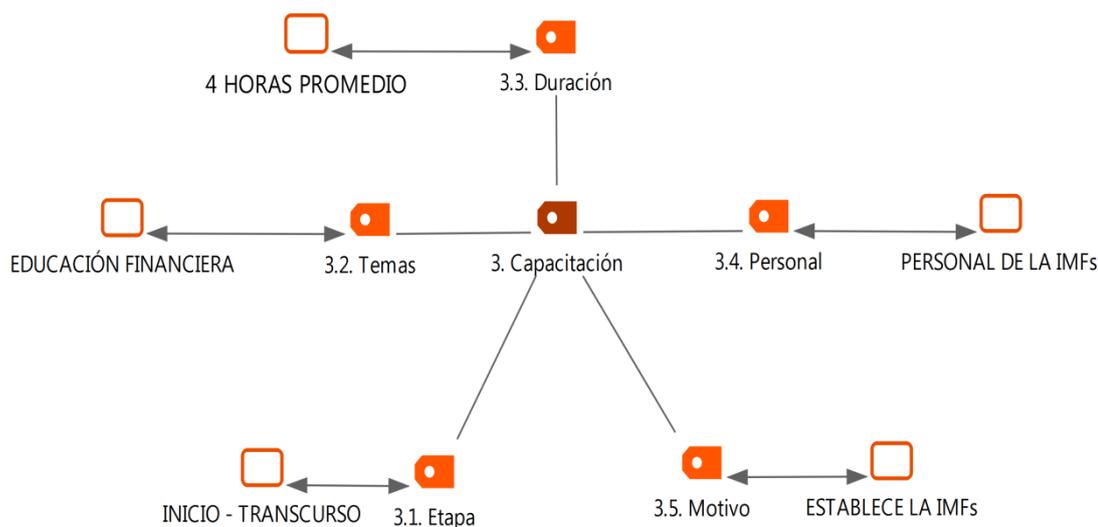


Figura 18. Respuestas con mayor frecuencia en la categoría Capacitación.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

El 78% de instituciones brindan capacitación a los clientes o socios al otorgar un microcrédito, puesto que los participantes opinan que este es el producto que requiere mayor atención y ayuda al desarrollo de sus clientes. La figura 18, brinda un promedio de las respuestas otorgadas para las distintas subcategorías de capacitación. En cuanto a la etapa, el 56% de las IMFs establecieron que la fase ideal para capacitar es al inicio porque permite guiar e instruir al cliente o socio sobre la inversión que piensan realizar y verificar si es factible, el 44% restante lo realiza en el transcurso, cinco instituciones realizan este proceso con personal propio.

El 100% de las operadoras que brindan capacitación, afirman ofrecer programas de administración de negocio y educación financiera, para que los microempresarios administren eficientemente la utilidad que les genera sus negocios, indicarles cómo realizar un presupuesto, brindarles recomendaciones para identificar los gastos innecesarios y así evitar el sobreendeudamiento.

La fundación FACES trabaja con el tema de educación financiera, pero además brinda una capacitación más técnica de acuerdo a la actividad que el socio este desempeñando, la misma que es brindada por personal experto contratado por la institución. La duración de este tipo de capacitación se extiende hasta las 6 horas distribuidas en 3 días. Otra institución que brinda este tipo de capacitación es BANEcuador a través del MAGAP con un taller de 8 horas.

Las capacitaciones en general tienen un promedio de duración de cuatro horas, en el caso de la cooperativa de ahorro y crédito Coopmego, que inicio este tipo de programa hace dos meses, la duración del programa es de 5 horas, una hora en distintas sesiones en las que se lleva a cabo 5 módulos creados por la IMF.

El 78% de instituciones concluyeron que no se puede realizar una capacitación constante en asistencia técnica para cada operación desembolsada o a cada una de las actividades que se dedican los socios o cliente porque implica un alto costo, tiempo y recursos; por ello se brinda mayor capacitación en el ámbito financiero.

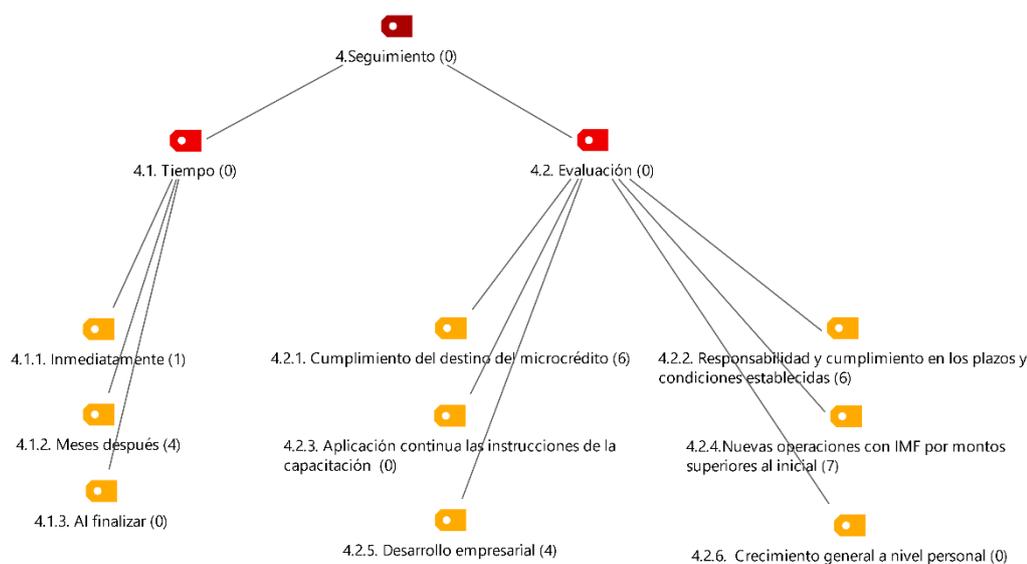


Figura 19. Resultados obtenidos en la categoría Seguimiento.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quitoisaca, 2015

En la figura 19, muestra la subcategoría, seguida del número de veces que se reiteraron las respuestas brindadas por los siete participantes que afirmaron realizar un seguimiento a las operaciones brindadas, es así que en el caso de la pregunta ¿Cada qué tiempo se da el seguimiento?, Se identificó que cuatro IMFs realizan este proceso algunos meses después de brindar el microcrédito, en promedio los ejecutivos realizan el seguimiento transcurridos dos meses para verificar si el cliente o socio está realmente involucrado en la actividad económica o la destino al objetivo para el cual solicitó el microcrédito, verificando con las facturas de compra de mercadería, maquinaria, activos, recursos etc. Así mismo se puede evaluar a través del crecimiento y desarrollo de los negocios porque los prestatarios piden montos más altos, en algunos casos dejan de ser clientes micro y pasan a ser de otro segmento. Se ve reflejado también en el pago puntual de las cuotas.

En cuanto a seguimiento basado en el crecimiento general a nivel personal, el 100% de las IMFs no evalúan a fondo estos datos sociales como por ejemplo mejora en alimentación, acceso a educación, status social, etc., y la subcategoría evaluación en la aplicación continua de las instrucciones dadas en la capacitación no se evalúa. El seguimiento al igual que la capacitación se la realiza en base al ámbito financiero y de acuerdo a los datos que posee la institución y para verificar si puede seguir financiándoles.

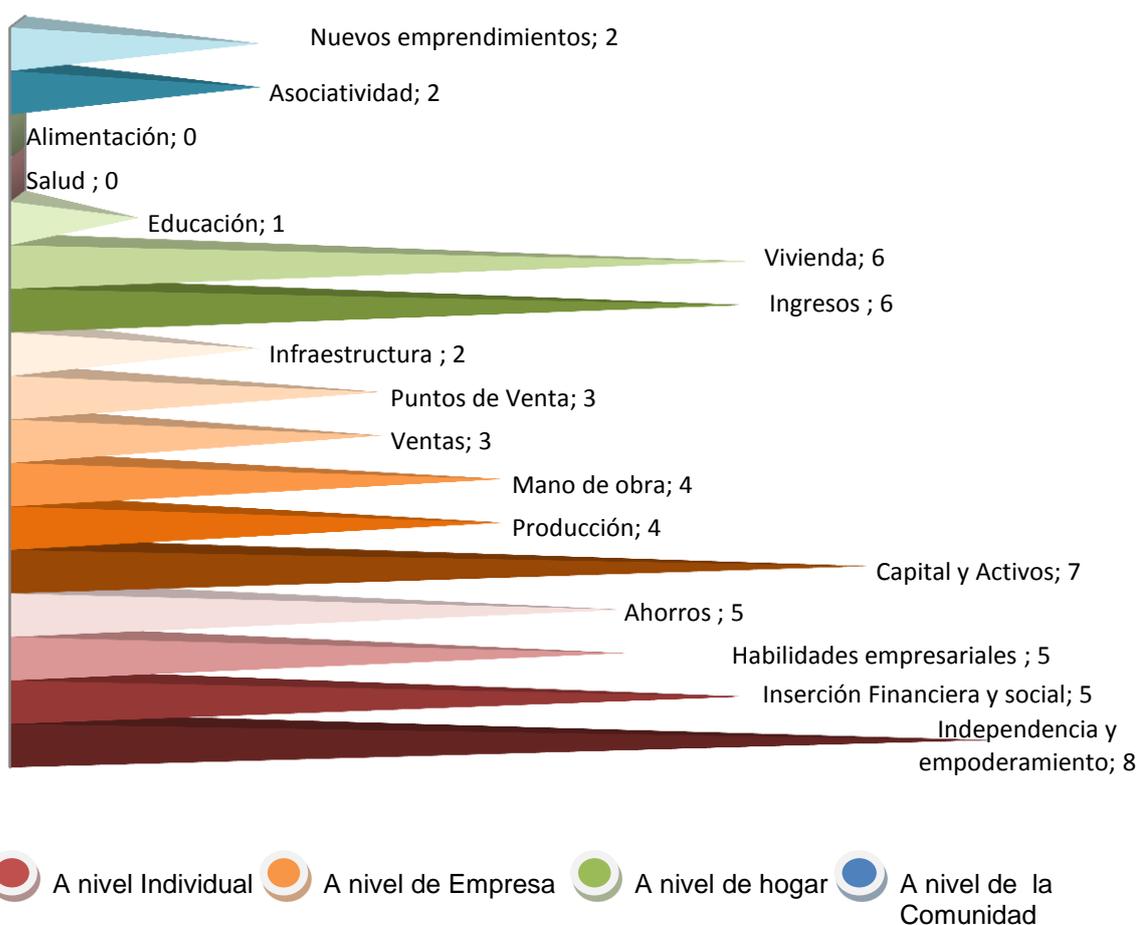


Figura 20. Resultados obtenidos en la categoría Impacto generado en los clientes al adquirir un microcrédito.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

La figura 20, muestra las respuestas obtenidas a la identificación del impacto generado en los clientes o socios al obtener un microcrédito por parte de las IMFs. Se identificó que la sub-categoría **a nivel de empresa** es en la cual la mayoría de operadoras del cantón pueden evaluar el impacto que han generado a través de los préstamos ya que con la ayuda de los mismos los microempresarios pueden inyectar capital en sus

negocios, comprando más productos o insumos para la elaboración, generándoles un menor costo de producción puesto que los proveedores disminuyen el precio por volumen, y el beneficio se ve reflejado en niveles más altos de utilidad.

También se evalúa el impacto cuanto solicitan montos destinados a la compra de activos fijos porque denota la inversión para nuevas sucursales, mejoramiento de la infraestructura que consecuentemente sube los niveles de venta y en algunos casos incrementa las líneas de productos para la venta. Esto también genera nuevas plazas de trabajo.

La subcategoría **a nivel individual**, identifica que el impacto generado en los participantes del microcrédito se ha dado en el empoderamiento e independencia, en mayor nivel las mujeres ya que han podido generar ingresos propios y ayudar al hogar a través de pequeños negocios o actividades de agricultura y ganadería, mejorando sus aptitudes, habilidades empresariales y tomar sus propias decisiones. Cabe recalcar que la totalidad de instituciones aseveran brindar mayor cantidad de microcréditos a mujeres por la responsabilidad, cumplimiento y seguridad que brindan a la institución. La inclusión financiera y social también es un tema que manifiesta el cambio que han tenido sus clientes o socios porque han podido tener un historial crediticio, una alternativa frente a la usura, formalizar y legalizar sus negocios, acceder a otras instituciones y gozar de nuevos servicios. En cuanto a la inclusión social permite que todas las personas puedan acceder a un estilo de vida más adecuado y sostenible sin importar su condición social o actividad. Otro factor que han observado las IMFs es la constitución de ahorros personales para diversos intereses mediante programas establecidos por las instituciones.

En cuanto **a nivel de hogar** se ha verificado que han mejorado sus ingresos por la inversión que han realizado, son más solventes económicamente, han podido establecerse nuevas metas como compra de una vivienda, brindar una mejor educación a sus hijos, además algunas instituciones indican que de acuerdo a las visitas en situ que han hecho han podido corroborar esta información porque han visto los cambios que han beneficiado a sus socios o clientes.

Se manifestó anteriormente que cuatro IMFs brinda créditos asociativos por ello indican que **a nivel de comunidad** han visto como estas se han dado a conocer por los emprendimientos que han generado, apoyándose mutuamente para poder desempeñar cualquier actividad que beneficie a cada uno de las personas que la

integran. A nivel las instituciones manifestaron que existe un impacto positivo porque ayudan a crear fuentes de trabajo y esto es importante porque de ahí parte para crecer y desarrollarse totalmente.

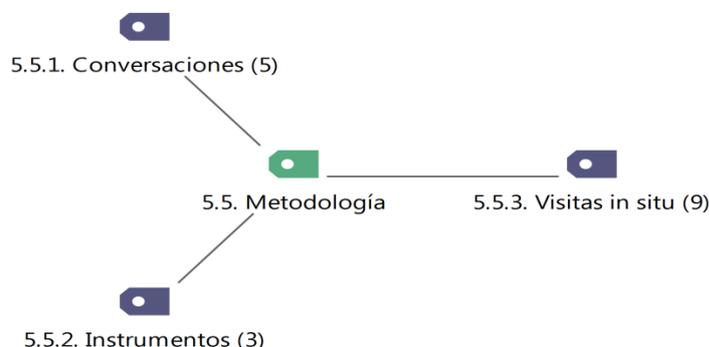


Figura 21. Metodologías que utilizan las IMFs para medición del Impacto.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

La figura 21, indica cuantas operadoras de microfinanzas afirmaron medir el impacto que generan en sus clientes o socios al otorgar un microcrédito a través de herramientas como conversaciones, visitas in situ y/o aplicación de encuestas y entrevistas. Los resultados obtenidos fueron que el 100% de las IMFs aplican visitas in situ ya que es parte del procedimiento que los asesores u oficiales de microcrédito, antes de conceder el financiamiento deben ir a visitar el lugar en donde desarrolla la actividad del solicitante para que puedan generar un reporte, de acuerdo a este se aprobará o no el crédito. Un tiempo después se vuelve a realizar una observación y se evalúa cualitativa y cuantitativamente el progreso del negocio esto se da en casos de renovación del crédito. En cuanto a los demás aspectos pueden evaluarlos a través de las conversaciones con el propio cliente o socio porque ellos mismos se acercan a la institución a detallarles la ayuda que les ha generado este producto y como han mejorado su situación inicial. Ban Ecuador, Faces y Cooperativa de la Policía Nacional son instituciones que evalúan el impacto también a través de encuestas realizadas por otros departamentos.

Tabla 22. Aporte de las IMFs al Cantón Zamora

Color	Nombre del documento	Código	Principio	Segmento
•	ENTREVISTA BAN ECUADOR	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	37	El apoyo es fundamental a nivel de todo, sobretodo porque en estos momentos la tasa de interés en los microcréditos es demasiado elevada obviamente está autorizada por la Superintendencia, nosotros concedemos créditos al 11% es más es una tasa de interés demasiada baja, es un aporte que nosotros hacemos y si creo que nuestro apoyo es 100%,
•	ENTREVISTA BANCO DE LOJA	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	31	Apoyamos obviamente a todo el pequeño y mediano comerciante a aumentar sus ingresos y optimizar sus ganancias y mejorar su ingreso mensual.
•	ENTREVISTA CACPE ZAMORA	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	32	La cooperativa ha firmado algunos convenios con el fin de ayudar a todos los socios creándoles ventajas, que tengan una oportunidad de acceder a los diferentes tipos de crédito se ha firmado con la cámara de comercio, con la empresas de transporte de carga o taxis, con los comerciante minoristas del centro comercial de hecho nosotros creamos un tipo de crédito específico para las personas que tienen sus locales en el centro comercial denominado cacpe diario que reamente se lo creo con el objetivo de disminuir la usura. Nosotros le brindamos ese tipo de facilidad de aquí de la cooperativa todos los días va un compañero, recauda el dinero y se les ha presentado excepciones y tienen algunas ventajas para ellos.

•	ENTREVISTA CACPE ZAMORA	6. Aporte de la IMFS\6.1. Social	32	La cooperativa ha firmado algunos convenios con el fin de ayudar a todos los socios creándoles ventajas, que tengan una oportunidad de acceder a los diferentes tipos de crédito se ha firmado con la cámara de comercio, con la empresas de transporte de carga o taxis, con los comerciante minoristas del centro comercial de hecho nosotros creamos un tipo de crédito específico para las personas que tienen sus locales en el centro comercial denominado cacpe diario que reamente se lo creo con el objetivo de disminuir la usura. Nosotros le brindamos ese tipo de facilidad de aquí de la cooperativa todos los días va un compañero, recauda el dinero y se les ha presentado excepciones y tienen algunas ventajas para ellos.
•	ENTREVISTA CIUDAD ZAMORA	6. Aporte de la IMFS\6.1. Social	23	Los microcréditos se están trabajando con la corporación nacional de finanzas populares que es un ente público que brinda créditos de segundo piso en este caso a cooperativas para que puedan colocar, lo que busca en si es la inclusión financiera, entonces realmente ellos nos exigen tasas cómodas para los clientes, creo que son muy accesibles y las más bajas del mercado del 16% al 18,5% en microcréditos, en parte se ha hecho una inclusión se ha atendido a los sectores vulnerables del cantón.
•	ENTREVISTA COOPMEGO	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	40	Claro, nuestro aporte básicamente ha sido enfocado a la parte de apoyo económico mediante el otorgamiento de los créditos con plazos adecuados con unas tasas de interés muy competitivas de tal manera que al cliente no le resulte al final muy caro este producto, si bien el producto microcrédito es uno de los productos más caros por el nivel de riesgo que implica pero nosotros nos mediamos un poco, tratamos de que las tasas de interés no sean demasiado elevadas que sean bastante accesibles para que el cliente pueda optar por un microcrédito.
•	ENTREVISTA EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	27	para tratar de aliviar una necesidad mientras que los microcréditos creo que también los hemos ayudado a obtener otros ingresos adicionales sea por parte del cónyuge o de los hijos, hemos ayudado a mejorar su bienestar económico

•	ENTREVISTA FACES	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	26	Faces genera la facilidad de otorgar créditos inmediatos en 24 horas, se brinda capital de trabajo inmediato entonces con estas opciones tiene más facilidades de tener su negocio, ampliar flujo de ingresos y gastos. Muchos clientes conocen como trabaja faces les gusta como es el desempeño y por eso tenemos un número grande de clientes que sabemos dar una buena cobertura o un buen servicio y hemos detectado que han podido crecer con su negocio.
•	ENTREVISTA FACES	6. Aporte de la IMFS\6.1. Social	26	Faces genera la facilidad de otorgar créditos inmediatos en 24 horas, se brinda capital de trabajo inmediato entonces con estas opciones tiene más facilidades de tener su negocio, ampliar flujo de ingresos y gastos. Muchos clientes conocen como trabaja faces les gusta como es el desempeño y por eso tenemos un número grande de clientes que sabemos dar una buena cobertura o un buen servicio y hemos detectado que han podido crecer con su negocio.
•	ENTREVISTA PICHINCHA	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	26	El beneficio que nosotros tenemos es por la ubicación y nosotros visitamos a los clientes donde está no es necesario que exista una agencia y tratamos de que el cliente no esté viniendo siempre y le entregamos el servicio personalizado donde él se encuentra.
•	ENTREVISTA POLICIA NACIONAL	6. Aporte de la IMFS\6.2. Económico	25	Por ser de círculo cerrado, prácticamente es muy poco, pero Dios mediante máximo a un año nos abrimos a todo público y entonces vamos directamente a lo que es microcrédito por las esposas de nuestros socios, por eso también nosotras como mujeres tenemos mucho por dar; no solamente que nuestro esposo trabaje y nosotros en la casa. Si no aportar con un granito de arena que podemos ayudar a nuestro esposo y podemos crecer actualmente.

Fuente: Aplicación de encuestas

Elaboración: Quituisaca, 2015

En la tabla 22, se puede observar el aporte que brinda cada institución al desarrollo y crecimiento del cantón Zamora, todas las instituciones concluyeron brindar un aporte económico porque se brinda créditos para distintas actividades que sirven para reactivar el flujo económico de la zona, permitiendo que las personas inviertan en sus negocios generando más comercio. Cada una de las operadoras de microfinanzas existentes en este cantón tiene muy claro a qué sector dirigirse con sus productos y que características deben cumplir los socios o clientes para acceder a los mismos. Estos requisitos o linimentos minimizan el riesgo que conlleva otorgar microcréditos, asegurando el retorno de la inversión.

En cuanto al aporte social son tres instituciones del sector cooperativo que brindan servicios sociales a sus clientes o socios con el objetivo de cumplir con el balance social e inclusión financiera de los sectores más vulnerables y sin acceso a los servicios financieros. Estas instituciones manifiestan que su objetivo es incluir a los comerciantes del sector informal y puedan ser partícipes de los productos y servicios microfinancieros, ya que en otras instituciones para acceder a una cuenta de ahorros o corriente los montos iniciales son altos, impidiendo pertenecer al sector financiero y con ello estas personas recurren a la usura, siendo un sistema muy perjudicial por los riesgos a los que se someten los clientes. Entonces lo que se busca es brindarles seguridad en sus actividades y que estos puedan mejorar sus ingresos, su estilo de vida, su salud porque también se les brinda servicios de salud, cuentan con distintos seguros, programas de recreación anuales, etc.

CONCLUSIONES

- El 100% de las operadoras de Microfinanzas del Cantón Zamora brindan microcrédito a los microempresarios que tengan una actividad establecida de tres años promedio, mientras que solo el 33% brinda este producto a nuevos emprendimientos como herramienta de generación de autoempleo e inclusión financiera y social. Pero falta incluir otros productos y servicios que estén bajo el segmento de microfinanzas, adecuados a las condiciones de sus clientes o socios.
- El 100% de financiamientos se destinan al sector comercial y de servicios dentro del área urbana, mientras que en el área rural se destinan a actividades de inversión en el sector agricultura y ganadería.
- El 78% de las instituciones microfinancieras brindan capacitación en temas de educación y cultura financiera con una duración promedio de 4 horas. De este porcentaje el 43% instituciones brindan asesoría técnica para cada operación concedida.
- El seguimiento es brindando por el 78% de las operadoras de microfinanzas en base a la verificación de que el crédito se destine exclusivamente para el objetivo al cual fue brindado.
- De acuerdo a las respuestas obtenidas por las operadoras de microfinanzas el principal limitante para poder realizar una capacitación y seguimiento continuo a cada una de las operaciones de microcrédito son los costos de ejecución.
- El 100% de las operadoras de microfinanzas evalúan el impacto a través de visitas en situ, el 33% realizan una encuesta a los beneficiarios de microcrédito. Las operadoras de microfinanzas no aplican ningún tipo de estudio de impacto social establecido por distintos autores. De acuerdo a las versiones dadas por los ejecutivos pueden analizarlo de una manera más rápida a nivel de empresa.
- Sin embargo los resultados de la presente investigación demuestran que las operadoras de microfinanzas del cantón Zamora no están cumpliendo completamente con su rol social, porque no realizan estudios a fondo de

impacto para verificar si han mejorado o no las condiciones de vida de las personas.

RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda que las operadoras de microfinanzas oferten más productos y servicios que puedan ayudar al crecimiento económico y social de las personas, como son planes de ahorro futuro o formas de inversión que asegure al socio o cliente un retorno en su inversión. Así mismo se recomienda que los microcréditos no solo se destinen a actividades en ejecución sino para nuevos emprendimientos, que es una de las razones de la existencia del microcrédito.
- Se recomienda que las operadoras de microfinanzas brinden una capacitación y seguimiento no solo financiero sino en el campo técnico. Y estas pueden ser brindadas de manera grupal con cada actividad destino del crédito para que los recursos sean bien invertidos tanto para la institución como para los microempresarios.
- Es conveniente que las IMF's apliquen algunos instrumentos utilizados por instituciones microfinancieras que han obtenido excelentes resultados en la evaluación del impacto social que generan en sus clientes o socios.
- Las entidades de regulación encargadas de brindar información sobre el volumen de microcrédito deben mantener en sus páginas información actualizada y de todos los segmentos de las IMF's, esto en caso de las cooperativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdullah, R., & Ismail, A. G. (2014). Al-Tawhid in relation to the economic order of microfinance institutions. *Humanomics*, 30(4), 325-348. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1108/H-01-2014-0006>
- Agronegocios. (2011). Las parafinancieras, innovación rural. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/columnas/agro-negocios/2011/08/31/las-parafinancieras-innovacion-rural>
- Año Internacional del Microcrédito. (2005). Año Internacional del Microcrédito 2005. Recuperado de <http://www.yearofmicrocredit.org/pages/multilingual/spanish.asp>
- Arguedas, R., Cuesta, M., Pampillón, F. y Ruza, C. (2004). Apuntes de tendencia del sistema financiero español (p. 99). Madrid: DYKINSON
- Armendáriz, B. y Morduch, J. (2005). The Economics of Microfinance. Recuperado de http://www.fgda.org/dati/ContentManager/files/Documenti_microfinanza/Economics-of-Microfinance.pdf
- Aroca, P. (2002). Microcrédito, evaluación de impacto casos: Brasil y Chile. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35188507>
- Asociación de bancos privados del Ecuador. (2012). Microfinanzas en Ecuador. Recuperado de http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre_2012.pdf
- Asociación de supervisores bancarios de las Américas. (2015). Educación financiera. Recuperado de <http://www.asba-supervision.org/PEF/ahorro/microahorro-1.shtml>
- Banco central del Ecuador. (2015). Tasas de interés para microcréditos en el Ecuador. Recuperado de <http://www.bce.fin.ec/>
- Banco central del Ecuador. (2016). Tasas de interés. Recuperado de <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonF in/TasasInteres/Indice.htm>
- Banco del Austro. (2016). Productos y servicios Microfinancieros. Recuperado de <https://www.bancodelaustro.com/>
- Banco de Loja. (2016). Productos y servicios Microfinancieros. Recuperado de <https://www.bancodeloja.fin.ec/>
- Banco de Pichincha. (2016). Productos y servicios Microfinancieros. Recuperado de <https://www.pichincha.com/portal/Banca-Microfinanzas>

- Banco Grameen. (2016). Productos y servicios microfinancieros. Recuperado de http://www.grameen.com/index.php?option=com_content&task=view&id=43&Itemid=93
- Banco interamericano de Desarrollo. (2015). Las microfinanzas en América latina y el Caribe. Recuperado de <http://www.iadb.org/es/temas/microfinanzas/las-microfinanzas-en-america-latina-y-el-caribe,1655.html>
- BANECUADOR. (2015). Ley orgánica del Banco Nacional de Fomento. Recuperado de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-bnf&Itemid=26&lang=es
- Barry, T. A., & Tacneng, R. (2014). The impact of governance and institutional quality on MFI outreach and financial performance in Sub-Saharan Africa. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.12.006>
- Bateman, M. (2013). La Era de las Microfinanzas: Destruyendo las economías desde abajo. Recuperado de http://www.olafinanciera.unam.mx/new_web/15/pdfs/BatemanOlaFin15.pdf
- Batista, R., Castro, C. y Herrera, C. (2014). El microcrédito: origen, contexto y situación actual en España y Canarias. Recuperado de http://www.gobiernodecanarias.org/tributos/portal/recursos/pdf/revista/Revista27/RevistaHC-27_04.pdf
- Boletín informativo FACES. (2011). Productos y servicios. Recuperado de <http://boletininformativofaces.blogspot.com/>
- Candial, A., Dometech, E., Ortega, A. y Pérez, L. (2012). Microcréditos para combatir la pobreza. Recuperado de <https://www.eii.uva.es/webcooperacion/doc/catedra/Microcreditos.pdf>
- Chirino, J y Zabaleta, J. (2012). La riqueza de los pobres, Los Microahorros. Recuperado de http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/v1_12_microahorro_publicar.pdf
- Chirino, J., Valdivielso, M y Baéz, J. (sf). Los Microcréditos en África. Aplicación al caso de Senegal. Recuperado de http://eii.uva.es/webcooperacion/doc/formacion/Boza_Chirino_Senegal.pdf
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Principios Generales. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014.pdf
- Comisión Europea. (2015). Métodos propuestos para la medición del impacto social. Recuperado de

<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj66GDvrPJAhVMIB4KHUvgAEEQFgg0MAQ&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FBlobServlet%3FdocId%3D13401%26langId%3Des&usg=AFQjCNEDqJmdFDGDeUT84noY83Vwitl6YQ&sig2=ZL7i8DD09vsmHz0DuPFjDw&bvm=bv.108194040,d.dmo>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sistema financiero. Recuperado de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Cooperativa de ahorro y crédito COOPMEGO. (2016). Productos y servicios. Recuperado de <https://www.coopmego.com/>

Cooperativa de ahorro y crédito CADECOL. (2016). Productos y servicios. Recuperado de <https://www.cadecol.fin.ec/>

Cooperativa de ahorro y crédito POLICIA NACIONAL. (2016). Productos y servicios. Recuperado de <http://www.cpn.fin.ec/>

Corporación nacional de finanzas populares y solidarias. (2015). Financiamiento para la EPS. Recuperado de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/financiamiento-para-la-eps/>

Corrales, V., y Priore, S. (2011). Mundo Microfinanzas. Recuperado de <http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2012/09739.pdf>

Cortés, F. (2012). Las microfinanzas. Caracterización e instrumentos. Recuperado de <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/series-tematicas/banca-social/las-microfinanzas-caracterizacion-2.pdf>

Cruz, D., Sendy, S., y Piedra, V. (2013). La opción de las microfinanzas para salir de la pobreza, en México. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/32526/Documento_completo.pdf?sequence=1

Cuasquer, H., y Maldonado, R. (2011). Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay. Recuperado de <http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>

De la Orden, M. y Jiménez, I. (2014). Los productos y servicios microfinancieros. Recuperado de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjw3cGty9zLAhUBGh4KHSIHBqIQFggsMAM&url=https%3A%2F%2Feficiencia.urjc.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10115%2F11424%2FLos%2520productos%2520y%2520servicios%2520microfinancieros.doc%3Fsequence%3D1&usg=AFQjCNFAxxBsNwPnF7y0sfLt1E3QVPkyng&sig2=yudMd906oupYxIDRgaXtTQ&bvm=bv.117868183,d.dmo>

- Durán, F. (2015). Año de prudencia para el microcrédito. Recuperado de <http://revistalideres.ec/lideres/microcredito-banca-economia-ecuador.html>
- Duvendack, M., Palmer-Jones, R., Copestake, J. G., Hooper, L., Loke, Y., & Rao, N. (2011). What is the evidence of the impact of microfinance on the well-being of poor people?. Recuperado de http://opus.bath.ac.uk/26940/1/Microfinance_2011Duvendack_report.pdf
- Economist Intelligence Unit. (2012). Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas 2012. Recuperado de http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/09a55a804cef1d678f1ecff81ee631cc/EIU_MICROFINANCE_2012_SP_PRINT.pdf?MOD=AJPERES
- Finca Internacional. (2015). Banca Comunal. Recuperado de <http://www.finca.org/who-we-are/faq/#4>
- FODEMI. (2015). Creditos de Fodemi Ecuador. Recuperado de <http://creditos.com.ec/creditos-de-fodemi-ecuador/c>
- Fondo Multilateral de Inversiones. (2015). Evaluación de Impacto del Proyecto “Generación de Ingresos y Finanzas Rurales mediante Grupos de la Comunidad”. Recuperado de <http://www.fomin.org/Portals/0/Impact%20Evaluation/MIF-Evaluation-GruposdeAhorro-paper.pdf>
- Fundación faces. (2016). Boletín informativo. Recuperado de <http://boletininformativofaces.blogspot.com/2011/03/fundacion-de-apoyo-comunitario-y-social.html>
- García, F. y Díaz, Y. (2011). Los microcréditos como herramienta de desarrollo: Revisión teórica y propuesta piloto para el África Subsahariana. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17418829005.pdf>
- González, A. (2011). Sacrificando el microcrédito por metas poco realistas. Recuperado de <https://www.themix.org/publications/microbanking-bulletin/2011/01/sacrificando-el-microcr%C3%A9dito-por-metas-poco-realistas>
- Gulli, H. (1999). Microfinanzas y Pobreza. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=t4kRlvP2KucC&oi=fnd&pg=PA1&dq=antecedentes+microfinanzas+&ots=7ko6iTL7Qr&sig=MWiTGR1zz2HI9v5IzTUIAgW-tZQ#v=onepage&q=antecedentes%20microfinanzas&f=false>
- Gutiérrez, L. (2013). El microcrédito como instrumento de empoderamiento y de lucha contra la pobreza de la mujer. El caso de la mujer senegalesa de Ziguinchor. Recuperado de [http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20ATLANTIDA/05%20-%202013/Atl%C3%A1ntida%205%20\(2013\)%20WEB.pdf](http://publica.webs.ull.es/upload/REV%20ATLANTIDA/05%20-%202013/Atl%C3%A1ntida%205%20(2013)%20WEB.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. México: Miembro de la cámara nacional de la industria editorial Mexicana.
- Instituto de Innovación Social de ESADE. (2013). Informe sobre el impacto de los microcréditos. Recuperado de https://www.microbanklacaixa.com/deployedfiles/microbank_v2/Estaticos/PDFs/AFFWEB_Informe_Microcreditos_ESP.PDF
- Instituto nacional de estadística y censos. (2010). Fascículo provincial Zamora Chinchipe. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/zamora_chinchipe.pdf
- Instituto nacional de estadística y censos. (2015). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) Indicadores de Pobreza y Desigualdad. Recuperado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2015/Marzo/Presentacion_pobreza%20y%20desigualdad%20marzo%202015.pdf
- Jayo, B., Rico, S. y Lacalle, M. (2009). Reseña de Microcréditos en la Unión Europea. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/755/75517251009.pdf>
- Laboratorios de Innovación. (2015). Las claves de la evaluación, medición y gestión del impacto social en América latina y el Caribe. Recuperado de http://www.foretica.org/csr_innolabs_proyecto_transversal.pdf
- Lacalle, M. y Rico, S. (2011). Las microfinanzas en España: Impacto y recomendaciones a futuro. Recuperado de http://www.globalmicrocreditsummit2011.org/userfiles/file/Plenary%20Drafts/Spanish%20Plenary%20Drafts/PAPER%20versi%C3%B3n%20final_2_%20El%20impacto%20de%20las%20microfinanzas%20en%20Espa%C3%B1a_Website.pdf
- Lacalle, M., Rico, S., Márquez J., Jayo B., Durán J., Jiménez, I., Orden, M., Rodríguez, P., Moreno, J., Fisac, R. y González, A. (2010). Glosario básico sobre microfinanzas. Recuperado de <http://nantiklum.org/doc/monograficos/CM12.pdf>
- Ledgerwood, J. (2000). Manual de microfinanzas. Estados Unidos: Banco Mundial
- Ley de economía popular y solidaria. (2011). Marco conceptual y clasificación. Recuperado de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Ley de la economía popular y solidaria. (2012). Normas generales. Recuperado de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Malo, P. (2016). Negocios. Loja-Ecuador: UTPL

- Marbán, R. (2007). Análisis comparativo entre los programas de microfinanzas desarrolladas e implantadas en el Grameen Bank (en Bangladesh) y la línea de microcrédito del Instituto de Crédito de Oficial (en España). Recuperado de <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-analisis-comparativo-entre-los-programas-de-microfinanzas-desarrolladas-e-implantadas-en-grameen-bank-y-la-linea-de-microcredito-del-instituto-de-credito-oficial-4-2007.pdf>
- Martínez, R., y Navajas. (2013). Microfinanzas Américas. Las 100 mejores 2013. Recuperado de http://www.mixmarket.org/sites/default/files/microfinanzas_americas_2013_-_las_100_mejores_es.pdf
- Mena, B. (2002). Microcréditos: un medio efectivo para el alivio de la pobreza. Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Microfinanzas%20en%20Argentina.pdf>
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2012). Ley orgánica de Economía popular y solidaria y su reglamento. Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf
- Moreno, T. (2014). El microcrédito de bancos y fundaciones en Chile. Análisis comparativo. Recuperado de https://cladea2014.files.wordpress.com/2014/10/paper_56.pdf
- Orellana, E. (2009). Las Finanzas Sociales y Solidarias en el Ecuador. Recuperado de <http://www.ucade.org/Publicaciones/FinanzasSociales.pdf>
- Orellana, E. (2014). Diálogos sobre economía social y solidaria en Ecuador. Bilbao: Hegao.
- Pedroza, P. (2010). Microfinanzas en América latina y el Caribe: El sector en cifras. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35385530>
- Pedroza, P. (2011). Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2011. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5375/Microfinanzas%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%3a%20El%20sector%20en%20cifras%202011.pdf?sequence=1>
- Pedroza, P. (2012). Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2012. Recuperado de <http://mifftp.iadb.org/website/publications/7ee95769-36ab-43df-b33f-f6bbfb4535e0.pdf>

- Pineda, R., y Carvallo. (2010). El Futuro de las microfinanzas en América Latina: algunos elementos para el debate a la luz de las transformaciones experimentadas. Recuperado de <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5215/lcl3263p.pdf?sequence=1>
- Red financiera rural. (2015). Información estadística red financiera rural miembros directos, a través de redes y otros participantes de servicios a diciembre del 2015. Recuperado de http://rfr.org.ec/ARCHIVOS/estadisticas_miembros_dic2015.pdf
- Reed, L y Maes, J. (2012). Informe del estado de la campaña de la cumbre de microcrédito 2012. Recuperado de http://www.microcreditsummit.org/uploads/resource/document/web_socr-2012_spanish_47875.pdf
- Reed, L. (2011). Informe del estado de la campaña de la cumbre de microcrédito 2011. Recuperado de <http://www.globalmicrocreditsummit2011.org/userfiles/file/Embargoed/SOCR%202011%20SP%20-%20EMBARGOED.pdf>
- Sevilla, M.T. (2006). Las microfinanzas como una alternativa de desarrollo económico, la experiencia de Finca Internacional en Ecuador. (Tesis maestría Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de: http://base.socioeco.org/docs/_bitstream_10644_913_1_t402-mri-sevillalas_20microfinanzas_20como_20una_20alternativa_20de_20desarrollo_20econ_c3_b3mico_2cla_20experiencia_20de_20finca_20internacional.pdf
- Silvetrini, M. y Vargas, J. (2008). Fuentes de información primaria, secundaria y terciaria. Recuperado de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2015). Generalidades. Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=471&vp_tip=2
- Superintendencia de Economía popular y Solidaria. (2015). Institución. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Vispo, E., y Ramos, R. (2011). MUHAMMAD YUNUS La revolución de los pobres. Recuperado de <http://www.revistafusion.com/2000/octubre/repor85.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Categorías y subcategorías obtenidas del Programa MAXQDA 12.

Código superior	Código	Segmentos codificados de todos los documentos
1.Productos y servicios Microfinancieros	1.1. Productos y servicios financieros	0
	1.1.1. Microcréditos	9
	1.1.2. Microahorros	8
	1.1.4. Microdepósitos	3
	1.1.5. Microleasing	0
	1.1.6. Microfactoring	0
	1.1.7. Microaval	0
	1.1.8. Servicios y medios de pagos	6
	1.1.9. Envíos de fondos	2
	1.1.10. Monedas Sociales	0
	1.1.11. Microseguros	1
	1.1.11.1. Convenios con otras Instituciones	2
	1.2. Productos y servicios No financieros	0
	1.2.1. Asistencia en operaciones	0
	1.2.2. Capacitación y asesoramiento	2
	1.2.3. Educación y cultura financiera	6
	1.2.4. Asistencia técnica	3
	1.2.5. Consultoría Financiera	1
	1.2.6. Servicios de salud	5
	1.2.7. Servicios Funerarios	2
2.Microcrédito	2.1. Número de clientes	0
	2.1.1. Menos de 100	3
	2.1.2. De 101 a 500	0
	2.1.3. De 501 a 1000	3
	2.1.4. De 1001 a 5000	2
	2.1.5. Más de 5001	0
	2.2. Número de Emprendimientos	0
	2.2.1. Nuevos	3
	2.2.2. Antiguos	8
	2.3. Porcentaje de la cartera de microcréditos	0
	2.3.1	1
	2.4. Tipo de microcréditos	0
	2.4.1. Microcrédito minorista	0
	2.4.2. Microcrédito de acumulación simple	3
	2.4.3. Microcrédito de acumulación	0

	ampliada	
	2.5. Cambio cartera de morosidad	0
	2.5.1. Baja	0
	2.5.2. Mantiene	0
	2.5.3. Sube	0
	2.6. Sector al que pertenecen	0
	2.6.1. Comercio	8
	2.6.2. Agricultura	4
	2.7. Metodología utilizada	0
	2.7.1. Individual	8
	2.7.2. Asociativos	4
3. Capacitación	3.1. Etapa	0
	3.1.1. Fase inicial	5
	3.1.2. En curso	4
	3.1.3 Fase final	0
	3.2. Temas	0
	3.2.1. Administración	5
	3.2.2. Producción	1
	3.2.3. Comercialización	1
	3.2.4. Educación y cultura financiera	7
	3.2.5. Procedimiento	0
	3.2.6. Liderazgo	0
	3.3. Duración	0
	3.3.1. 1 hora	2
	3.3.2. 2 horas	1
	3.3.3. 5 horas	1
	3.3.4. 8 horas	1
	3.3.5. 6 horas	2
	3.4. Personal	0
	3.4.1. Propio	5
	3.4.2. Contratado	1
	3.4.3. Otras instituciones	1
	3.5. Motivo	0
	3.5.1. Establecido	5
	3.5.2. Solicitado	0
4. Seguimiento	4.1. Tiempo	0
	4.1.1. Inmediatamente	1
	4.1.2. Meses después	4
	4.1.3. Al finalizar	0
	4.2. Evaluación	0
	4.2.1. Cumplimiento del objetivo	6
	4.2.2. Responsabilidad en plazos	6
	4.2.3. Aplicación continua	0
	4.2.4. Incremento en nuevas operaciones	7
	4.2.5. Desarrollo empresarial	4
	4.2.6. Mejoría personal	0

5. Impacto generado	5.1. Individual	0
	5.1.1. Mejora aptitudes empresariales	5
	5.1.2. Fomenta el ahorro	5
	5.1.3. Independencia	8
	5.1.4. Inclusión financiera	6
	5.2. Empresa	0
	5.2.1. Mayor ventas	3
	5.2.2. Mayor infraestructura	2
	5.2.3. Aumento de producción	4
	5.2.4. Puntos de Venta	3
	5.2.5. Aumento de capital y activos.	7
	5.2.6. Mayor mano de obra	4
	5.3. Hogar	0
	5.3.1. Ingresos	6
	5.3.2. Mejora el bienestar	6
	5.3.3. Atención a salud	0
	5.3.4. Alimentación	0
	5.3.5. Educación	1
	5.4. Comunidad	0
	5.4.1. Mejora la relación de la comunidad	2
	5.4.2. Reduce la pobreza	0
	5.4.3. Nuevos emprendimientos	2
	5.5. Metodología	0
	5.5.1. Conversaciones	5
	5.5.2. Instrumentos	3
	5.5.3. Visitas in situ	9
6. Aporte de la IMFS	6.1. Social	3
	6.2. Económico	8

Anexo 2. Entrevistas segmentadas por párrafos obtenidas del programa Maxqda 12.

1	I. ENTREVISTA BAN ECUADOR
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Giovanni Loaiza quien tiene el cargo de gerente de la agencia de BanEcuador.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Bueno nosotros como BanEcuador en la provincia sobretodo es para toda la provincia de Zamora, ofertamos todo lo que son proyectos productivos dentro de micro todo lo que comprende producción, no hay ninguna excepción absolutamente todo se financia capital de trabajo y compra de activos fijos para lo que es producción.
5	Anteriormente como banca pública no teníamos ese tema de fomentar el ahorro como tal, ahora como BanEcuador si lo tenemos de hecho dentro de nuestras metas existe el tema de colocación y captación y dentro de nuestras estrategias de captación de fondos esta justamente unos productos específicos para lo que son el ahorro.

6	Tenemos estratégicamente una alianza con el servicio del banco del pacifico y a través de este convenio nosotros hacemos justamente pagos de tv cable, teléfono, luz, el tema de desarrollo humano es un tema público y tenemos una alianza estratégica con el MIES, nosotros damos créditos del bono de desarrollo y también créditos productivos del bono de desarrollo.
7	Teníamos en primera instancia dentro de esta alianza estratégica teníamos el servicio de remesas de emigrantes ya no se está haciendo, pero eso es temporal.
8	Tenemos un programa que lo estamos manejando dentro de las directrices de la institución de hecho de todas las instituciones reguladas por la superintendencia estableció hacer educación financiera nosotros lo manejamos a través de nuestro equipo a nivel nacional, el mes pasado estuvieron en la zona de la Palanda y Zumba haciendo educación financiera, es un tema muy importante. Se da el crédito y también se enseña cómo manejar el dinero.
9	Nosotros hacemos un seguimiento de los créditos, dentro de las políticas de la institución no está dar asesoramiento técnico posterior a la concesión como tal, lo que si nosotros damos una asesoramiento de como solicitar un crédito, si un cliente viene y me dice sabe que yo tengo unas tierras productivas tengo 2 cabezas de ganado pero quiero invertir en chanchos porque mejor no utiliza el dinero, saca un crédito para que produzca ganado, entonces ese tipo de asesoramiento le damos pero no posterior.
10	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
11	628 clientes dentro del segmento microcrédito.
12	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
13	Generalmente de la mayor cantidad de clientes que se han concedido anteriormente son créditos de emprendimientos establecidos, ahora estamos nosotros estamos impulsando el tema de crear nuevos emprendimientos porque obviamente de esto se trata, aun no se presentan solicitudes por ello no le puedo dar ese dato, pero esa es la nueva tendencia de la banca pública.
14	Todos los segmentos nosotros les estamos sirviendo pero la mayor cantidad es en el sector agropecuario en la parte rural, pero en la zona urbana de Zamora es el sector comercial.
15	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
16	La capacitación se da al inicio, eso lo complementa con la educación financiera, estos programas se los concede a los clientes que ya tienen, son nuestros clientes, a ellos en la primera instancia de lo que se está procediendo a brindar es como realizar un presupuesto, como manejar sus gastos, es decir en temas de finanzas y contabilidad, administración.
17	No se brinda asistencia técnica, bueno al menos nosotros no nos manejamos de esa manera, porque no es nuestra competencia como somos una institución pública ese tema de asesoramiento técnico lo hace el MAGAP, ellos se encargan de hacer asesoramiento, es obligación dentro sus fines.

18	Más de 8 horas, es un taller todo el día.
19	Eso lo establece la institución.
20	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
21	Nosotros tenemos como política del banco hacer un seguimiento que se llama control de inversiones, eso siempre se lo hace al mes de haber concedido el crédito, se hace este tipo de controles, es un tipo de inspección o una auditoría. Si el cliente dijo que <i>sabe que yo deseo un crédito para veinte cabezas de ganado comprar</i> , al mes se le va a hacer una visita y efectivamente debe justificar el dinero utilizado. Si es que no, se declara el crédito de plazo vencido, porque obviamente cuál es nuestro afán es de que el dinero sea destinado al tema productivo, nuestra táctica es esa y los beneficios que nosotros poseemos como créditos no los tienen el resto de banca privada. Entonces no es justo que se desvíe el dinero.
22	Nosotros tenemos la recuperación de cartera ellos se encargan de verificar el cumplimiento de plazos y pagos acordados.
23	Un solo vez se hace el seguimiento, porque se lo debe hacer ahí mismo sino no tiene sentido de hacer un seguimiento posterior porque la gente que se dedica al tema agropecuario compran 20 cabezas de ganado pero a los 6 meses a lo mejor pueden venderlo.
24	Eso es un trabajo del área específica, ellos harán un análisis en qué repercute la educación financiera, si tenemos un pago adecuado significa que está haciendo bien estas sugerencias.
25	Por nuevas operaciones también se verifica.
26	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
27	Si, Mejora aptitudes y habilidades empresariales, facilitan la constitución de ahorros personales, si el cliente está educado correctamente si lo hace. si no lo está obviamente todo lo lleva al gasto. Empoderamiento e independencia de las mujeres, dependiendo nosotros también concedemos créditos a mujeres de hecho los créditos de bono de desarrollo la mayoría son para mujeres, emprendimientos y también en el sector agropecuario. Aquí hay muy clientes que son mujeres y solicitan créditos, son cabezas de familia, son personas que los esposos no viven aquí, crea independencia total.
28	También incrementa los niveles de confianza e inserción financiera y social, nuestros requisitos son prácticamente básicos y concedemos créditos en función de lo que el cliente va producir, no en función de lo que tiene lo que hace la banca tradicional.
29	Crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta), si
30	Inversión de capital y activos, si
31	Contratación de mano de obra, nosotros nos dedicamos más al tema productivo al haber mayor producción genera el comercio, y mayor fuentes de trabajo.
32	Tenemos una línea de créditos que son asociativos, porque obviamente una política del gobierno es ayudar al tema asociativo, ayudarse mutuamente, los mismos que ayudan a nuevos emprendimientos.
33	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?

34	
35	Todas se utiliza, obviamente nuestro clientes vienen conversan con nosotros, ven como esta, indica su satisfacción o incomodidad en función de lo que haya sucedido, igual se hace visitas, al momento que se las hace también se puede comprobar y también nosotros hacemos mediciones ya técnicas.
36	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
37	El apoyo es fundamental a nivel de todo, sobretodo porque en estos momentos la tasa de interés en los microcréditos es demasidamente elevada obviamente está autorizada por la Superintendencia, nosotros concedemos créditos al 11% es más es una tasa de interés demasiada baja, es un aporte que nosotros hacemos y si creo que nuestro apoyo es 100%, obviamente como una nueva banca que estamos haciendo el impacto se medirá de aquí a unos 6 meses o 1 año, pero efectivamente como hemos iniciado las perspectivas y la proyección que hemos tenido ha sido muy buena, se han cumplido y se ha sobre cumplido las metas.

1	I. ENTREVISTA BANCO DE LOJA
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Fernando Castillo que tiene el cargo de asesor de microfinanzas en la institución banco de Loja.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	En cuanto a microfinanzas tenemos para capital de trabajo, para emprendimiento en cuanto al área agrícola, comercial, esos dos puntos el comercial podemos abarcar cualquier tipo de negocio tiendas, agrícola y ganadera esas dos ramas.
5	Microahorros, se incentiva a todos los clientes al ahorro a una cultura financiera cada vez que se da el crédito para que puedan obviamente salir adelante con el negocio que están emprendiendo o al que están mejorando.
6	Depósitos a plazos, esto es opcional, pero dentro de microfinanzas no hay un producto específico, es producto de todo el banco no es de microcrédito, pueden obviamente cualquiera que quiera tener un dinero productivo, pero este se lo ofrece al momento de conversar con el clientes nuevo o clientes actuales.
7	Eso va relacionado con las cuentas porque todos los clientes de microcrédito tienen que tener una cuenta aquí, entonces a través de la cuenta pueden acceder a pagos de servicios y también por la banca electrónica se dará pagó a ese tipo de servicios online.
8	Servicios no financieros: Eso que lo tengamos así cada vez, cada cliente obviamente como son personas no están muy relacionadas con el tema financiero obviamente se trata de uno como asesor de darles todas las pautas de cómo deben manejarse como debe ser la cultura financiera para incentivar al ahorro y el capital que generan a la inversión nuevamente del mismo negocio.

9	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
10	950 clientes de microcrédito.
11	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
12	El 20% son para nuevos emprendimientos y el 80% son renovaciones para incrementar el capital de trabajo y el negocio. Se destina el 50% al comercio y 50% de microcréditos al sector agrícola y ganadero.
13	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta.
14	Aparte no. Solo nosotros como asesores hacemos todo ese rol con cada cliente, asistencia técnica no se da, solo financiera para mejorar el negocio, esto se da al inicio y al transcurso de cómo va evolucionando el cliente y el negocio, también se va dándole pautas de cómo manejarse y asesoramiento sobre ese tema.
15	Son temas de administración de negocios, finanzas, contabilidad y comercialización, todo lo que abarca la administración del negocio.
16	Estas capacitaciones se dan con personal propio de la institución a través de los asesores. Su duración es de 4 a 5 horas, una mañana, se hace un levantamiento de información de campo entonces ahí conversamos con el cliente y le asesoramos sobretodo ese tema.
17	Los temas establecidos para la capacitación son como políticas internas del banco del área de microfinanzas.
18	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
19	La institución si brinda seguimiento, se hace visitas en cuanto al progreso del cliente y obviamente la capacitación, verificando que todo le vaya bien en el negocio que se emprendió.
20	El seguimiento se da 3 meses después de otorgar el microcrédito. En este seguimiento se evalúa el destino del crédito, responsabilidad y cumplimiento de los plazos, cuota y plazo, también se verifica las nuevas operaciones en que ha mejorado el cliente y en qué va invertir.
21	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito? Sabemos que el microcrédito genera un impacto en las personas, usted cree que hay un impacto a nivel individual porque mejora aptitudes y habilidades de los empresarios al otorgar un microcrédito?
22	Si genera, obviamente se genera un poco más de conocimiento, en general, por ejemplo un cliente que no sabía cómo manejar una cuenta entonces se mejora.
23	También se lo incentiva al ahorro, crea independencia, porque tenemos bastante clientes que utilizan los microcréditos en el área avícola y son la mayor parte mujeres.
24	¿Los requisitos o condiciones de la IFIS para acceder de un microcrédito incentiva al Incremento de los niveles de confianza e inserción financiera y social?
25	Si, definitivamente van incrementando su patrimonio, su capital, su ingreso mensual. Hay clientes que han tenido pequeños negocios, y se han mejorado.
26	¿En cuanto a la metodología?

27	Anteriormente se lo manejaba en grupos de más de dos personas, ahora solo hasta dos personas. Antes el crédito grupal se los utilizaba para emprendimientos, eso se daba hace más de un medio año atrás.
28	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
29	Para medir el impacto del microcrédito se lo realiza a través de visitas en lugar y conversaciones.
30	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
31	Sería todo lo que le dije en resumidas cuentas, apoyamos obviamente a todo el pequeño y mediano comerciante a aumentar sus ingresos y optimizar sus ganancias y mejorar su ingreso mensual.

1	<u>I. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CAPCE ZAMORA”</u>
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Jackson Jiménez quien tiene el cargo de Jefe de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Capce Zamora.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Microcrédito: Los objetivos de la cooperativa están acertados en cumplir o beneficiar a nuestros socios por intermedios de estos instrumentos financieros que tenemos como en caso de los microcréditos que están destinados prácticamente a las personas que habitan dentro del cantón Zamora como sus parroquias toda la provincia, porque realmente la cooperativa se encuentra en toda la provincia y también en la vecina ciudad de Loja. Actualmente las microfinanzas son un pilar fundamental para poder salir a las personas que prácticamente no son beneficiadas o no han sido favorecidas por la banca tradicional, las cooperativas están inmersas en los pequeños productores en cual se pueden beneficiar las personas que citan a la actividad comercial, producción o servicios, que prácticamente son las personas que necesitan los recursos para poder invertir en su actividad y poder generar utilidad para ellos y mejorar sus condiciones de vida.
5	Microahorro: Bueno realmente, nosotros como cooperativa alrededor hace 4 años en el 2011 y 2012 se creó un producto exclusivamente que lo denominamos Capce Comunal que este tipo de créditos está dirigido al sector rural, prácticamente a ellos se les otorgo préstamos por montos inferiores de 500 dólares a 300 dólares con el objetivo de ir fomentando una educación financiera y prácticamente incentivando al ahorro porque dentro de este tipo de crédito que se creó a más de la cuota mensual nosotros incentivábamos que vayan mensualmente ahorrando a más de cuota de forma mensual, con el objetivo de cuando terminen cancelar el crédito ellos también dispongan de su dinero para fomentar no solo en el socio sino también por intermedio de ellos lleguen a sus hijos y se empiece a fomentar la cultura de ahorro desde pequeño, porque realmente muchos de las personas no ahorramos por las circunstancias de la vida ya que no son predecibles, pero en este tipo de crédito si se fomenta la cultura del ahorro de hecho a todos los socios siempre les

	pide el encaje que es un tipo de ahorro para ellos y de pronto traten de ahorrar para que después y ya no dependan solo de los créditos y que puedan independizarse y crecer y sus negocios.
6	Si de hecho actualmente la cooperativa mantiene un convenio con la asegurado del pichincha, realmente todos los prestamos salen con seguro de desgravamen y a más de eso nosotros tenemos un seguro de vida que es en caso de fallecimiento la aseguradora les otorga 1.000 dólares por ser socio, no es necesario que tenga un crédito, por solo mantener la cuenta aperturada ya tienen el seguro de vida.
7	Si ofrece diferentes productos y servicios en este caso sería el pago de giros, remesas del exterior, pago de bono, pago de la luz, tenemos convenio con la UTPL, en este caso
8	También tenemos el servicio funerario sin ningún costo para los socios, actualmente nosotros no tenemos ningún convenio con ninguna institución porque en el medio no hay clínicas privadas y poder direccionar un convenio con las mismas, eso todavía no.
9	La cooperativa constantemente no solo está preocupada en el balance financiero sino también en el balance social, dentro de esto se realiza capacitaciones pero dentro del cantón es muy poco pero en el sector rural siempre se está capacitando a la gente.
10	
11	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
12	Dentro de la cooperativa tenemos 2108 microcréditos, mayor porcentaje en microcréditos de acumulación simple.
13	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
14	Dentro del cantón Zamora en el perímetro urbano prácticamente estamos más al ámbito comercial, pero en las parroquias se dedican más a la crianza de cerdos, cultivo de plátano, café y cacao por lo tanto a la agricultura.
15	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
16	Exclusivamente por cada operación que se otorga es bien difícil de capacitarlo, nosotros llegamos al sector rural cuando es día de la familia, nos reunimos y de paso ahí se los capacita, en navidad la cooperativa constantemente se encuentra ahí.
17	No se da una capacitación constante por el costo que implicaría para brindar la capacitación que no solo sería en ámbito financiero sino en ámbito productivo sino brindarles asesoría de acuerdo a la actividad que se dedica el socio.
18	La capacitación se da en el transcurso, lo hace el mismo personal de la institución y los temas son en cultura financiera y asesoría en finanzas personales. Estas duran menos de 8 horas prácticamente son 2 horas.
19	Si se sigue trabajando con los créditos asociativos tiene muchas ventajas para los socios porque no son con las mismas condiciones de un crédito normal en donde las condiciones de ellos son bien difíciles porque se les puede pedir un garante que sea empleado público, en las condiciones de estas personas es bien difícil que lo puedan consigan, en este tipo de créditos la garantía se cruzan todos y se

	garantizan entre sí.
20	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
21	No realizamos un seguimiento a cada uno de las operaciones, para ver si de pronto el crédito solicitado lo destino a la actividad para la cual fue el fin.
22	Pero nosotros lo podemos medir cuando el socio viene a solicitar un crédito por primera vez, de pronto su patrimonio o su inventario de mercadería en la solicitud anterior era bien disminuida y en la nueva operación se refleja cómo ha crecido el socio, en el caso de los microcréditos nosotros hacemos una inspección, inventario de mercadería, flujo de caja, balance de cuánto son las ventas entonces eso nos da la pauta de que está creciendo en su negocio y nosotros poderle ir incrementando no solo en el monto en la aprobación de crédito sino que también el socio se desarrolle y así beneficiarnos.
23	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
24	Los socios cuando uno se los visita se verifica que han mejorado las condiciones de vida prácticamente uno se va y se los visita al socio de pronto su domicilio era de madera y en lo posterior y ya es de ladrillo, de pronto se les otorga el crédito y la misma utilidad del negocio ya va mejorando su ambiente de vida, a veces también en la misma parroquia sino que ya están estudiando en el cantón, y nosotros como institución estamos apuntando a eso que los socios nuestros crezcan y ganar/ganar.
25	Realmente si nosotros hacemos un balance de los microcréditos pueden decir que el 85% son mujeres porque son más responsables y son las que están frente al hogar, el microcrédito lo realizan una pequeña empresa o personas que se dedican a la agricultura o ganadería son ellas las que están ahí constantemente verificando por el grado de responsabilidad.
26	De hecho nosotros como institución a las personas se les direcciona y se les brinda las facilidades en las líneas de micro y créditos comunales las condiciones son bien flexibles el único día que vienen a la cooperativa es el día a retirar el dinero, todos los documentos y la capacitación el mismo oficial de crédito va hacia la comunidad con el objetivo de facilitar las cosas porque salir de una parroquia conlleva dejar de trabajar e incurrir en gastos de transporte, alimentación, entonces nosotros estamos incentivándole a ellos ya que algunos no han tenido un historial y a que no han tenido una oportunidad de préstamos por lo tanto si se incrementa los niveles de confianza e inserción financiera y social de las personas.
27	Si la mayoría de negocios han surgido porque las IFIS tratan de inyectar capital a los negocios, si tienen capital compran a los proveedores mayor volumen y tienen mayor descuento por lo tanto el margen de utilidad va a incrementar, incluso con los socios nuestros se tiene un nivel de confianza que el dinero de ellos por el giro del negocio lo están depositando constantemente y nosotros también tenemos que ayudarle.
28	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
29	Nosotros optamos por las visitas in situ, porque para poder colocar el

	siguiente crédito nosotros vamos a verificar el negocio o la actividad. Verificando si el negocio creció o que está sucediendo.
30	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
31	
32	La cooperativa ha firmado algunos convenios con el fin de ayudar a todos los socios creándoles ventajas, que tengan una oportunidad de acceder a los diferentes tipos de crédito se ha firmado con la cámara de comercio, con la empresas de transporte de carga o taxis, con los comerciante minoristas del centro comercial de hecho nosotros creamos un tipo de crédito específico para las personas que tienen sus locales en el centro comercial denominado cacpe diario que reamente se lo creo con el objetivo de disminuir la usura. Nosotros le brindamos ese tipo de facilidad de aquí de la cooperativa todos los días va un compañero, recauda el dinero y se les ha presentado excepciones y tienen algunas ventajas para ellos.

1	<u>I. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CIUDAD DE ZAMORA”</u>
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Adriana Larreategui quien tiene el cargo de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Zamora.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Nosotros otorgamos créditos de consumo y microcréditos que siempre van de la mano con ahorros de pequeñas cuantía, aquí la cooperativa lo que impulsa es el ahorro del socio porque ellos al lograr un ahorro base ellos tienen tasas preferenciales.
5	Actualmente no contamos con servicio de pago.
6	Una vez al año con el bróker del seguro de vida contratado para todos los socios, entonces con este bróker una vez al año hacemos una brigada médica, son campañas de desparasitación o dan vitaminas.
7	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
8	Actualmente contamos con 600 socios, de los cuales 60 operaciones son de microcrédito, porque la cooperativa al inicio era de carácter cerrada, de hecho era solo para funcionarios del gobierno provincial. Luego se abrió para funcionarios públicos y ahora con la nueva ley de economía popular y solidaria ya se hizo de tipo abierta.
9	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
10	Como estos montos son pequeños de 3.000 dólares y luego con una nueva renovación la hacen hasta 8.000 entonces actualmente nuestra cartera de microcréditos es de 90.000 no hemos colocado mucho, sí, tenemos unas 60 operaciones colocadas pero de las cuales que el 70% ha sido para compra de capital de trabajo y mejoramiento de negocio y un 30% ha sido para iniciar un negocio como crías de pollos. Estos más se destinan al sector comercial y más se destina el de

	acumulación simple.
11	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
12	No se brinda, pero estamos implementando un producto para brindar educación financiera lo tenemos dentro de nuestro plan operativo todavía no lo hemos ejecutado.
13	En la implementación, la capacitación se la haría al inicio y en transcurso, con personal contratado y temas en educación financiera para todos los socios y en unas pocas horas. Y el tema se da por el sobreendeudamiento para que los socios puedan administrar sus ingresos, para que ellos puedan ver una parte proporcional de sus ahorros y gastos personales.
14	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
15	Realmente si lo tenemos dentro del nuevo proyecto, pero no se lo ha realizado al 100%. El mismo que se lo hará después de otorgar el microcrédito en el cual se evalúa el destino u objetivo del crédito, la responsabilidad del socio en el cumplimiento de pagos y plazos y el desarrollo y crecimiento empresarial.
16	
17	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
18	Si se ha mejorado el nivel de ingresos, les ha ayudado a la inserción o inclusión financiera porque tenemos créditos con gente que no ha tenido ni RUC ni RISE, si se ha hecho inclusión financiera, y también ayuda a la independencia.
19	A nivel de empresa ayuda a la inversión de capital, de activos fijos y mejoramiento del negocio (remodela miento esas cosas). A nivel de hogar a aumentado los ingresos y por ende también mejora el bienestar del hogar.
20	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
21	Se hace por visitas in situ.
22	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
23	Los microcréditos se están trabajando con la corporación nacional de finanzas populares que es un ente público que brinda, que da créditos de segundo piso en este caso a cooperativas para que puedan colocar, lo que busca en si la inclusión financiera, entonces realmente ellos nos exigen tasas cómodas que yo creo que son muy accesibles y las más bajas del mercado son tasas del 16% al 18,5% en microcréditos, en parte se ha hecho una inclusión se ha atendido a los sectores vulnerables del cantón.

1	I. ENTREVISTA COOPMEGO
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Over Ludeña Encalada, con

	el cargo de Gerente en la Cooperativa de ahorro y crédito "Coopmego" agencia Zamora.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Nuestra institución dentro de la gama de productos y servicios ofrece a todos los socios y clientes de toda la provincia de Zamora Chinchipe, tenemos los productos de créditos en las líneas de microcréditos, crédito productivo y crédito de consumo, están encaminados a cubrir todos los sectores económicos de la región de tal manera que podamos ayudar a toda la gente que necesita independientemente de su condición económica y también independientemente de la actividad que realiza.
5	También tenemos otros productos como cuentas de ahorro, una cuenta de ahorro programado, ahorro propósito en donde usted mensualmente puede ir ahorrando un valor mínimo de 20 dólares o más. Ese valor de ahorro lo establece el cliente o el socio.
6	También ofrece inversiones depósitos a plazo fijo de acuerdo a tasas de interés que van en función del monto y el plazo al que desea dejar estas inversiones. Para las inversiones a plazo fijo pueden ir montos bajos de hecho tenemos clientes que tienen inversiones de 200, 300 y 500 en adelante, todo depende del valor que el socio esté dispuesto a ahorrar. Igualmente lo pueden ser en el plazo de un mes y un año en adelante.
7	Microseguros. No ofrecemos seguros pero sí es importante recalcar que por ejemplo al momento de otorgar un crédito, todas nuestras líneas de crédito, independientemente de la que sea siempre cuenta con seguro de desgravamen, en caso de fallecimiento del cliente o socio este seguro le va a permitir cubrir la deuda. Además dentro de otros seguros, todas las personas que aperturan una cuenta al momento de hacerlo lo hacen con 12 dólares, 10 dólares queda en la cuenta de ahorros y 2 dólares van a una cuenta que se llama certificados de aportación, estos certificados de aportación lo convierten en socio a la persona que viene a aperturar la cuenta, estos certificados van desde 2 dólares hasta un valor máximo de 100 dólares, en estos rangos desde 2 a 100 dólares en función del valor que tenga aportado el socio, se hace también beneficiario a un seguro de vida de 1200 dólares cual es el monto máximo en caso de fallecimiento, pero seguros como tal que nosotros vendamos seguros no tenemos ese producto.
8	Microaval o microfactoring no, nosotros solo trabajamos para el sector informal, está encaminado el microcrédito, solo microcréditos para el sector informal, ya sea pequeños comerciantes, minoristas inclusive mayoristas, dependiendo del monto que desee solicitar el cliente y también dependiendo de nivel de ingresos que le genere la actividad a la que se dedica.
9	Servicios de pago: Dentro de lo que son los servicios pues obviamente tenemos el servicio de recaudaciones en líneas díganse con convenios que tenemos con otras instituciones como por ejemplo la ERRSA, Municipio de Loja, CNT, Banco del pacífico a través del sistema puntomatico que se llama en donde los clientes pueden venir y pagar

	impuestos al SRI, multas de transporte y todo lo que tenga que ver con la actividad de transporte.
10	Nosotros no ejercemos como remesadoras pero si nuestros emigrantes pueden enviar directamente transferencias a las cuentas ya sea de ellos o sus familiares.
12	Productos y servicios no financieros. El servicio de salud realmente es prácticamente un servicio gratuito al cual se hacen beneficiarios todos los que son socios de coopmego, este servicios de salud lo ofrecemos directamente en nuestra matriz en Loja en donde funciona la fundación SER de coopmego ahí se presta todos los servicios de salud con diferentes especialistas dígase en medicina general, dermatólogos, pediatras, ginecólogos, odontología y también se presta el servicio de laboratorio clínico y farmacia con precios muy cómodos tratándose de que son nuestros socios especialmente para ellos por ejemplo el valor de una consulta 5 dólares por especialista, lo mismo las medicinas se venden a precios de costo y el servicio de laboratorio son precios muy económicos.
13	Nosotros con lo que es cultura financiera estamos emprendiendo una campaña de capacitaciones a grupos en grupos económicos pequeños o grandes en donde nosotros desde este mes en lo que es Zamora, arrancamos con estas capacitaciones que son gratuitas, todo lo que tiene que ver cultura financiera, cultura de ahorro, cooperativismo, emprendimientos, en todo eso estamos trabajando.
14	Asistencia técnica no se da en los emprendimientos, nosotros lo que si damos el asesoramiento financiero, en donde al cliente lo asesoramos con respecto a su nivel d endeudamiento hasta cuanto podría el endeudarse, al no llegar a un sobreendeudamiento, tratar de mejorarle su parte financiera de tal manera que la carga financiera que se le genere sea una carga que él pueda llevar y cubrir en función de sus actividades.
15	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
16	El número realmente de socios no tendría con exactitud pero realmente depende nosotros también hacemos trabajo de campo o sea ir a visitar a estas personas con actividades informales de comercio y también para en base de eso poderlos ir encaminando dentro del ámbito financiero, para poderles asesorar. Microcrédito no tengo un dato exacto de personas que tengan microcrédito pero le puedo decir que es un número bastante grande.
17	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
18	Nosotros no tenemos establecido por montos, si no que todo depende, tenemos la línea abierta, no tenemos restringido un monto determinado, toda la persona que pueda y solicite un microcrédito y califique para tal siempre cuando cumpla con las condiciones puede optar por el microcrédito, entonces el monto para otorgar el microcrédito está abierto. obviamente de acuerdo a los cambios que hubieron últimamente por medio de la junta monetaria, se estableció que los microcréditos que el monto de crédito para que sea microcrédito pueden ir igual hasta 100.000 dólares, porque

	anteriormente un microcrédito nosotros llevamos montos hasta 20.000, pero se amplió un poco el rango pero no significa que lo limites nosotros.
19	Nosotros damos el microcrédito para establecimientos ya establecidos, no hemos dado ni nos permite nuestra política en cuanto a requisitos de microcrédito poderles ayudar a los quieren recién emprender porque nosotros tenemos que justificar previamente un ingreso. Siempre hemos apoyado a los que ya están con emprendimiento establecidos. Nuestra cartera de créditos está bastante diversificada en lo que es crédito de consumo y microcrédito, básicamente esas dos líneas son las que más se mueven porque créditos de consumo para empleados públicos y privados, y el microcrédito para sectores comerciales.
20	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta.
21	Ahora se está emprendiendo una campaña de capacitación precisamente para que la gente se vaya formando y tenga más conocimientos de todo lo que implica endeudarse dándoles muchos tips de como de cómo manejarse ellos y no caer en sobreendeudamiento.
22	Inicialmente asesoramos al cliente antes de emitir un crédito y en el transcurso del tiempo se van dando reuniones para poder dar estas charlas.
23	Los temas de capacitación son en educación financiera, finanzas y contabilidad y en parte administración del negocio. En asistencia técnica nada, solo la parte financiera.
24	Estas reuniones son bastantes cortas, la gente no tiene mayor tiempo entonces nosotros organizaremos charlas que nos lleven máximo 1 hora, claro obviamente van a ser continuas, nosotros tenemos establecidos cumplir con un cronograma que está compuesto por 5 módulos, donde se abarcan diferentes temas pero obviamente esos 5 módulos implica que lo realizaremos en diferente reuniones diferentes fechas.
25	Realmente como somos una cooperativa de ahorro y crédito nosotros tenemos como objetivo la responsabilidad social entonces considerando eso y tratando de aplicar al ámbito un poco más del 100% del cooperativismo pues estamos enfocados en este asunto en la responsabilidad social lo que implica que tengamos que dar este tipo de charlas y capacitaciones, realmente es la institución quien ha establecido que se trabaje en estos temas.
26	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
27	Si, nuestra idea es continuar un proceso de seguimiento con la gente con los grupos que vayamos formando y obviamente con el objetivo de ir captando más clientes.
28	La capacitación y el seguimiento no se lo han venido implementando, hemos arrancado ya desde hace 2 meses atrás.
29	Tenemos establecido 5 módulos, dentro de ese proceso se irá resolviendo muchas inquietudes de los clientes, para ello será inmediata ya que es un proceso continuo.

30	En lo que es seguimiento específicamente a los microcréditos que se otorgan pues claro es que el cliente realmente cuando haya solicitado el crédito ya se pone previamente un destino financiero de este crédito, se determina que el socio realmente esté involucrado en la actividad económica para la cual solicito el financiamiento, de tal manera que no se descuide porque muchas veces suele darse de que el cliente solicita el crédito para una determinada actividad y sin embargo no lo aplica entonces se desvía el fin del crédito por eso es importante dar un pequeño seguimiento, visitarlo al cliente para ver cómo le está yendo y ver cómo va la producción, de tal manera que el negocio vaya creciendo y así nosotros poderle continuar financiando.
31	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
32	Para verificar el impacto primero el buen comportamiento de pago que va presentando el crecimiento en los ingresos que la actividad económica la cual emprendió le dé, y básicamente a través de los seguimiento que nosotros hacemos, vamos a poder visualizar cómo va el negocio, como va mejorando tanto en su aspecto, crecimiento por ejemplo de inventarios o productos, todo eso.
33	Mejora aptitudes y habilidades empresariales, por supuesto porque eso hace que la gente sea más emprendedora le vaya cogiendo cariño a la actividad que realizan y obviamente el que puedan tener buenos resultados va hacer que los motive a ellos para seguir creciendo y trabajando.
34	Fomenta el ahorro personal, claro la idea es que el cliente vaya formando su capital de trabajo para que no toda la vida tenga que depender de un crédito.
35	Incrementa los niveles de confianza e inserción financiera y social, de alguna manera dentro de los requisitos que nosotros tenemos establecidos cuando se pide al cliente, de alguna manera hacemos que el cliente se vaya formando que su negocio lo vaya formalizando y cumpliendo con todo lo que establece la ley que vaya sacando el RISE, que su cultura comercial se vaya educando. Hay mucha gente informal.
36	Actualmente solo se brinda créditos individuales,
37	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
38	El impacto se lo mide por medio de visitas en situ, no hemos aplicado herramientas pero si nosotros en el día a día con el cliente nos vamos dando cuenta de cómo les va, básicamente a través del diálogo permanente, contacto directo con el cliente.
39	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
40	Claro, nuestro aporte básicamente ha sido enfocado a la parte de apoyo económico mediante el otorgamiento de los créditos con plazos adecuados con unas tasas de interés muy competitivas de tal manera que al cliente no le resulte al final muy caro este producto, si bien el producto microcrédito es uno de los productos más caros por el nivel de riesgo que implica pero nosotros nos mediamos un poco, tratamos de que las tasas de interés no sean demasiado elevadas que sean bastante accesibles para que el cliente pueda optar por un

	microcrédito.
--	---------------

1	I. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE”
2	Buenos días nos encontramos con la Dra. Martha Lavanda quien tiene el cargo de Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Zamora Chinchipe.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Nuestra cooperativa de carácter cerrado, limitada, es única para profesores de la provincia de Zamora Chinchipe, nosotros actualmente entregamos los créditos de consumo este tipo de créditos de consumo están divididos en inmediatos, los mismos que son hasta un monto limitado de 5000 dólares y ordinarios que están hasta 30.000 dólares, con diferente tipo de garantía hasta 15.000 dólares con garantías personales y superiores a 15.000 con garantía hipotecaria.
5	También tenemos dentro de nuestro abanico de servicios, los microcréditos que también así mismo van por rango de monto y por plazos, el monto mínimo es de 500 dólares y monto máximo hasta 8.500.
6	Actualmente no se está trabajando en este tipo de microcréditos, a pesar también de que tienen una tasa más alta que los créditos de consumo, pero hemos visto como es un poco limitada no hay donde ofertar este tipo de créditos. Pero actualmente no estamos dando estos, los microcréditos si han ayudado a nuestros socios a agrandar sus negocios, a mejorar sus ingresos.
7	Nosotros no damos este tipo de asesoramiento.
8	Nosotros tenemos un producto de ahorro que hacen los socios, damos las ayudas sociales y las ayudas mortuorias son otros tipos de servicios no financieros, en la ayuda social los socios mensualmente aportan 1 dólar y entonces en caso de una intervención quirúrgica o una enfermedad grave, entonces ellos acuden a la cooperativa con una serie de requisitos y se les ayuda con un porcentaje del 70% de los gastos incurridos. y el otro tipo de servicio que es de ayuda mortuoria que en caso de fallecimiento del socio, cónyuge, hijos o padres, esto va en base al tiempo que tiene el socio de pertenencia y para ese tipo de beneficios pagan 10 dólares al año.
9	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
10	Al 2015 se tuvieron 80 clientes de microcrédito individuales.
11	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
12	En algunos casos se daban para mejoramiento, con nuestro manual de crédito se cambió el reglamento para acceder a un microcrédito ahora estamos dando para créditos ya emprendidos con 2 años, o sea que ya tienen su funcionamiento. Porque también afecta un poco a nuestra cartera, hay créditos que se dieron y no fueron factibles y ahorita estamos con un poco de problemas.

13	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
14	No se brinda capacitación.
15	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
16	No se brinda seguimiento. Con el nuevo manual, incluso falta porque los microcréditos que se dieron, se dio el dinero y nunca se hizo el seguimiento, porque era la primera vez que se dio ese tipo de créditos. Entonces no estaba bien alineado, ahorita si queremos iniciar esa partecita.
17	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
18	Si mejora aptitudes y habilidades empresariales, hay algunos casos que los socios tienen sus hosterías y prácticamente ha sido una gran ayuda esto de los microcréditos porque se ve.
19	Hay algunos socios que ya se jubilaron, entonces siguen perteneciendo a la cooperativa y se hacen acreedores a créditos.
20	También ayuda a independizarse y a ahorrar, porque el crédito es brindado también para el hij@ del socio o para el grupo familiar, también ha ayudado a que el grupo familiar pueda emprender ese negocio. Pero el crédito sale a nombre del socio aunque el beneficiario sea otro.
21	A aumentar los ingresos del hogar y mejorar el bienestar familiar.
22	También ayuda al crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta), así como la inversión de capital, activos y nueva mano de obra.
23	Son se maneja crédito individual.
24	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
25	Con visitas en situ al cliente.
26	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
27	Bueno el aporte de nuestros créditos como de consumo como microcréditos, los de consumo son de alguna forma para tratar de aliviar una necesidad mientras que los microcréditos creo que también los hemos ayudado a obtener otros ingresos adicionales sea por parte del cónyuge o de los hijos, hemos ayudado a mejorar su bienestar económico como social.

1	I. ENTREVISTA FUNDACIÓN “FACES”
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Iván Vera quien tiene el cargo de Jefe de Agencia de Fundación Faces.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Los productos que estamos ofreciendo actualmente en la zona de Zamora y sus pueblos aledaños son productos de microcréditos divididos en famiempresas y Promujer, son los que más se están desembolsando y también lo que son créditos para el agro, crediagro, créditos para grupos.

5	Aquí en la fundación Faces no trabajamos con lo que es cuenta de ahorros, no tenemos depósitos a plazo ni ningún tipo de captaciones. Únicamente lo que son colocación de créditos.
7	Fundación faces en su labor social, en su razón social, da un apoyo a la gente de escasos recursos económicos pues da un incentivo de capacitación en temas relacionados con lo que es agricultura, ganadería todo lo que está vinculado a la microempresa que nosotros mismos financiamos, y así mismo damos la capacitación pertinente con personas calificadas, con técnicos que son de la rama para que las personas o clientes tengan el conocimiento y así no tengan ningún tipo de falencia o error en desempeño de sus microempresas.
8	Damos un servicio de salud pero como campaña cada año en los diferentes sectores rurales los que son más vulnerables en este tema de salud y entonces así mismo con un médico hacemos reuniones en las comunidades para darles una solución a los clientes que necesitan de esta ayuda.
9	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
10	Actualmente mantiene más de 1500 clientes en la agencia Zamora se van a diferentes sectores, en la parte urbana de Zamora se dan créditos individuales y en la parte rural se dan créditos únicamente grupales.
11	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
12	Se utiliza más el crédito minorista porque son sectores rurales y no hay como entregar más desembolso de dinero por el riesgo y aquí se desembolsan más créditos para el sector agropecuario, para crianza de animales, ganados, tilapia y sembríos entonces en esas diferentes actividades son contados nosotros nos enfocamos a dar el apoyo y seguimiento del microcrédito. Y en el cantón Zamora son para el sector comercial hay más negocios, tiendas, micromercados dentro del mercado central cyber, boutique todo tipo de negocio.
13	Aquí no hay emprendimientos, en la fundación faces damos son créditos para personas que ya están con la microempresa, con la experiencia de 6 años, porque si le damos sin experiencia hay mayor probabilidad que pueda quebrar.
14	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
15	Si se brinda capacitación, se da en el transcurso del crédito y brinda temas de acuerdo a la materia o especialidad que se lo va capacitar si es temas agrícolas, sembríos, depende de la rama que necesite el cliente, estas capacitaciones las realizan personas contratado con personal experto, se lleva educación financiera, producción, administración de negocios. La duración de la capacitación unas 2 horas diarias por 3 días en total 6 horas. la institución ha visto necesario ampliar, dar un conocimiento amplio lo que es la banca, bancarizar a los clientes, también el apoyo a las personas que tienen sus ganados y sus empresas.
16	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta

17	Si se hace un seguimiento a las personas para que así mismo en la parte grupal se hace un seguimiento más severo porque lo que son grupos y hay más riesgo muy diferente a la los créditos individuales, en esta parte de seguimiento tanto en el pago del crédito, también el desempeño de la microempresa. Se lo realiza inmediatamente después otorgar el microcrédito, y al finalizar en el caso de una renovación de créditos se le puede proponer al cliente que siga trabajando con nosotros para así seguir mejorando.
18	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
19	Bueno, las personas nos enfocamos en el tema rural quienes más se han beneficiado de los microcréditos, si bien es cierto la banca tradicional no da muchas facilidades a este sector entonces en vista de eso las microfinanzas de Fundación Faces ha dado por apoyar a estas personas con línea micro para que se puedan desempeñar o mejorar su estilo de vida de alguna manera, para que tengan sus propios ingresos, o reforzar sus actividades.
20	Esto también ayuda al empoderamiento e independencia, no le puedo decir en cuanto a ahorro, también incrementa la confianza de los clientes y la inserción financiera y social, si apoyando al cliente para que tengan un historial crediticio limpio, oportunidades en cualquier otra institución.
21	Se ha podido constatar que sí que la gente si han ampliado sus negocios en base a sus microempresas, se puede crear un poco de empleo, también ampliar los recursos, hay más crecimiento, mas contratación.
22	A nivel de la comunidad se ha podido detectar que en los sectores rurales son más caritativas entre ellos, más solidarios la gente si se apoya en grupa para desempeñar una actividad.
23	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
24	Hacemos aplicación de encuestas con el departamento de marketing que se encarga de este tema y así mismo nos acercamos a los clientes para determinar sus inquietudes y cómo podemos solucionarlas a través de conversaciones y visitas in situ
25	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
26	Faces genera la facilidad de otorgar créditos inmediatos en 24 horas, se brinda capital de trabajo inmediato entonces con estas opciones tiene más facilidades de tener su negocio, ampliar flujo de ingresos y gastos. Muchos clientes conocen como trabaja faces les gusta como es el desempeño y por eso tenemos un número grande de clientes que sabemos dar una buena cobertura o un buen servicio y hemos detectado que han podido crecer con su negocio.

1	I. ENTREVISTA BANCO “PICHINCHA”
2	Buenos días nos encontramos con el Ing. Rocío Guarnizo quien tiene el cargo de Ejecutiva de Microfinanzas en el Banco Pichincha Sucursal Zamora.

3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Nosotros tenemos principalmente lo que son microcrédito, para los clientes lo que son microseguros lo son seguros de vida, seguros de atención médica, seguro oncológico y otro multiriesgos para protección de los negocios y cuentas de ahorro futuro.
5	Nos manejamos para depósitos a plazo por un monto a partir de 500 dólares lo podemos hacer para plazos de 1 mes en adelante.
6	En el banco normalmente pueden hacer pago de servicios ahora lo que el banco cuenta con los corresponsales no bancarios como es pichincha mi vecino que se encuentran en tiendas, entonces ahí también los clientes pueden cobrar el bono y pagar servicios básicos.
7	Generalmente hay veces en las que hacemos reuniones para socializar lo que el banco tiene, para informar requisitos, procesos sobre eso nos reunimos con asociaciones y lo que es los microempresarios que tienen pichincha mi vecino, ellos también están capacitados para poder ofertar esos servicios a otros clientes.
8	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
9	En microfinanzas tenemos 700 clientes.
10	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
11	Nosotros para creación de microemprendimientos no le puedo decir porque solo le otorgamos cuando ya tienen la actividad establecida y tienen la experiencia mínima de 1 año en el segmento que nosotros atendemos, en el banco si atienden pero ese es otro sector. Nosotros cuando tienen la actividad les ayudamos y lo que más hay es producción de ganado, plátano, etc. pero a nivel rural, y en lo que es Zamora es más al sector comercio y servicios.
13	Se manejan créditos individuales
14	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
15	En realidad ahora hay un crédito que se llama crédito ecológico solamente en ese tipo de crédito se le capacita al cliente porque es un segmento especializado donde es justamente para contribuir al medioambiente para mejorar las chancheras, los desvíos de agua, eso. De ahí lo demás solamente el asesor lo que hace no en ese tipo de cosas sino en que va a utilizar el dinero o que si se está sobreendeudado el cliente.
16	Siempre que se da el crédito, los ejecutivos de crédito salen a hacer la visita en el negocio del cliente, entonces verifican lo que el cliente tiene y depende de eso determinan la capacidad de pago y le van diciendo al cliente lo que debería hacer de acuerdo al análisis, esto se da al inicio y en temas de educación financiera. Esto se da en tiempos cortos generalmente una evaluación dura 1 hora. En lo que es asesoría técnica no se da. Se da el tema de educación financiera para evitar que sobreendeudamiento ya que la institución corre el riesgo de que no nos cancelen.
17	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta

18	Todos los ejecutivos tienen como labor realizar el seguimiento a los clientes y específicamente cuando un cliente pide un crédito para activo fijo ahí si se hace más seguimiento, son créditos que ya van más de 5.000 dólares entonces el ejecutivo tiene la obligación de verificar la inversión que se haya cumplido, después de 1 mes de otorgada la obligación ya se lleva el seguimiento, pero también se da en el transcurso de la obligación a partir de los 6 meses al cliente ya se le puede renovar la operación, con el seguimiento preventivo que manejamos en la institución ya podemos ir verificando si el cliente está en capacidad de renovar, también el banco tiene créditos de campaña a los que los clientes están terminando y depende de la forma en cómo están cancelando se les oferta nuevas operaciones es decir en la Responsabilidad y cumplimiento en los plazos y condiciones establecidas.
19	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
20	
21	Lo que yo he visto el crecimiento en los negocios, que no se dedican solamente a una actividad sino que ya producen varios productos, eso les permite diversificar siempre y cuando no se sobreendeuden, la mayoría se ve crecimiento y mejora, en nuestro caso hay clientes que han dejado de ser micro y pasan a otro segmento del banco.
22	Realmente si mejora la independencia, de hecho la mayor cantidad de clientes son mujeres que se dedican a la producción, si también incrementa de los niveles de confianza e inserción financiera y social.
23	7. ¿Cómo su IMF mide el impacto del microcrédito?
24	Nosotros nos basamos en visitas en situ, porque generalmente estamos en visitas de los clientes ese es nuestro trabajo, de hecho ahí es cuando verificamos los cambios en el negocio.
25	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
26	El beneficio que nosotros tenemos es por la ubicación y nosotros visitamos a los clientes donde está no es necesario que exista una agencia y tratamos de que el cliente no esté viniendo siempre y le entregamos el servicio personalizado donde él se encuentra.

1	<u>I. ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “POLICIA NACIONAL”</u>
2	Buenos días nos encontramos con la Lcda. Rocío Orellana quien tiene el cargo de Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.
3	1. ¿Qué productos y servicios Microfinancieros oferta su institución al cantón Zamora?
4	Bueno, nosotros tenemos microcréditos muy poco por el medio pero también si lo brindamos a este servicio, somos ahorro, créditos ordinarios, créditos emergentes, anticipos. Somos una institución prácticamente círculo cerrado hasta la fecha y luego nos abriremos a

	todo público, brindando nuestros mejores servicios. Si se incentiva al Microahorros a través de chiquiahorro. Se brinda el servicio de pago, lo que es remesas de fondos todavía no.
5	Se brinda servicios de salud para los socios, programa de educación y cultura financiera, también se le brinda asistencia técnica, consultoría financiera, capacitación y asesoramiento de los microcréditos, eso tenemos constantemente.
6	2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de productos y servicios Microfinancieros. (anualmente, semestral, mensual)
7	Tenemos 5 clientes de microcrédito.
8	3. De los clientes de microcréditos ¿Cuántos de ellos han creado microemprendimientos y a qué sector económico pertenecen?
9	Son 2 nuevos emprendimientos, un señor puso una ferretería y otro señor puso una boutique, los mismos que pertenecen al sector comercio.
10	4. La institución brinda capacitación de los productos y servicios microfinancieros que oferta
11	Claro, si se brinda capacitación, esta se da al inicio, y los temas son para que funcione bien su negocio, o sea para que no haya pérdida, para que los fondos no se desvíen por otro sector, por ejemplo inician les va mal y empiezan a poner otra cosa totalmente diferente.
12	Nosotros con la capacitación que les damos en administración del negocio y finanzas, estamos cuidando nuestros fondos para que no haya cartera vencida.
13	La capacitación brinda personal de la institución, la misma que dura de 6 a 8 horas.
14	La cooperativa siempre como está a la expectativa de los socios, no quiere que ellos fracasen sino más bien crezcan, por eso lo establecen la institución.
15	5. La institución brinda seguimiento de los productos y servicios microfinancieros que oferta
16	Si se da seguimiento como control, esto se da cada 3 meses monitoreando, al final también se da si se vuelve a hacer otra operación.
17	Se evalúa en el seguimiento si se cumple el objetivo para el cual fue brindado el crédito, responsabilidad y cumplimiento en los plazos, si se dan nuevas operaciones, y desarrollo y crecimiento empresarial.
18	6. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
19	El impacto de los microcréditos si mejora aptitudes y habilidades empresariales, fomentan el ahorro, independencia y obviamente incrementa los niveles de confianza e inserción financiera y social.
20	A nivel de empresa si ayuda al crecimiento de la microempresa (excedentes, ventas, tamaño, cantidad de productos o servicios, puntos de venta); nueva inversión de capital y activos y mayor fuentes de trabajo. A nivel de hogar aumenta los ingresos y por ende mejora el bienestar del hogar.
21	Se ofertan solo créditos de tipo individual.

1	
2 2	7. ¿Cuál fue el impacto que ha generado en sus clientes al adquirir un microcrédito?
2 3	Se mide a través de las 3 cosas, conversamos con los socios, visitamos y aplicamos encuestas.
2 4	8. ¿Cuál es el aporte de su IMF al desarrollo Microempresarial de este cantón?
2 5	Por ser de círculo cerrado, prácticamente es muy poco, pero Dios mediante máximo a un año nos abrimos a todo público y entonces vamos directamente a lo que es microcrédito por las esposas de nuestros socios, por eso también nosotras como mujeres tenemos mucho por dar; no solamente que nuestro esposo trabaje y nosotros en la casa. Si no aportar con un granito de arena que podemos ayudar a nuestro esposo y podemos crecer actualmente.

Anexo 3. Formato de entrevista



**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 Zamora/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 (BDH, pago de luz, ect.)	
Envíos de fondos (remesas de emigrantes)	
Desarrollo de monedas sociales y bancos de tiempo	

2. Actualmente cuántos clientes son beneficiarios de estos productos y servicios Microfinancieros que ofrece su institución (anualmente, semestral, mensual)

Nro. de socios que solicitan productos microfinancieros
ANUAL AL 2015
SEMESTRAL A JUNIO 2016
MENSUAL

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

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

(si = cual es el proceso para medir los resultados y acciones)

(no = se deben a causas de costos, personal no especializado, falta de tiempo, desinterés de los clientes)

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	

¿Cuándo se da la capacitación?

Inicio

Transcurso

Final

¿Quién brinda la capacitación?

Personal de la IMF

Personal

Contratado

¿Duración de la capacitación?

Menos de 8 horas

De 8 – 16

De 16 – 48 horas

¿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

Más de 48 horas	¿Por qué capacitar en esos temas?

5. 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	Microdepósitos
Microfactoring	Microaval	Servicio y medio de pago	Microleasing
Envíos de fondos (remesas de emigrantes)		Desarrollo de monedas sociales y bancos de tiempo	

¿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 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?

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 la Asociatividad para nuevos emprendimientos

7. Como su IMF mide el impacto del microcrédito

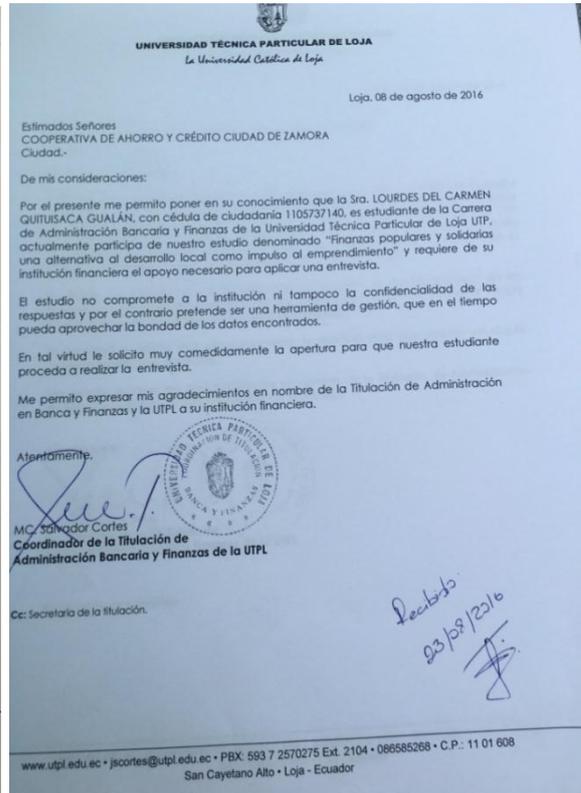
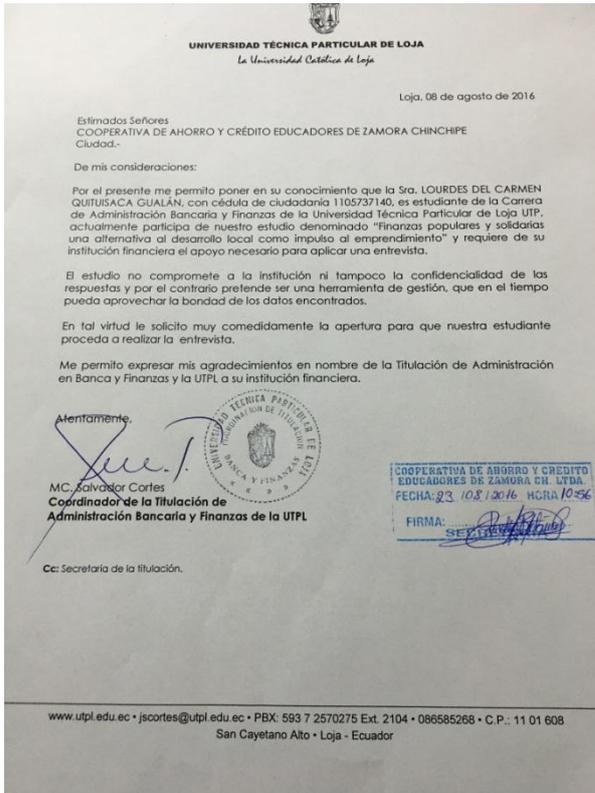
Conversaciones con los beneficiarios

Aplicación de instrumentos (entrevistas, encuestas)

Visitas in Situ

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

Muchas gracias por su colaboración



Anexo 4. Fotos de la aceptación de entrevista


UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
 La Universidad Católica de Loja

Loja, 08 de agosto de 2016

Estimados Señores
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE ZAMORA
 Ciudad.-

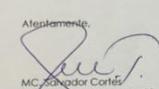
De mis consideraciones:

Por el presente me permito poner en su conocimiento que la Sra. LOURDES DEL CARMEN QUITUSACA GUALAN, con cédula de ciudadanía 1105737140, es estudiante de la Carrera de Administración Bancaria y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja UTP, actualmente participa de nuestro estudio denominado "Finanzas populares y solidarias una alternativa al desarrollo local como impulso al emprendimiento" y requiere de su institución financiera el apoyo necesario para aplicar una entrevista.

El estudio no compromete a la institución ni tampoco la confidencialidad de las respuestas y por el contrario pretende ser una herramienta de gestión, que en el tiempo pueda aprovechar la bondad de los datos encontrados.

En tal virtud le solicito muy comedidamente la apertura para que nuestra estudiante proceda a realizar la entrevista.

Me permito expresar mis agradecimientos en nombre de la Titulación de Administración en Banca y Finanzas y la UTP a su institución financiera.

Atepidamente,

 MC. Salvador Carles
 Coordinador de la Titulación de Administración Bancaria y Finanzas de la UTP



Recibido 09/08/2016


Cc: Secretaria de la titulación.

www.utpl.edu.ec • jscortes@utpl.edu.ec • PBX: 593 7 2570275 Ext. 2104 • 086586268 • C.P.: 11 01 608
 San Cayetano Alto • Loja • Ecuador


UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
 La Universidad Católica de Loja

Loja, 08 de agosto de 2016

Estimados Señores
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CADECOL
 Ciudad.-

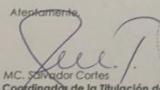
De mis consideraciones:

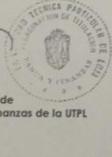
Por el presente me permito poner en su conocimiento que la Sra. LOURDES DEL CARMEN QUITUSACA GUALAN, con cédula de ciudadanía 1105737140, es estudiante de la Carrera de Administración Bancaria y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja UTP, actualmente participa de nuestro estudio denominado "Finanzas populares y solidarias una alternativa al desarrollo local como impulso al emprendimiento" y requiere de su institución financiera el apoyo necesario para aplicar una entrevista.

El estudio no compromete a la institución ni tampoco la confidencialidad de las respuestas y por el contrario pretende ser una herramienta de gestión, que en el tiempo pueda aprovechar la bondad de los datos encontrados.

En tal virtud le solicito muy comedidamente la apertura para que nuestra estudiante proceda a realizar la entrevista.

Me permito expresar mis agradecimientos en nombre de la Titulación de Administración en Banca y Finanzas y la UTP a su institución financiera.

Atepidamente,

 MC. Salvador Carles
 Coordinador de la Titulación de Administración Bancaria y Finanzas de la UTP



Recibido 23/08/2016


Cc: Secretaria de la titulación.

www.utpl.edu.ec • jscortes@utpl.edu.ec • PBX: 593 7 2570275 Ext. 2104 • 086586268 • C.P.: 11 01 608
 San Cayetano Alto • Loja • Ecuador