



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO –
AUDITOR**

**TEMA: ANÁLISIS DEL SECTOR FINANCIERO, POPULAR Y
SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE LOJA**

AUTOR: PAUTE MALDONADO, MARCO SANTIAGO

**DIRECTOR: ING. SANDOVAL, EDUARDO
CODIRECTOR: ING. CARRILLO, ALVARO**

SANGOLQUÍ

2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

CERTIFICADO

ING. EDUARDO SANDOVAL

ING. ALVARO CARRILLO

CERTIFICAN

El proyecto de grado titulado “ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO, POPULAR Y SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE LOJA”, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el reglamento de estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

Debido a la veracidad de información, calidad de trabajo y confiabilidad de resultados que garantiza su aplicación, recomendamos su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan al Sr. Marco Santiago Paute Maldonado que lo entregue al Eco. Galo Acosta, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 06 de Marzo 2015



ING. EDUARDO SANDOVAL
DIRECTOR



ING. ALVARO CARRILLO
CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PAUTE MALDONADO MARCO SANTIAGO

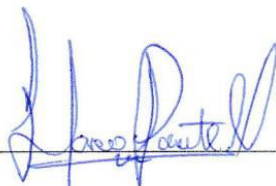
DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO, POPULAR Y SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE LOJA”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en cada texto correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 05 marzo 2015



PAUTE MALDONADO MARCO SANTIAGO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA

AUTORIZACIÓN

YO, PAUTE MALDONADO MARCO SANTIAGO

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO, POPULAR Y SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE LOJA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 05 marzo 2015



PAUTE MALDONADO MARCO SANTIAGO

DEDICATORIA

Mi proyecto de grado lo dedico a Dios por las bendiciones derramadas sobre mí, por brindarme salud, vida y sabiduría para tomar las decisiones acertadas y por enseñarme a aprender de mis errores.

A mis padres por apoyarme a cada momento y todo lugar, por a pesar de la distancia siempre mantenerse junto a mí, por su esfuerzo para que pueda cumplir esta meta y sobre todo por su amor.

A mis hermanas por nunca faltarme, por aconsejarme para no desmayar y por ser ejemplo de trabajo, sabiduría y amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y sabiduría, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hermanas por su ejemplo y a mis profesores por su paciencia y conocimientos.

Índice de Contenido

1.	DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.2.	Objetivo General	2
1.2.1.	Objetivos Específicos	2
1.3.	Hipótesis	2
2.	MARCO TEÓRICO.....	3
2.1.	Economía Popular y Solidaria	3
2.1.1.	Economía.....	3
2.1.2.	Economía Social.....	3
2.1.3.	Economía Solidaria	4
2.1.4.	Economía Popular y Solidaria (EPS).....	5
2.1.5.	Economías Populares y Solidarias en Ecuador	5
2.1.6.	Fundamentos de la Economía Popular y Solidaria.....	6
2.2.	Economía Popular y Solidaria en el Sector Financiero.....	7
2.2.1.	Entidades de la Economía Popular y Solidaria	8
2.2.2.	Órganos Rectores	10
2.2.3.	Órgano de Regulación	10
2.2.4.	Órgano de Control	11
2.2.5.	Órgano Ejecutor	12
2.2.6.	Órgano de Financiamiento.....	12
2.2.7.	Unidades Económicas Populares	13
2.3.	El Sector Cooperativo	15
2.3.1.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	17
2.3.2.	Microcrédito.....	19
2.4.	Ciudad de Loja.....	24
2.4.1.	Población Económicamente Activa de la Ciudad de Loja	25
2.4.2.	Tasa de Analfabetismo en el Cantón Loja	27
2.4.3.	Sector Cooperativo en la Ciudad de Loja	30
2.5.	Satisfacción del cliente.....	32
2.5.1.	Momentos de verdad	33
2.5.2.	Calidad del servicio	33
2.5.3.	Percepción de la satisfacción del cliente.....	35
2.5.4.	Medición de la satisfacción del cliente	35
3.	METODOLOGÍA	37

3.1.	Metodología de la investigación.....	37
3.1.1.	Método exploratorio.....	38
3.1.2.	Método descriptivo.....	38
3.1.3.	Método correlacional.....	39
3.1.4.	Método deductivo.....	40
3.1.5.	Método inductivo.....	41
3.2.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	42
3.1.1.	Población.....	43
3.1.2.	Prueba piloto.....	44
3.1.3.	Tamaño de la muestra.....	45
3.1.4.	Diseño del cuestionario.....	47
3.1.5.	Recopilación de información y resultados.....	48
4.	RESULTADOS.....	49
4.1.	Principales actividades económicas de las unidades económicas en la Ciudad de Loja.....	49
4.2.	Nivel jerárquico en las unidades económicas de los entrevistados.....	50
4.3.	La unidad económica, es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja.....	52
4.4.	Razón por la que algunas unidades económicas de la ciudad de Loja, no requieren de los servicios de entidades financieras.....	53
4.5.	Instituciones financieras seleccionadas por las unidades económicas.....	55
4.6.	Instituciones financieras de acuerdo al tipo seleccionadas por las unidades económicas.....	56
4.7.	Tipos de cuenta que mantienen las unidades económicas en las entidades financieras.....	57
4.8.	Demanda de créditos bancarios 2013 – 2014.....	59
4.9.	¿Por qué no solicitó ninguna operación crediticia en el 2013 – 2014?.....	61
4.10.	En que entidades financieras se solicitaron los créditos en el periodo 2013 – 2014.....	63
4.11.	Solicitud de crédito según tipo de entidades financieras.....	64
4.12.	Cantidad solicitada por las unidades económicas.....	65
4.13.	Cantidad otorgada en créditos a las unidades económicas.....	68
4.14.	Relación entre montos solicitados y concedidos a las unidades económicas.....	70
4.15.	Tasa de interés cobrada en los créditos.....	71
4.16.	Tipos de garantía exigidos.....	73
4.17.	Plazo otorgado por las entidades financieras.....	74

4.18.	Actividades para las cuales se solicitaron los créditos a las entidades financieras.....	76
4.19.	El crédito le ayudo a desarrollar su negocio	78
4.20.	Demanda de crédito para el año 2015.....	79
4.21.	Monto de crédito requerido para el 2015.....	81
4.22.	Relación entre el monto solicitado en el 2014 y requerido en el 2015.....	83
4.23.	Le ha sido negado alguna vez un crédito para la unidad económica	86
4.24.	Destino tentativo de los fondos provenientes de los créditos negados	87
4.25.	Análisis de la satisfacción de las unidades económicas referente al servicio de las entidades financieras de la ciudad de Loja	88
4.25.1.	Facilidad de acceder a la institución financiera.	88
4.25.2.	Atención al cliente	90
4.25.3.	Información brindada acerca de los créditos.....	92
4.25.4.	Tiempo en otorgar los créditos	94
4.25.5.	Satisfacción acerca del costo por el servicio.....	96
4.25.6.	Satisfacción en el plazo a los que son otorgados los créditos	98
4.25.7.	Seguimiento de la institución financiera a los fondos otorgados	100
4.25.8.	Valoración de la operación crediticia en su conjunto.....	102
4.25.9.	Disposición a nuevas operaciones crediticias	104
4.25.10.	Recomendaría la entidad financiera	106
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	109
5.1.	Conclusiones	109
5.2.	Recomendaciones.....	110
	REFERENCIAS.....	111
	ANEXOS	113

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	13
Tabla 2:	15
Tabla 3:	23
Tabla 4:	25
Tabla 5:	26
Tabla 6:	26
Tabla 7:	37
Tabla 8:	44
Tabla 9:	49
Tabla 10:	51
Tabla 11:	52
Tabla 12:	54
Tabla 13:	55
Tabla 14:	57
Tabla 15:	58
Tabla 16:	60
Tabla 17:	62
Tabla 18:	63
Tabla 19:	65
Tabla 20:	66
Tabla 21:	67
Tabla 22:	68
Tabla 23:	69
Tabla 24:	71
Tabla 25:	72
Tabla 26:	73
Tabla 27:	74
Tabla 28:	75
Tabla 29:	76
Tabla 30:	78
Tabla 31:	80
Tabla 32:	81
Tabla 33:	82
Tabla 34:	86
Tabla 35:	88
Tabla 36:	89
Tabla 37:	90
Tabla 38:	91
Tabla 39:	92
Tabla 40:	93
Tabla 41:	94
Tabla 42:	95
Tabla 43:	96
Tabla 44:	97
Tabla 45:	98

	xi
Tabla 46:	99
Tabla 47:	100
Tabla 48:	101
Tabla 49:	102
Tabla 50:	103
Tabla 51:	104
Tabla 52:	105
Tabla 53:	106
Tabla 54:	107
Tabla 55:	108

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Economía Popular y Solidaria.....	8
Figura 2: Cantón Loja	28
Figura 3: Parroquias Cantón Loja - Analfabetismo	29
Figura 4: Tipos de Organizaciones Registradas en la SEPS en el Cantón Loja	30
Figura 5: Organizaciones registradas en la SEPS según su ubicación geográfica	31
Figura 6: Método inductivo y deductivo	42
Figura 7: Establecimientos económicos de la ciudad de Loja, según su actividad principal .	44
Figura 8: Resultados de la prueba piloto	45
Figura 9: Áreas bajo la curva	46
Figura 10: ¿Qué actividad económica realiza la unidad económica en la cual labora?.....	50
Figura 11: ¿En qué nivel jerárquico de la unidad económica, según las actividades que desempeña, se encuentra usted?	51
Figura 12: La unidad económica, ¿es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja?.....	53
Figura 13: ¿Por qué razón no es cliente de alguna entidad financiera de la ciudad de Loja?.	54
Figura 14: Indique en qué institución financiera es socio o cliente la unidad económica:.....	56
Figura 15: Selección de institución financiera según el tipo de entidad financiera.....	57
Figura 16: ¿Qué tipo de cuenta mantiene la unidad económica en la que usted labora con la(s) entidad(s) financiera(s)?.....	59
Figura 17: ¿Solicitó alguna operación de crédito en el año 2013-2014 a entidades financieras que funcionen en la ciudad?	60
Figura 18: Necesidad crediticia 2013 - 2014 según el tipo de entidad financiera	61
Figura 19: ¿Por qué razón no solicitó ninguna operación de crédito en el año 2013-2014? ..	62
Figura 20: ¿En qué entidad financiera solicitó el crédito?.....	64
Figura 21: Solicitud de crédito según tipo de entidades financieras	65
Figura 22: ¿Qué cantidad solicitó de crédito?	66
Figura 23: ¿Qué cantidad solicitó de crédito en las entidades del SFPS vs. Otro tipo de entidades financieras?	67
Figura 24: ¿Qué cantidad le otorgaron de crédito?.....	69
Figura 25: ¿Qué cantidad le otorgaron de crédito en las entidades parte del SFPS?.....	70
Figura 26: Relación entre el crédito solicitado y concedido	71
Figura 27: ¿Qué tasa de interés le cobraron por el crédito?.....	72
Figura 28: Tasa de interés cobrada por el crédito según el tipo de entidad.....	73
Figura 29: ¿Qué tipo de garantía le exigieron por el crédito?.....	74
Figura 30: ¿A qué plazo le otorgaron el crédito?.....	75
Figura 31: ¿A qué plazo le otorgaron el crédito?.....	76
Figura 32: ¿Para qué actividad solicitó el crédito?	77
Figura 33: Actividades para las cuales se solicitó créditos de acuerdo al tipo de entidad.....	78
Figura 34: ¿Considera que el crédito le ayudó a desarrollar su negocio?	79
Figura 35: ¿Requiere de crédito para el año 2015?.....	80
Figura 36: Unidades productivas que requieren créditos de entidades del SFPS.....	81

Figura 37: ¿Qué cantidad de crédito requiere para el año 2015?	82
Figura 38: Cantidad solicitada en el 2013 – 2014	83
Figura 39: Cantidad requerida para el año 2015	84
Figura 40: Relación entre el crédito solicitado en el 2013 – 2014 y el crédito requerido en el 2015	85
Figura 41: Necesidad crediticia en entidades del SFPS	86
Figura 42: ¿Le ha sido negado alguna vez un crédito?	87
Figura 43: ¿Los fondos provenientes del crédito que le fue negado, para que iban a ser utilizados?	88
Figura 44: La facilidad en acceder a la entidad financiera es:	89
Figura 45: La facilidad en acceder a la entidad parte de la SFPS es:	90
Figura 46: Atención al cliente	91
Figura 47: Atención al cliente en las entidades parte del SFPS	92
Figura 48: Información acerca del crédito	93
Figura 49: Información acerca del crédito en las entidades SFPS	94
Figura 50: El tiempo en otorgar el crédito fue:	95
Figura 51: El tiempo en otorgar el crédito en las SFPS fue:	96
Figura 52: El costo (intereses) a su parecer es:	97
Figura 53: El costo (intereses) en las entidades parte del SFPS a su parecer es:	98
Figura 54: Los plazos a los que son otorgados los créditos son:	99
Figura 55: Los plazos a los que son otorgados los créditos en la SFPS son:	100
Figura 56: El seguimiento de la institución a los fondos otorgados en el crédito es:	101
Figura 57: El seguimiento de las instituciones parte del SFPS a los fondos otorgados en el crédito es:	102
Figura 58: Valore la operación crediticia en su conjunto:	103
Figura 59: Valore la operación crediticia SFPS en su conjunto:	104
Figura 60: Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera	105
Figura 61: Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera	106
Figura 62: Recomendaría usted la entidad financiera para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:	107
Figura 63: Recomendaría usted la entidad financiera parte del SFPS para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:	108

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación con título Análisis del Sector Financiero Popular y Solidario de la Ciudad de Loja, trata de cómo en nuestro país a partir de la LEPS se regula todo tipo de cooperativas en nuestro país, se promueve la Economía Popular y Solidaria como una herramienta para los sectores poco desarrollados, impulsando la educación, la producción y la accesibilidad a la banca no tradicional mediante el otorgamiento de microcréditos, y orienta al crecimiento y desarrollo de los sectores productivos del país. Se usó diferentes métodos de investigación como el exploratorio, descriptivo, deductivo e inductivo para poner en claro los fundamentos de la Ley de Economía Popular y Solidaria sus orígenes, aplicación e importancia, y a través de encuestas y entrevistas a unidades económicas de la ciudad de Loja seleccionadas a través de técnicas de encuestas piloto y muestreo simple, se explica cómo las entidades financieras privadas, públicas y cooperativas de ahorro y crédito, prestan sus servicios a estas unidades para satisfacer sus necesidades de financiamiento. Además se determinó que los servicios crediticios brindados por las entidades del SFPS, tienen un alto índice de aceptación en las unidades económicas ubicadas en esta ciudad pues consideran que en especial la atención al cliente y a la facilidad de acceder a la entidad financiera son de buena calidad y adecuados a sus expectativas, mientras que a su percepción de los costos y seguimiento de los fondos otorgados como los menos adecuados; sin embargo la banca privada sigue siendo el principal medio de financiamiento de los negocios en la ciudad de Loja.

Palabras clave:

- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **MICROCRÉDITO**
- **SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **ACTIVIDADES ECONÓMICAS**
- **LOJA**

EXECUTIVE SUMMARY

This research titled Analysis of Popular and Solidarity Financial Sector of the City of Loja, analyze how in our country is regulated all types of credit unions since the new law “LEPS”, the law promotes Popular Solidarity Economy as a tool for underdeveloped economic sectors, encouraging education, production and accessibility to non-traditional banking through microcredit, guides the growth and development of the productive sectors. Different research methods was used as exploratory, descriptive, deductive and inductive to clarify the foundations of the origins application and importance of the Law of Popular and Solidarity Economy, conducting a surveys and interviews to the productive economic units in the city of Loja, these ones selected through a pilot surveys techniques and single sampling, that explains how the private and public banking and also the credit unions provide services for these economic units to meet their financing needs. In addition it was determined that the credit services provided by entities SFPS” have a high rate of acceptance in economic units located in this city especially since they believe that customer service and ease of access to the financial institution are of good quality and appropriate to their expectations, while their perception of costs and monitoring of funds granted as less suitable; however private banking remains the primary way of obtaining financing business in the city of Loja.

Keywords:

- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **MICROCREDIT**
- **POPULAR SUPERINTENDENCE OF SOLIDARITY ECONOMY**
- **ECONOMIC ACTIVITIES**
- **LOJA**

1. DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El presente trabajo tiene por objeto investigar las debilidades y fortalezas de las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario de la Ciudad de Loja, para que basándonos en el análisis a realizarse se puedan determinar puntos de corrección en la cobertura actual del microcrédito, y así ampliar la misma a los sectores menos atendidos, contribuyendo al desarrollo de las unidades productivas de la Ciudad de Loja.

Se basará el análisis de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria, promulgada en mayo del 2011, y la reglamentación impuesta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ente rector de las entidades de la EPS (Economía Popular y Solidaria).

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 311 sostiene que:

Sin embargo

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (2008, pág. 148)

Es entonces que dentro de la constitución del Ecuador sobresale la importancia de fomentar el acceso a los servicios de sector financiero por parte de micro, pequeñas y medianas empresas y la democratización del crédito.

De acuerdo a la investigación a realizarse, las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario podrán implementar planes de crédito y financiamiento apuntados a ampliar su cartera bajo fundamentos de la EPS, mejorando sus servicios y beneficios al igual que los sectores a los que atiende.

En el desarrollo de este tema de investigación se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera universitaria de Ingeniería en Finanzas y Auditoría para contribuir de manera positiva al desarrollo de las instituciones controladas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

1.2. Objetivo General

Identificar si las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario de la ciudad de Loja, satisfacen las necesidades crediticias de las unidades productivas del Sector de la Economía Popular y Solidaria de la ciudad, durante 2013 – 2014.

1.2.1. Objetivos Específicos

- Analizar la satisfacción de las unidades económicas referente a los servicios ofertados por las entidades financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario.
- Recopilar la información acerca de los fundamentos y aplicaciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria, y la afectación al desarrollo del sector cooperativo en el país.
- Determinar los métodos de estudio y evaluación indicados para el análisis de las instituciones financieras dentro del Sistema Financiero, Popular y Solidario.
- Reconocer las entidades del Sistema Financiero, Popular y Solidario en la Ciudad de Loja, y su importancia en el desarrollo de la economía de la ciudad.
- Medir el grado de penetración que tienen los servicios de las entidades del Sistema Financiero, Popular y Solidario y las necesidades crediticias de sus cooperados.

1.3. Hipótesis

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito aplican los fundamentos de la Economía Popular y Solidaria, y cubren las necesidades actuales de microcrédito de las unidades productivas cooperadas de la ciudad de Loja.

Unidad: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Variable independiente: Fundamentos de la Economía Popular y Solidaria, unidades productivas de la ciudad de Loja.

Variable dependiente: Necesidades actuales de microcrédito.

Elementos lógicos: Aplican o no aplican, cubren o no cubren.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Economía Popular y Solidaria

Para centrar adecuadamente el concepto de Economía Popular y Solidaria se debe comprender bien los conceptos por donde parte esta teoría.

2.1.1. Economía

Entre las definiciones de economía de los algunos renombrados autores podemos encontrar:

- “Es el estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlos entre los diferentes individuos.” (Samuelson y Nordhaus, La Economía, 2005, pág. 4).
- “Es el estudio de cómo los individuos transforman los recursos naturales en productos y servicios finales que pueden usar las personas.” (Simón Andrade, Diccionario de Economía, 1996, pág. 215).
- “Estudio de los actos humanos en los asuntos ordinarios de la vida. Explica cómo logra el hombre sus ingresos y cómo los invierte.” (Benjamin Perles y Charles Sullivan, Economía Para Todos, 1973, pág. 178).

Entonces la definición de economía puede ser vista desde dos puntos de vista: La recta y prudente administración de los recursos escasos de una sociedad, familia o individuo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades en lo material; o el estudio de la manera o el modo en que las sociedades gestionan sus recursos escasos para satisfacer las necesidades materiales de sus miembros.

2.1.2. Economía Social

Es una ideología la cual procura no promover un mercado capitalista ni un Estado que intente ser organizador y planificador de la economía. Además esta teoría propone que el mercado capitalista dominado por grupos monopólicos debe desaparecer, ya que estos grupos pueden manipular los valores, necesidades y formas de socialización mediante el manejo de la comunicación social y de la demanda y la oferta; y de igual manera plantea que la sociedad debe dominar a los Estados centralizados en busca de un bien común nacional, que en ausencia de una democracia sustantiva sigue a los

intereses de los grupos económicos más concentrados, haciendo gobernable un sistema injusto y socialmente ineficiente.

En el caso ecuatoriano, puesto que el sistema económico en su conjunto es definido como de economía social mixta, ello implica que la participación en la producción debe llevarse a cabo no solo mediante las formas cooperativas de organización productiva, sino además con la concurrencia de los sectores estatal y privado de la economía. (Trujillo, 2010, p. 88)

La fusión de estos sectores de la economía basada en el equilibrio del estado como reformador y los entes privados de producción, logran una economía social en la cual no existen organizaciones privadas reguladoras del mercado ni políticas públicas que impidan el crecimiento de las mismas.

2.1.3. Economía Solidaria

Esta economía se entiende como una transformación social dinámica y sostenible mediante el cambio de la actual asignación y manejo de los recursos disponibles y potenciales, por medio de la economía capitalista, a una economía equitativa cuya aplicación se desprende de la relación lógica entre pensamiento y acción o teoría y práctica. La Economía Solidaria es, principalmente, un espacio liberador y democrático, que pretende y permite la participación protagónica y autogestionaria, a todos aquellos grupos que, a pesar de sus potencialidades, no han podido para acceder al desarrollo social ni económico”. (Flores, 2013, p. 3)

Siendo esta una manera de desarrollar equitativamente pueblos y naciones donde existe mayor desigualdad entre sus miembros, y tomando en cuenta que todos ellos cuentan con fuerza de trabajo y producción, por lo cual no habría razón alguna por la que sean excluidos de las riquezas propias de una nación.

La Economía Solidaria: es un sistema económico cuyo funcionamiento asegura la base material integrada a una sociedad justa y equilibrada o es un proyecto de acción colectiva (incluyendo prácticas estratégicas de transformación y cotidianas de reproducción) dirigido a contrarrestar las tendencias socialmente negativas del sistema existente, con la perspectiva actual o potencial de construir un sistema económico alternativo. (Coraggio, 2011, p. 24)

La sociedad en la que se imponga este tipo de economía necesariamente tiene que

desarrollar principios de fraternidad, fidelidad y obviamente solidaridad es decir esta debe ser una sociedad madura, para que así esta economía y sus miembros surjan a la par, construyendo un medio donde el sistema económico no tenga la potestad de designar el bienestar de un miembro de la sociedad sino que la sociedad pueda controlar las designaciones del sistema económico.

2.1.4. Economía Popular y Solidaria (EPS)

Se entiende por Economía Popular y Solidaria a la:

Forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital (Ley Orgánica De Economía Popular Y Solidaria, 2012, p. 15).

Es en este tipo de economía donde la sociedad tiene que de manera organizada formar asociaciones y cooperativas para así respaldarse mutuamente y lograr satisfacer necesidades comunes para estas organizaciones, tomando en cuenta el bienestar de la sociedad en general. De esta manera las grandes y pequeñas masas de una sociedad sin importar el grupo al que pertenezcan estrecharían lazos de fraternidad, ya que todos los grupos se apoyan entre sí y buscan un desarrollo común.

2.1.5. Economías Populares y Solidarias en Ecuador

La Constitución Política del Ecuador, aprobada en el 2008, nos proporciona un concepto de Economía,

[...] el cual se puede resumir como el sistema de instituciones, valores, normas y prácticas que organizan los procesos de producción, distribución, circulación y consumo dentro de una malla de relaciones de cooperación de los trabajos humanos entre sí y con la naturaleza, cuyo sentido es la reproducción y desarrollo de la vida, es decir (a) la generación de las condiciones materiales para el sustento o la subsistencia de todos y (b) la reproducción intergeneracional ampliada de la vida” (Coraggio, 2010, Pág.

109)

Este es un concepto muy apegado a lo que es el buen vivir, que significa que el ser humano goce de todos los derechos: derecho al agua, al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, a una comunicación libre, intercultural, incluyen, diversa y participativa, a la educación a lo largo de la vida, a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica y sin discriminación alguna de su raza, etnia, género y cultura, equilibrando así al ser humano consigo mismo, con los demás seres humanos, con la naturaleza y con todas las comunidades.

Es así entonces como a diferencia de la economía neoliberal que propone que los principios de subsistencia por la producción, reciprocidad, redistribución, intercambio y planeación, sean controlados por los mercados y la acopio de capital mientras que la Economía Popular y Solidaria propone que estos principios sean manejados por la sociedad, desarrollo de la vida humana y de la naturaleza.

2.1.6. Fundamentos de la Economía Popular y Solidaria

La EPS, Economía Popular y Solidaria nace del tronco común de la Economía Social, y supone un intento de repensar las relaciones económicas desde unos parámetros diferentes. Frente a la lógica del capital, la mercantilización creciente de las esferas públicas y privadas, y la búsqueda de máximo beneficio, la Economía Solidaria persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, cooperación, la reciprocidad, y la ayuda mutua. (Eco Cri 2008, 2009, Pág. 8)

Esta economía alternativa se fundamenta también en el desarrollo de valores en una sociedad recalando la importancia de la solidaria y cooperativismo como pilar esencial de esta economía basada en la sociedad y no en el capital como se promulga en la economía neoliberal y de principios políticos de derecha. Nace ahí la principal diferencia de la EPS que está concentrada en el valor de uso (de los bienes renovables provenientes de la naturaleza o del trabajo de la sociedad) en la satisfacción de las necesidades comunes de la sociedad y de los deseos legítimos de todos y no solo en la acumulación de riqueza por parte de ciertas partes de la sociedad.

2.2. Economía Popular y Solidaria en el Sector Financiero

Son el conjunto de ideas, esfuerzos, capacidades, apoyos, normas, programas, instrumentos y estructuras que actúan en cada situación geográfica definida y limitada (recinto, parroquia, barrio, suburbano) para que la población organice el mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros en su propio beneficio y en pos del desarrollo de toda la comunidad, abiertos al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades en perspectiva de construir un nuevo sistema de flujos financieros que tengan al ser humano como centro del desarrollo económico y social. (Cardoso, 2009, Pág. 6)

De esta manera una sociedad puede tener un sistema de financiamiento propio a través del ahorro y de la inversión en proyectos productivos de la misma sociedad, es decir el mismo dinero que un miembro deposita en manera de ahorro en un ente financiero, es invertido a modo de crédito en un proyecto de otro miembro de la sociedad, de esta manera no se requiere de entes externos que manejen por ejemplo las tasas o los plazos del crédito, haciendo más propia la economía de una sociedad e incentivando y facilitando la producción y el crecimiento de los negocios.

Las finanzas populares y solidarias tienen la capacidad de reunir los recursos económicos en la misma comunidad a través de ahorro, logrando así una masa monetaria para potenciarla mediante el crédito y direccionarla a los procesos productivos. Con esto se abre la posibilidad de hacer transferencia de tecnología a través de la capacitación y de la asistencia técnica, se mejora la asociatividad, porque se fomenta la organización que facilita la planificación de los procesos productivos en el mismo territorio. (Renafipse, 2010, Pág. 22)

Dentro del sistema financiero está la Banca Privada, Banca Pública y el Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, este último puede operar con los otros agentes financieros, atendiendo la regulación del sistema y de la sociedad.

2.2.1. Entidades de la Economía Popular y Solidaria



Figura 1: Economía Popular y Solidaria

Fuente: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, 2012.

La Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2012, establece que los Sectores Comunitarios, Asociativos, Cooperativistas y las Unidades Económicas Populares son parte del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, y en sus diferentes artículos establece lo siguiente:

- Sector Comunitario, es el conjunto de organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, familiares identidades, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada (art. 15).
- Sector Asociativo, es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología,

equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada (art. 18).

- Sector Cooperativo, es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.
- Las cooperativas en su actividad y relaciones, se sujetan a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (art. 21).
- Unidades Económicas Populares, son Unidades Económicas Populares: las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad.

Se consideran también en su caso, el sistema organizativo, asociativo promovido por los ecuatorianos en el exterior con sus familiares en el territorio nacional y con los ecuatorianos retornados, así como de los inmigrantes extranjeros, cuando el fin de dichas organizaciones acciones trabajo y empleo entre sus integrantes en territorio nacional (art. 73).

En el Sector Financiero Popular y Solidario existen estas cuatro partes fundamentales para su normal desarrollo, las cuales dependen de forma directa una de la otra pues no podría funcionar con normalidad un sistema financiero sin la coordinación de sus pilares fundamentales. Y como podemos observar estos cuatro pilares se forman bajo el mismo concepto de cooperativismo de tal manera que ningún ente sin importar las dimensiones del mismo pueda encontrarse sin el respaldo económico, financiero o político.

2.2.2. Órganos Rectores

Según la Ley de la Economía Popular y Solidaria, 2012, se establece órganos rectores para la determinar las políticas de fomento, promoción e incentivos y establecer el funcionamiento y control de las actividades de los entes regidos por esta ley. Los cuales son los siguientes:

- A. Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.- Créase el Comité Interinstitucional como ente rector de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

El Comité Interinstitucional se integrará por los ministros de Estado que se relacionen con la Economía Popular y Solidaria, según lo determine el Presidente de la República y se organizará conforme al Reglamento a la presente Ley.

El Comité Interinstitucional será responsable de dictar y coordinar las políticas de fomento, promoción e incentivos, funcionamiento y control de las actividades económicas de las personas y organizaciones regidas por la presente Ley, con el propósito de mejorarlas y fortalecerlas. Así mismo, el Comité Interinstitucional evaluará los resultados de la aplicación de las políticas de fomento, promoción e incentivos (art. 142).

- B. Consejo Consultivo.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el ámbito de sus competencias, las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, podrán participar en la gestión del Comité Interinstitucional, a través de mecanismos de información y de consulta no vinculante.

La participación, mecanismos de elección y requisitos de los representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, las personas y organizaciones, serán determinados en el Reglamento de la presente Ley (art. 143).

El reglamento determina como estará conformado, los campos de acción y las delimitaciones que tienen estos entes rectores, los mismos que deben informar adecuadamente acerca de la situación del sector, emitir opinión y proponer regulaciones que mejoren posibles errores que se estén cometiendo.

2.2.3. Órgano de Regulación

Según determina la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012, la regulación de

este sector es oficio de la Función Ejecutiva, que la ejercerá de la siguiente manera:

La regulación de la Economía Popular y Solidaria a través del Ministerio de Estado que determine el Presidente de la República en el Reglamento de la presente Ley.

La regulación del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Junta de Regulación, instancia de la Función Ejecutiva conformada por tres miembros con voz y voto, que serán los titulares de coordinación de desarrollo social, de la política económica y un delegado del Presidente de la República.

La Junta de Regulación, estará presidida por el titular de coordinación de desarrollo social, y contará con una Secretaría Técnica a cargo de la presidencia de la Junta. El Superintendente de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario o su delegado participará en las sesiones de la Junta de Regulación en calidad de invitado con voz informativa pero sin voto.

Las regulaciones se expedirán sobre la base de las políticas dictadas por el Comité Interinstitucional.

Las instituciones reguladoras tendrán la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de esta competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 78)

Siendo la regulación cargo de la Función Ejecutiva, puede estar sujeta a cambios y medidas desarrolladas por parte del gobierno central y la manera de hacer política del mismo.

2.2.4. Órgano de Control

El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 78)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se ha creado como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho

público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y jurisdicción coactiva para vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, su Reglamento y las regulaciones de las actividades económicas y sociales, emitidas por las organizaciones relacionadas a este sector.

El Superintendente de Economía Popular y Solidaria es designado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, de la terna enviada por el Presidente de la República por cinco años. Él tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

2.2.5. Órgano Ejecutor

El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria – IEPS.- El cual se lo constituyo como entidad de derecho público, adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, con jurisdicción técnica nacional, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa y financiera que ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica de manera desconcentrada, los planes, programas y proyecto relacionados con los objetivos de la Ley de la EPS, debiendo procurar el fomento y promoción de las personas y organizaciones sujetas a la Ley. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 85)

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Instituto se ha planteado el Fortalecimiento Organizativo, mediante el mejoramiento de las capacidades técnicas y organizativas de los actores de la Economía Popular y Solidaria; articulando los emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria a los circuitos económicos, fortaleciendo estratégicas y promoviendo el intercambio y el acceso a mercados así como la Gestión del Conocimiento mediante la sistematización y difusión de información, conocimientos, experiencias y acciones aprendidas sobre los procesos de la Economía Popular y Solidaria.

2.2.6. Órgano de Financiamiento

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.- Se creó como un organismo de derecho público, dotado de personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera y organización se deben regir por la Ley y su correspondiente estatuto social

que debe aprobar la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La función de este organismo es brindar a las organizaciones amparadas por la Ley servicios financieros con sujeción a la política dictada por el Comité Interinstitucional, bajo mecanismo de servicios financieros y crediticios de segundo piso; conforme a lo que se establezca en su estatuto social. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 86)

La superintendencia como órgano de control debe determinar las políticas de prudencia y solvencia financiera para los entes bajo su control, de tal manera de asegurar su solvencia patrimonial, cabe resaltar que de acuerdo a la Ley la Corporación se encuentra facultada para ejercer la jurisdicción coactiva, para el cobro de los créditos y obligaciones a su favor, por parte de personas naturales o jurídicas beneficiarias de los mismos a través de las cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.7. Unidades Económicas Populares

Como parte de la Economía Popular y Solidaria se determina como Unidades Económicas Populares a las personas naturales o jurídicas que ejecutan acciones económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios, que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; y clasifica sus actividades de la siguiente manera:

Tabla 1:

Clasificación de las Unidades Económicas Populares

Unidades Económicas Populares		
Clasificación	Artículo LOEPS	Definición
Las personas responsables de la Economía del Cuidado	Art. 74	Son las personas naturales que realizan exclusivamente actividades para la reproducción y sostenimiento de la vida de las personas, con relación a la preparación de alimentos, de cuidado humano y otros.

Continúa...

Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos	Art. 75	Son personas o grupos de personas que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios en pequeña escala efectuadas por trabajadores autónomos o pequeños núcleos familiares, organizadas como sociedades de hecho con el objeto de satisfacer necesidades, a partir de la generación de ingresos e intercambio de bienes y servicios.
Comerciantes minoristas	Art. 76	Es comerciante minorista la persona natural, que de forma autónoma, desarrolle un pequeño negocio de provisión de artículos y bienes de uso o de consumo y prestación de servicios, siempre que no exceda los límites de dependientes asalariados, capital, activos y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia.
Artesanos	Art. 77	Es artesano el trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que desarrolla su actividad y trabajo personalmente. En caso de ser propietario de un taller legalmente reconocido, no excederá los límites de operarios, trabajo, maquinarias, materias primas y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia.

Fuente: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, 2012.

Cabe mencionar que según la Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011, en el artículo 78, se conforma un Sector Financiero Popular y Solidario, integrado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.

2.3. El Sector Cooperativo

La Ley de Economía Popular y Solidaria, agrupa a las cooperativas según las actividades a desarrollar de la siguiente manera:

Tabla 2:

Clasificación del Sector Cooperativo

Sector Cooperativo		
Clasificación	Artículo LOEPS	Definición
Cooperativas de Producción	Art. 24	Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles
Cooperativas de consumo	Art. 25	Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Continúa...

Cooperativas de vivienda	Art. 26	Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.
Cooperativas de ahorro y crédito	Art. 27	Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la ley de EPS.
Cooperativas de servicios	Art. 28	Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la

Continúa...

calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Fuente: Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, 2012.

En el sistema cooperativo del Ecuador en octubre del 2012 existían 3.827 organizaciones formando parte del mismo, concentrándose el 87% de las cooperativas son de los grupos de transporte, ahorro y crédito, y vivienda; y el 42% del total de cooperativas se establecen en Pichincha, Guayas y Tungurahua evidenciando el impacto de los principios del cooperativismo en estas tres provincias. Además para la fecha antes mencionada los socios totales de las cooperativas en el país bordea los 4,4 millones de personas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, Pág. 8)

El sector cooperativo viene a ser uno de los sectores más importantes en el sistema financiero de la Economía Popular y Solidaria, ya que mediante la conformación de diferentes tipos de cooperativas, los valores promulgados por este tipo de economía alternativa se ponen en práctica, gracias a que se promueve a que todos los entes de la sociedad presten ya sea su mano de obra o sus recursos para lograr un desarrollo productivo cooperado.

2.3.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito

El concepto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el siguiente:

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Pág. 46, 2012).

Las mismas según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su art. 83 son encargadas de realizar las siguientes actividades:

- Percibir depósitos a la vista y a plazo
- Conceder préstamos a sus socios
- Otorgar sobregiros ocasionales
- Ofrecer servicios de caja y tesorería
- Ejecutar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como formular giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional
- Consumar inversiones en el capital social de cajas centrales,
- Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la

Superintendencia.

Esta clase de cooperativas son las encargadas de manejar los recursos económicos de los cooperados para así según la ley y de forma responsable poder invertir los mismos en proyectos productivos a favor de los mismos cooperados y de la sociedad en general, proveyendo a los entes del sistema financiero seguridad económica y facilidad de obtención de recursos.

2.3.2. Microcrédito

De acuerdo a Geovanny Cardoso en su libro Sinopsis de las Finanzas Populares se denomina microcrédito al préstamo otorgado por una entidad financiera a una persona que no cuenta con algún aval o garantía, y que necesita los recursos para su desenvolvimiento personal o competitivo. De forma habitual el microcrédito es una usado por personas de escasos recursos económicos, generalmente campesinos, artesanos, mujeres solteras, personas con cargas familiares. Este tipo crédito no es necesariamente es dirigido a profesionales o personas instruidas que necesiten de sumas de dinero para poner a marcha su empresa, sino que es una herramienta dirigida a gente muchas veces analfabetas, que necesita del dinero para un emprendimiento personal y que además les es necesario aprender a manejar el dinero que les otorgan en calidad de préstamo para que él mismo les sea rentable en el tiempo.

Los microcrédito junto a las cooperativas de ahorro y crédito son un instrumento de la Economía Popular y Solidaria para el desarrollo de pequeños productores o comerciantes, ya que permite acceder a créditos a las personas de más escasos recursos económicos, con el fin de que estos recursos sean invertidos en emprendimientos personales y cooperativos, de tal manera que estos entes produzcan más de lo que les es otorgado y de esta manera abrir nuevas puertas para el desarrollo de la sociedad en general.

2.3.2.1. Historia del microcrédito

Se conoce con el propulsor del microcrédito moderno a Muhammad Yunus, que desarrollo la idea de este tipo de crédito al ver la necesidad de impulsar al sector productivo de su país Bangladesh;

...descubrió que cada pequeño préstamo podía producir un cambio sustancial en las posibilidades de alguien sin otros recursos para sobrevivir. El primer préstamo que dio fueron 27 dólares de su propio

bolsillo para sacar de una situación desesperante a un grupo de 42 aldeanos que eran víctimas de la explotación por parte de usureros. El primer caso que impulsó a Yunus a prestar dinero a los pobres fue le dé una mujer que hacía muebles de bambú, que por no disponer de un dólar y medio para comprar el bambú era víctima de los explotadores. A través de esta actividad, la mujer podía sustentarse a sí misma y a su familia. Sin embargo los bancos tradicionales no estaban interesados en hacer este tipo de préstamos, porque consideraban que había un alto riesgo de no conseguir la devolución del dinero prestado (Wikipedia, Microcrédito, 2013).

En 1976, Yunus fundó el Banco Grameen para conceder préstamos a los más necesitados en Bangladesh. Para asegurarse de la devolución de los créditos, el banco empezó a utilizar un sistema de “grupos de solidaridad”, es decir, pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan para garantizar la devolución del préstamo y se apoyan los unos a los otros en el esfuerzo de mejorar económicamente. Varias fueron las adaptaciones de este sistema; un ejemplo de ello lo constituye la Fundación Internacional para Asistencia Comunitaria (FINCA), que se erige como pionera del modelo de banca rural, que se construye alrededor de la metodología del Grameen (asociación de Yunus) que concede créditos en áreas rurales totalmente olvidadas por el sistema bancario tradicional. Sin embargo, el sistema de microcréditos mostró, al poco tiempo, síntomas de agotamiento debido a la ausencia de una fuente de capital amplia con qué poder financiar los distintos préstamos. Por ello, en el caso latinoamericano, los prestamistas de Acción se lanzaron al mercado internacional dispuestos a conseguir fondos de garantía, dando lugar a BancoSol que, bajo la protección de Acción, se constituyó como el primer y mayor banco latinoamericano destinado a las microfinanzas. Bajo la supervisión de Acción, en 1992 también se fundó Banco Solidario S.A. que, en tan sólo 6 años de continuo y sostenido crecimiento, multiplicó el número de prestatarios por cuatro. Podemos imaginar que en esta región se constituyeron muchas más entidades financieras concesionarias de microcréditos, pero estas tres iniciativas que acabamos de mencionar, han

sido las más exitosas e importantes de Latinoamérica. (Universidad Pompeu Fabra, 2011, Pág. 18)

La importancia del microcrédito radica en la facilidad de obtención del mismo por parte de beneficiario, ya que los bancos tradicionales exigen muchas garantías para poder conceder créditos, las mismas que cualquier persona humilde no puede lograr cumplir con facilidad, haciéndosele más complicado poder desarrollar sus emprendimientos. En un sistema de economía alternativo el microcrédito es otorgado a gran escala cumpliendo así los requisitos del prestamista y de la sociedad.

2.3.2.2. *El Microcrédito en Ecuador*

El Banco Central del Ecuador en la Regulación N°184, literal F., 2009, determina que:

El microcrédito es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por las instituciones del sistema financiero.

De igual forma cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya fuente principal de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente del destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcrédito que existe (Banco Central de Ecuador, 2009, p. 5).

El microcrédito en el Ecuador representa una forma de financiamiento ofrecida a sujetos vinculados o no con la EPS, con el objetivo de disminuir la pobreza y exclusión social al generar empleo y auto empleo, y también dirigido a satisfacer necesidades de consumo.

Tenemos que tomar en cuenta que dentro de la intermediación financiera en la EPS, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son las encargadas de la intermediación financiera al receptor fondos provenientes del giro de negocio de productores y comercializadores, y hacerlos circular a forma microcréditos, entonces este tipo de cooperativas son las responsables de distribuir adecuadamente esta herramienta fundamental y los prestatarios los encargados de hacer producir este dinero de forma adecuada, dándole sentido a este tipo de economía solidaria.

Los tres segmentos de microcrédito que define el Banco Central del Ecuador son los siguientes:

- Microcrédito minorista.- son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000 a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con otorgadas garantía solidaria.
- Microcrédito de acumulación simple.- son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingreso anuales inferior a USD 100.000 a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.
- Microcrédito de acumulación ampliada.- son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada. (Banco Central de Ecuador, 2009, p. 24)

Tabla 3:*Elementos de diferenciación para la inclusión financiera en la Economía Popular y Solidaria*

Elementos de diferenciación para la inclusión financiera en la Economía Popular y Solidaria					
Popular y Solidaria					
	Servicios	Actor	Propósito	Principios	Relación Capital Trabajo
Microcrédito	Industria Microcrédito	IFIS (Banca - ONG)	Ampliación de la Economía del Capital	Acumulación del capital	Generación de utilidad Rendimiento a la inversión
Microfinanzas	Ahorro y crédito a la Microempresa	IFIS			Generación de empleo derivado Prevalencia del capital sobre el trabajo
Finanzas Populares	Ahorro, crédito y servicios a la EPS y microempresa	ISFPS	Reproducción de la Unidad Doméstica Desarrollo local	Reciprocidad y solidaridad	Generación de excedente y utilidad. Redistribución de excedente y utilidad Acto Económico Solidario. Generación de auto empleo Prevalencia de trabajo sobre el capital

Fuente: Cardoso Geovanny, p. 21, 2011)

2.4. Ciudad de Loja

El Cantón Loja, perteneciente a la provincia del mismo nombre ubicado al sur del país, limitado al norte con el Cantón Saraguro, al sur y este con los cantones Palanda y Zamora de la Provincia de Zamora Chinchipe y al oeste con los cantones Catamayo, Gonzanamá y Quilanga del Cantón Loja; cuenta con una extensión de 1.869 Km² y 214.855 habitantes según el Censo realizado por el Instituto de Estadísticas y Censos en el año 2010. (UTPL, 2011, p. 12)

Las parroquias que conforman el Cantón Loja según el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, son las siguientes:

Urbanas:

- El Sagrario
- Sucre
- El Valle
- San Sebastián

Rurales:

- Chantaco
- Chuquiribamba
- El Cisne
- Gualiel
- Jimbilla
- Malacatos
- Quinara
- San Lucas
- San Pedro de Vilcabamba
- Santiago
- Taquil
- Vilcabamba
- Yangana

Tabla 4:
Población del Cantón Loja

GENERO	ÁREA		TOTAL	%
	Urbano	Rural		
Femenino	88805	22580	111385	51,84%
Masculino	81475	21995	103470	48,16%
Total	170280	44575	214855	100%
%	79,25%	20,75%	100%	

Fuente: Sistema Nacional de Información, noviembre 2013

Loja es conocida como la ciudad castellana y capital musical del Ecuador, y representa el principal centro urbano, histórico y cultural de la región sur del país.

2.4.1. Población Económicamente Activa de la Ciudad de Loja

El total de la población en edad de trabajar en la ciudad de Loja es de 116.710 habitantes en donde el 53,80% corresponde a la PEA (Población Económicamente Activa) y el 46,20 a la PEI (Población Económicamente Inactiva); la principal actividad económica en esta ciudad es la de comercio al por mayor y menor ocupando el 19,47% del total del PEA, siguiéndole la población ocupada en el sector público con el 18,80%, la población ocupada en agricultura, silvicultura, caza y pesca con el 12,71%, la población ocupada en la construcción con el 10,10% y la población ocupada en la manufactura con el 8,03% (Sistema Nacional de Información, 2013).

Tabla 5:

Población según edades en el Cantón Loja

GRANDES GRUPOS DE EDAD	GENERO		TOTAL	%
	Femenino	Masculino		
De 0 a 14 años	31609	32514	64123	29,85%
De 15 a 64 años	71663	64261	135924	63,26%
De 65 a más	6695	8113	14808	6,89%
Total	109967	104888	214855	100%
%	51,18%	48,82%	100%	

Fuente: Sistema Nacional de Información, noviembre 2013

Tabla 6:

Establecimientos económicos censados según regiones naturales, provincias y clasificación CIU 4.0 de la actividad principal, 2009

CANTÓN LOJA	Establecimientos económicos censados según regiones naturales, provincias y clasificación CIU 4.0 de la actividad principal	
	Absoluto	%
Loja	11.694	100,00
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	65	0,56
Explotación de minas y canteras.	1	0,01
Industrias manufactureras.	1.087	9,30
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	3	0,03
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	3	0,03
Construcción.	50	0,43
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	6.242	53,38
Transporte y almacenamiento.	124	1,06
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	1.083	9,26

Continúa...

		27
Información y comunicación.	475	4,06
Actividades financieras y de seguros.	94	0,80
Actividades inmobiliarias.	35	0,30
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	715	6,11
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	193	1,65
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	73	0,62
Enseñanza.	234	2,00
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	383	3,28
Artes, entretenimiento y recreación.	77	0,66
Otras actividades de servicios.	757	6,47

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, noviembre 2013

Como se muestra en la Tabla 7, el 53,38% del total de los establecimientos económicos en el Cantón Loja tienen como actividad principal Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas, demostrando así cual es la principal actividad económica en el cantón y ciudad de Loja, seguido esto por establecimientos de Industrias manufactureras con un 9,30% y 9,26% establecimientos de actividad principal Actividades de alojamiento y de servicio de comidas, evidenciando así la necesidad del cambio de la matriz productiva y del pensamiento industrial en la población del Cantón y la importancia del sector turístico en el mismo.

2.4.2. Tasa de Analfabetismo en el Cantón Loja

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, la tasa de analfabetismo según parroquias en el Cantón Loja se encuentra en los siguientes rangos:

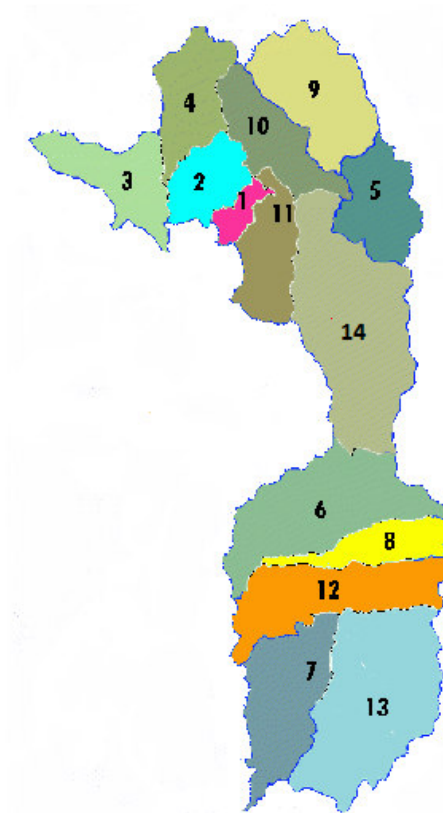


Figura 2: Cantón Loja

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010

Las parroquias con tasa de analfabetismo de rango más bajo es decir de 1,66% - 7,67% son:

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| 13. Yangana | 14. Loja (Centro Urbano) |
| 12. Vilcabamba | 11. Taquil |
| 8. San Pedro de Vilcabamba | 3. El Cisne |
| 6. Malacatos | |

Con rango medio de analfabetismo de 7,68% - 12,85%, las siguientes parroquias:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 7. Quinara | 10. Santiago |
| 5. Jimbilla | 2. Chuquiribamba |

Y con rango alto de 12,86% - 21,02% de analfabetismo, las siguientes parroquias:

- 9.** San Lucas
- 4.** Gualel
- 1.** Chantaco

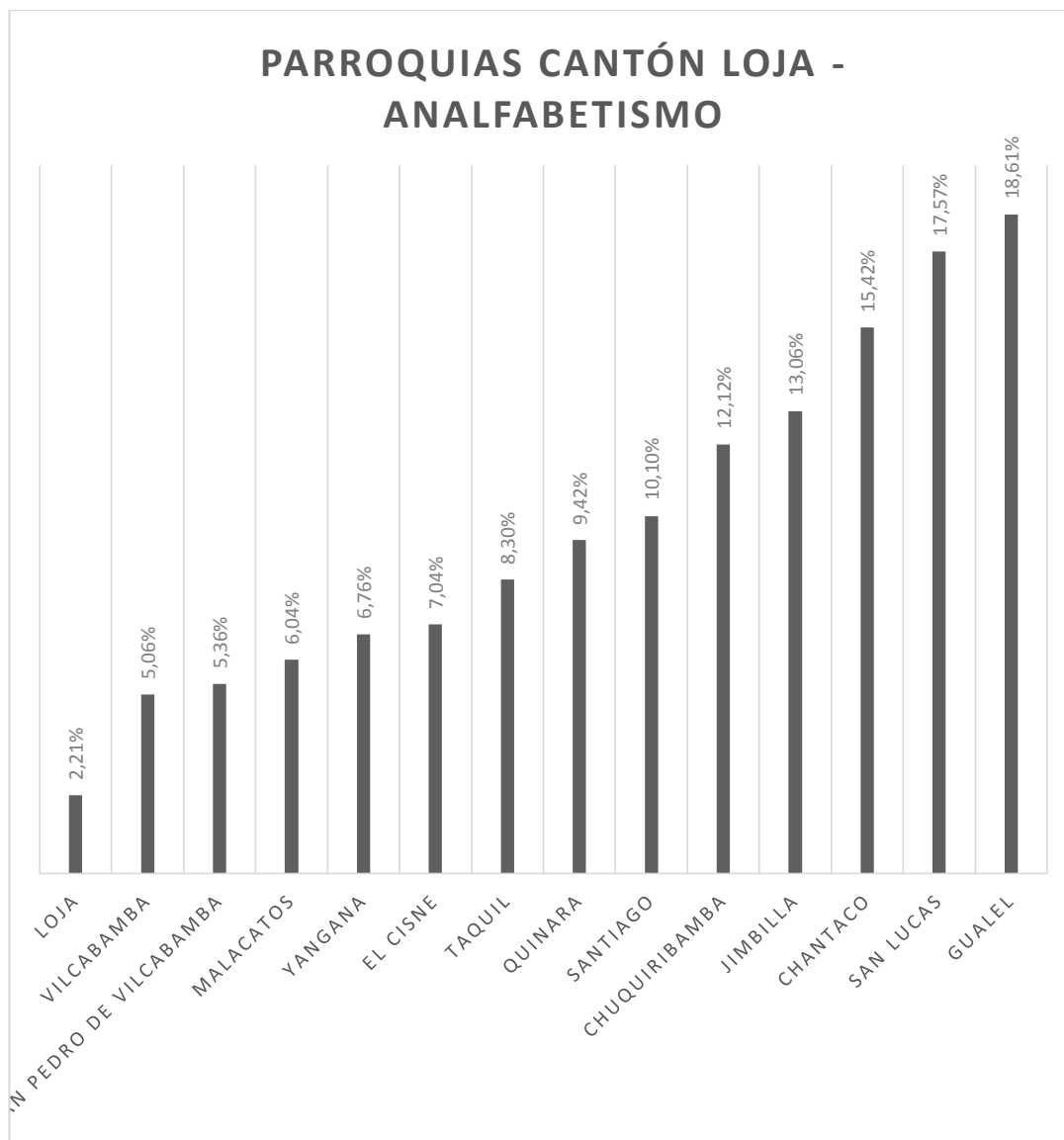


Figura 3: Parroquias Cantón Loja - Analfabetismo
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010

En el Cantón Loja al igual que la tendencia marcada en el país, existen mayor número de analfabetos en las parroquias con una mayor tasa de población indígena, para el caso del Cantón Loja se evidencia esto en las parroquias rurales de San Lucas, Gualiel y Chantaco, además cabe recalcar que de acuerdo al censo realizado en el 2010 existen un mayor porcentaje de analfabetismo en mujeres que en hombres.

En los últimos años se han emprendido varios programas de alfabetización en el Ecuador, sin embargo debido la mala cobertura y al difícil acceso a las parroquias rurales más lejanas a la cabecera cantonal, estos programas no han sido suficientes para cubrir la totalidad de la población.

2.4.3. Sector Cooperativo en la Ciudad de Loja

En el Cantón Loja según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el 2013, existen 116 organizaciones registradas (ver anexo).

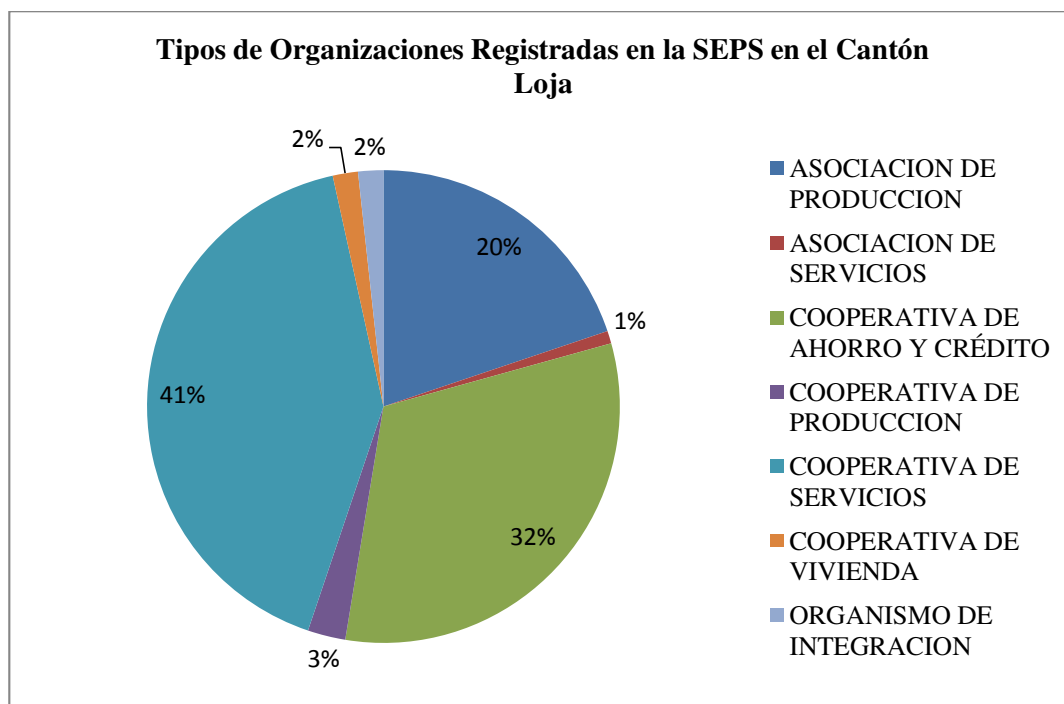


Figura 4: Tipos de Organizaciones Registradas en la SEPS en el Cantón Loja
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013

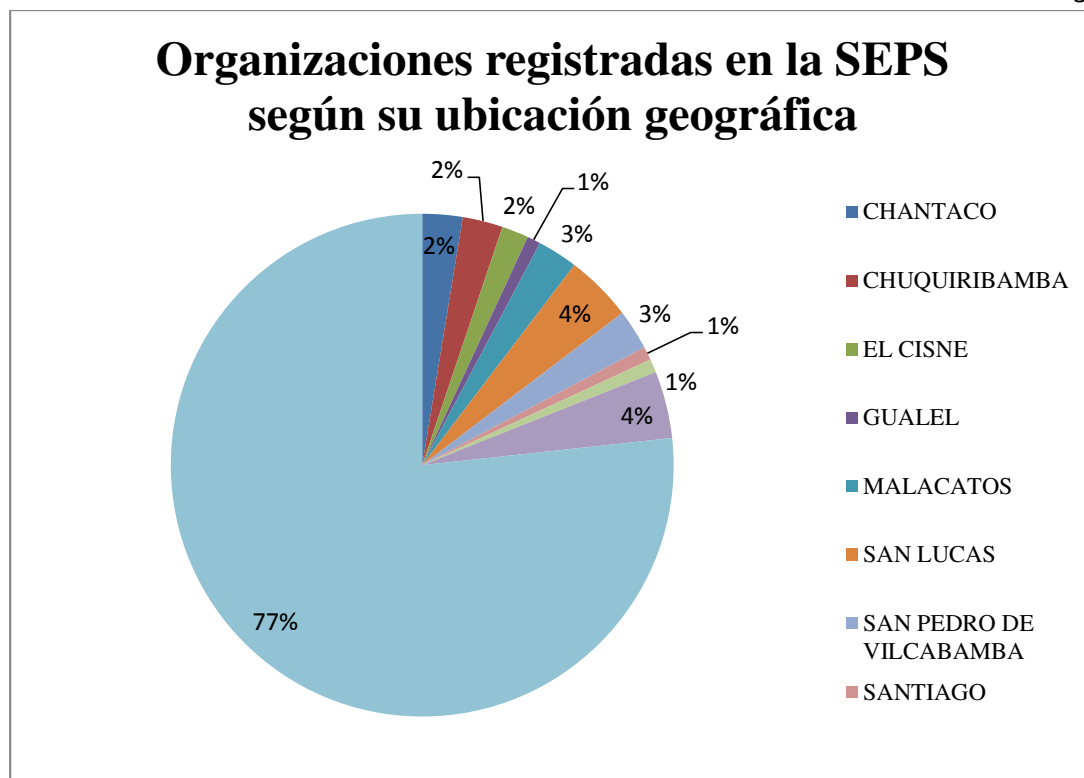


Figura 5: Organizaciones registradas en la SEPS según su ubicación geográfica
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013

Como podemos observar existen 116 organizaciones registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Cantón Loja, de las cuales 89 se encuentran ubicadas dentro del límite urbano y 27 en el área rural del Cantón Loja. De estas 116 el 41% cooperativas de servicios, es decir están dentro de sus giros de negocio los de trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación o salud encargándose de satisfacer necesidades de sus socios o de la colectividad en general. El 32% son cooperativas de ahorro y crédito, las cuales deben tener por objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; cabe recalcar que las cooperativas de ahorro y crédito que reportan con la SEPS ubicadas en el Catón Loja son la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Padre Julián Lorente”, la CACPE Loja y la Coopmego. El 20% son asociaciones de producción y tan solo el 1% son asociaciones de servicios, las mismas pueden estar constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, con el objetivo de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, estas organizaciones conforman el Sector Asociativo. También se puede observar que apenas el 3% de las organizaciones son cooperativas de producción, las que pueden tener como actividades como

agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales o textiles. Mientras que el 2% cooperativas de vivienda y 2% organismos de integración.

2.5. Satisfacción del cliente

Para comprender que es la satisfacción del cliente, debemos tener en claro que es un amplio campo de estudio, el cual incluye diversos órdenes y puntos de vista.

A lo largo de la historia y con repunte en las décadas 70, 80 y 90, se intentó construir el concepto de lo que es satisfacción del cliente, pasando primero por definiciones basadas en la formación de la satisfacción en un individuo a las consecuencias de la satisfacción de él mismo, estudiando en primer instancia los atributos del producto o servicio, para luego las expectativas y emociones generadas.

Dado los diferentes puntos de vista acerca de la satisfacción del cliente, para poder formar un concepto actual de lo que es, en primer lugar debemos recurrir a los conceptos básicos que nos da la Real Academia de la Lengua Española, que nos dice lo siguiente:

- Satisfacción:
 1. “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.”
 2. “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.”
 3. “cumplimiento del deseo o gusto.”
- Cliente:
 1. “persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.” (RAE, 2012)

Es así como de forma primitiva podríamos afirmar que satisfacción del cliente es la acción y efecto de satisfacer (dar cumplimiento del deseo o gusto) a una persona que utiliza los servicios de una empresa. Sin embargo en la actualidad existen tres parámetros fundamentales de analizar para dar una explicación más amplia de lo que verdaderamente es la satisfacción del cliente, estos son: deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Al analizar estos tres parámetros podemos mencionar que debido a que el capital y poder adquisitivo del cliente es limitado, el cliente debe analizar de acuerdo a sus deseos y necesidades que productos o servicios cumplen o no sus expectativas.

Es entonces cuando teniendo en cuenta estos antecedentes se puede concluir que

la satisfacción del cliente es el producto del análisis de como cierto servicio cumplió o no con sus deseos y si sobrepaso o no las expectativas que se había formado mentalmente acerca de los beneficios del mismo.

2.5.1. Momentos de verdad

Los momentos de verdad son lapsos, en los cuales el cliente o las unidades económicas para lo que se refiere a nuestra investigación, entran en contacto con los puntos determinantes de una organización que para nuestra investigación se trata de las entidades financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario, en donde se evalúa la calidad de servicio que se brinda.

Esta percepción del cliente en primer lugar puede no ser buena ni mala, sin embargo al comparar con sus propias expectativas acerca del servicio, va a dar un resultado y asegurará un pronto regreso a solicitar el servicio o no.

En los servicios ofrecidos por parte de las instituciones financieras del Sistema Financiero Popular y Solidario, pueden existir muchos momentos críticos de verdad, pues en todo servicio en donde se requiera de la interacción del cliente representante de una unidad económica con un funcionario de la institución será considerado como tal, lo que requiere especial tratamiento y cuidado para certificar que se ofrezcan servicios de calidad.

2.5.2. Calidad del servicio

Una institución financiera debe tener en claro lo que es la calidad del servicio para poder ofrecerlo a sus clientes, esto depende en alto grado de las actitudes que el personal que labora ahí tome al ofrecer los servicios de la institución.

Se define calidad como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guarden relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero son demandas por el público) de los clientes, una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio igual o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad” (Vertice, 2008, p. 1)

Mientras tanto que especificando lo que es la calidad de un servicio hay que tener en cuenta varias características:

Esa dificultad que la evaluación de los servicios financieros tiene está muy

relacionada y existen grados muy diversos de participación del cliente. Las características de los servicios financieros que los distinguen de los bienes son:

- a) Intangibilidad. Un bien es un objeto, dotado de ciertas propiedades físicas, que proporcionan cierto nivel de satisfacción o utilidad. Un servicio es un acto una promesa, un derecho, una información. La ausencia de materia física, aunque tengan un soporte físico, los hace más difíciles de evaluar y entender por los consumidores. Sin embargo dentro del servicio existen elementos tangibles que tienen una gran importancia. En las tarjetas el diseño, la calidad de la banda magnética, el funcionamiento del cajero, los extractores informativos, la calidad de los TPV. Los consumidores se aferran a estos elementos materiales para conseguir una visión del servicio. La calidad de estos elementos sirve para reducir la incertidumbre en el consumidor, que siente temor por fallos, cargos equivocados, accidentes, pérdida de tarjetas.
- b) Inseparabilidad. La calidad de un servicio financiero se conoce con su utilización prolongada. No pueden ofrecerse muestras ni puede devolverse, sólo es posible en algunos casos suspender la prestación del servicio. Piénsese en fondos de pensiones, seguros de vida. La dificultad de experimentación obliga a los consumidores a buscar consejos en amigos, familiares y referentes de prestigio.
- c) Heterogeneidad. El catálogo de producto de activo y pasivo más los servicios es muy amplio. Los consumidores tienen grandes limitaciones para conocer las propiedades financieras de la amplia oferta existente e incluso tienen dificultades para conocer bien sus necesidades financieras.
- d) Confianza. Los consumidores compran promesas que están avaladas por características como la dimensión, la imagen y la antigüedad del oferente. Los consumidores tienen que incurrir en costes de búsqueda muy altos y además sin posibilidad de experimentación.
- e) Flujos de información en un doble sentido. El comprador en la relación con la entidad financiera, obtiene información con la que evalúa y confirma o rectifica su opinión inicial. La entidad financiera obtiene

información del cliente, tanto la derivada de los movimientos y posiciones financieras, como de su comportamiento como consumidor y cliente. (Sanz, 2001, p. 184)

2.5.3. Percepción de la satisfacción del cliente

La percepción de la satisfacción al cliente se encamina a dos diferentes rutas de percepción, una es la percepción de la satisfacción al cliente por parte de la empresa que proporciona el bien o servicio o la percepción que se forma el cliente propiamente dicho. Por ejemplo, para el caso de un monopolio, en donde se entiende que existe una sola empresa que maneja el mercado de cierto producto o servicio, es la misma empresa quien se faculta para según su perspectiva cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.

El otro caso es cuando existe un mercado libre y competitivo, es entonces que las empresas productoras de cierto bien o servicio se ven en la necesidad de cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas del consumidor, llevándolas a estas empresas a ser más competitivas en el mercado gracias a la percepción de la satisfacción por parte del cliente.

Para las entidades financieras pertenecientes al Sistemas Financiero Popular y Solidario, se puede mencionar que dentro de sus políticas solo debe existir una sola percepción de importancia acerca de la satisfacción al cliente, y es la percepción a las diferentes unidades económicas clientes de las mismas. Pues este sistema ha sido creado con el fin de brindar mejores servicios para la comunidad, los cuales deben satisfacer y sobrepasar las expectativas a quienes se brindan los servicios de crédito y microcrédito.

Por ultimo también se debe recalcar que la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, se ve en la obligación de vigilar que se cumplan los estatutos y fomentar que la percepción de la satisfacción del cliente sea de acuerdo a los clientes (unidades económicas) y equilibrar las medidas para que las entidades financieras puedan cumplir esto.

2.5.4. Medición de la satisfacción del cliente

Ya sea para empresas productoras de bienes o de servicios, es de gran importancia saber si el nivel de satisfacción de sus productos es bien percibida por sus usuarios, esto genera importantes cuestionamientos a nivel gerencial de la empresa, como: ¿Qué

método utilizar para medir el nivel de satisfacción?, ¿Cómo aplicarlo dentro de la empresa?, ¿Qué precio involucraría?

Existen diferentes métodos para saber si existe satisfacción del cliente en los servicios o productos ofrecidos por una empresa entre estos los más importantes son:

- El método de prospección indirecta, en donde el cliente por iniciativa propia interviene en el sistema de medición, al llenar cuestionarios generalmente llamados de Quejas y Sugerencias.
- Método de prospección directa, es en este método donde por iniciativa de la empresa se evalúa la satisfacción del cliente, esto puede ser a través de métodos escritos, orales, mixtos.
- Métodos de encuesta directos, estos han sido los más ampliamente utilizados para intentar medir esta variable. Su principal ventaja radica en que su objetivo es claro, las respuestas son sencillas, y las reglas de correspondencia entra la satisfacción de cliente y las medidas son inequívocas. Aunque su mayor desventaja radica en la reactividad, es decir, que las respuestas podrían estar influenciadas por el acto de medida en sí mismo, señalándose también otras cuestiones como sesgo en la selección, en el entrevistador o respuestas en blanco, pudiendo ello causar problemas en la validez de los datos de la encuesta. (Pamies, 2004, p. 85)

3. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

Para poder resolver la hipótesis planteada para esta investigación se desarrolló diversos métodos de investigación científica; los más importantes fueron: método exploratorio, método descriptivo, método correlacional, método deductivo y método inductivo.

Tabla 7:

Métodos de investigación

Métodos de investigación	Breve descripción
Método exploratorio	Método que se utiliza para recoger, organizar, presentar, analizar, generalizar los resultados de observaciones, así destacar aspectos fundamentales de la problemática para así encontrar los procedimientos más correctos para realizar la investigación descriptiva posterior.
Método descriptivo	Método que sirve para la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento mediante el estudio de variables independientes para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.
Método correlacional	El cual se emplea al relacionar una o más variables dependientes o independientes, y en qué medida la variación de una afecta a la otra.
Método deductivo	Consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.
Método inductivo	Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

Fuente: Arias, Fidas. El proyecto de investigación.

3.1.1. Método exploratorio

Este método de investigación es aquel que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación es

Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación, dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso la exploración permitirá obtener nuevo datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

Conducentes al planteamiento de una hipótesis: cuando se desconoce al objeto de estudio resulta difícil formular hipótesis acerca del mismo. La función de la investigación exploratoria es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Las investigaciones exploratorias son útiles por cuanto sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el momento le era totalmente desconocido, sirve como base para la posterior realización de una investigación descriptiva, puede crear en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema y puede ayudar a precisar un problema o a concluir con la formulación de una hipótesis. (Selltiz, 1980)

Para esta investigación se utilizó el método exploratorio para familiarizar la situación o problema, se reconoció las variables de mayor relevancia y se determinó como obtener información acerca de estas variables relacionándolas con el problema de investigación para así identificar la situación actual de la Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Loja.

El método de investigación exploratorio se usó con mayor relevancia en la fase de recopilación de información importante para el diagnóstico.

3.1.2. Método descriptivo

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las

situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

“Aunque son varios los factores que distinguen los diferentes tipos de investigación, es probable que el factor más importante sea el tipo de pregunta que se desea contestar. Si estamos realizando investigación histórica, estamos tratando de entender sucesos que ocurrieron en el pasado y la relación que podrían tener con los sucesos actuales. Generamos preguntas o hipótesis, recabamos datos y continuamos como si estuviéramos realizando cualquier tipo de investigación.

El propósito de la investigación descriptiva es describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio. Por ejemplo, si queremos saber cuántos maestros utilizan un método de enseñanza dado, podríamos pedir a un grupo de estudiantes que llenen un cuestionario, con lo cual mediríamos el resultado en el momento de ocurrir. Si quisiéramos saber si hay diferencias en la frecuencia de uso de ciertos tipos de palabras entre niños 3, 5 y 7 años, describiríamos dichas diferencias dentro de un marco descriptivo o de desarrollo.

La investigación descriptiva hace una reseña del estado actual de algún fenómeno.” (Salkind, 1999, p. 210)

En esta investigación el método descriptivo se usó fundamentalmente para caracterizar los fenómenos o situaciones concretas que se encontró en las unidades cooperadas del Sistema Financiero, Popular y Solidario indicando sus rasgos más peculiares y diferenciadores.

En el resultado de la investigación empleando este método de investigación, se señala los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población es llamada universo y constituye siempre una totalidad; las unidades que la integran son individuos (unidades cooperadas), hechos o elementos.

Una vez identificada la población con la que se trabajó, se decidió recoger datos de una muestra representativa de ella. El método descriptivo se eligió por la naturaleza del problema y la finalidad de los datos que es el resolver la hipótesis de esta investigación.

3.1.3. Método correlacional

En una investigación muchas veces se emplea métodos como el exploratorio o

descriptivo, pero estos aportan información necesaria para contestar cierto tipo de hipótesis pero si es que no, existe la necesidad de relacionar dos o más variables entre sí, para de esta manera obtener información necesaria para cumplir los objetivos de la investigación.

La investigación correlacional parte de una serie de supuestos identificativos que la diferencian del experimento; así, el investigador se plantea sus hipótesis sobre hechos o fenómenos que ya han acontecido.

Esta investigación recoge datos sobre hechos o fenómenos tal y como se han producido con el fin de intentar descifrar y analizar las relaciones subyacentes entre los mismos, tratando de aproximarse, tras un análisis exhaustivo, a la causalidad de los fenómenos. No obstante, hemos de ser cautos en estas aseveraciones, pues pueden estar actuando sobre los sujetos otra serie de variables extrañas o intervinientes no suficientemente controladas por el investigador y que pueden ser origen de explicaciones alternativas a los hechos analizados.

Por tanto, el objetivo básico de la investigación correlacional consiste en descubrir el conjunto de relaciones que se manifiestan entre las variables que intervienen en un determinado fenómeno, tratando de averiguar la magnitud y sentido de dicha relación. (García, 1994, p. 308)

Una vez caracterizados los fenómenos y situaciones dentro de la investigación y recolectado la información que proporcionaron las entidades cooperadas del Sistema Financiero Popular y Solidario; relacionando esta información entre sí se puede responder la hipótesis, enriquecer la investigación con más información e incluso plantear nuevas interrogantes para futuras investigaciones.

3.1.4. Método deductivo

Mediante este método se aplicó la deducción de la hipótesis con ayuda de la información que mejor se ajustó a las necesidades de la investigación. A partir de esta información se logró explicar las necesidades de financiamiento de las diferentes unidades productivas y la cobertura de los microcréditos de las diferentes entidades financieras populares y solidarias identificando así las debilidades y fortalezas del sistema, partiendo de principios conocidos para encontrar principios desconocidos.

La deducción es un proceso mental o de razonamiento que va de lo universal o general a lo particular. Consiste en partir de una o varias

premisas para llegar a una conclusión. Es usado tanto en el proceso cotidiano de conocer, como en la investigación científica.

De este modo podemos decir que la deducción permite, mediante el razonamiento lógico, tomar una decisión sobre el grado de certeza que posee una hipótesis o formular un juicio a partir de otros juicios o premisas. En este caso los juicios que sirven como punto de partida son llamados premisas y desempeñan la función de ser las condiciones de la inferencia deductiva. El resultado que se obtiene, o sea, el juicio inferido como consecuencia es llamado conclusión.

La deducción, como método científico, impone la necesidad de una lógica formal como condición al proceso. De allí que, aunque sea un rasgo básico del pensar humano, complementado con la inducción, la deducción sea un procedimiento normal de la actividad mental del hombre y, como procedimiento científico, aporta el fundamento de racionalidad formal necesario para comenzar el proceso sistemático de búsqueda del conocimiento. (León Iván, 2007, p. 62)

Para esta investigación podemos ejemplificar el método de investigación deductivo en las siguientes premisas:

- Todas las unidades productivas de la ciudad de Loja son clientes de alguna entidad financiera de la ciudad de Loja (premisa mayor)
- Y algunas entidades financieras de la ciudad de Loja son parte del Sistema Financiero Popular y Solidario (premisa menor)
- Entonces, las unidades productivas de la ciudad de Loja son parte del Sistema Financiero Popular y Solidario (conclusión)

Es como de esta manera el método deductivo explica como razonar de forma lógica al tener premisas ciertas de las variables de estudio como son las unidades productivas de la ciudad de Loja y las entidades financieras del Sistema Popular y Solidario, y obtener conclusiones para así tomar decisiones con facilidad.

3.1.5. Método inductivo

“La inducción permite pasar de los hechos particulares a los principios generales. Consiste en partir de la observación de múltiples hechos o fenómenos para luego clasificarlos y llegar a establecer las relaciones o puntos de conexión entre ellos, pudiendo concluir en una teoría inferida inductivamente: porque la teoría se encuentra

contenida en los fenómenos.

En la actualidad el método inductivo ha evolucionado permitiendo que el científico parta, no de la observación sino de alguna idea ya estructurada, una hipótesis, constituyendo ahora la observación y la experimentación etapas en el proceso de verificación de dichas hipótesis.” (León Iván, 2007, p. 63)

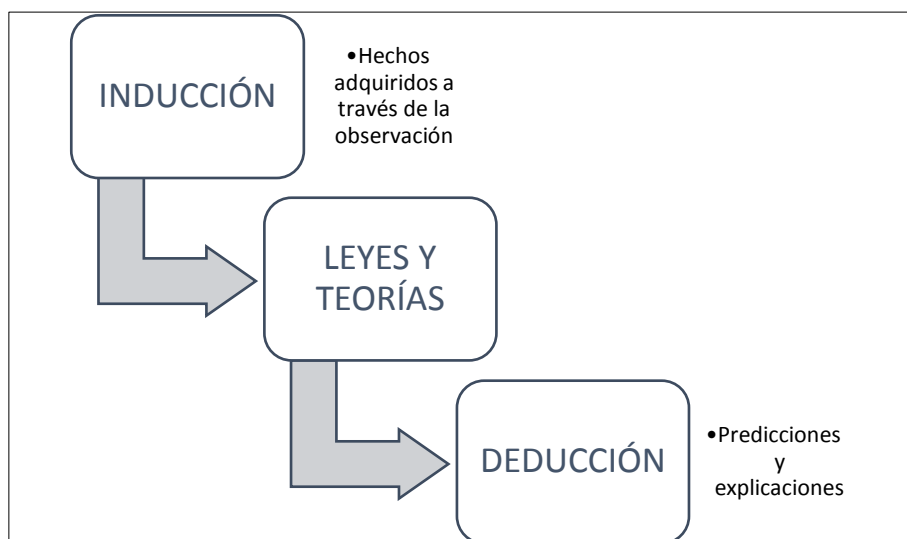


Figura 6: Método inductivo y deductivo
Fuente: Hurtado León, Ivan. 2007

Este método de investigación es con el cual nos podemos basar en muestras tanto de unidades productivas como de entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario, para explicar los factores que inciden en el incremento o disminución de la oferta y demanda de crédito en el periodo de estudio y la satisfacción del cliente, generalizando factores que inciden en la economía de la ciudad de Loja.

3.2. Técnicas e instrumentos de investigación.

Para esta investigación se usó varias técnicas de investigación como la conceptual, la observación, la entrevista y la principal la encuesta.

- La técnica conceptual, fue útil en la etapa de investigación de información acerca del tema. Mediante el uso de esta técnica de investigación se logró recolectar la información de libros, reglamentos, ensayos, etc., suficiente para así poder comprender conceptos fundamentales para la investigación y descubrir las relaciones de cada una de las variables.
- La observación como mecanismo esencial en todo proceso investigativo,

se aplicó en ciertas etapas de la investigación en donde la toma de información se realizó mediante visitas a los cooperados parte del Sistema Financiero, Popular y Solidario; para así comprender mejor las necesidades de financiamiento que cada uno de estos tiene y a las entidades de regulación del sistema.

- La entrevista, técnica que se aplicó en la toma de información mediante el dialogo con algunos responsables de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la ciudad de Quito con lo cual se pudo acceder a criterios complementarios en el tema de investigación, y principalmente con los directores, gerentes, supervisores o funcionarios de las diferentes unidades económicas de la ciudad de Loja parte de la muestra de estudio, para comprender así mejor las necesidades y cobertura de los microcréditos otorgados por las entidades financieras de la ciudad.
- Encuesta, mediante esta técnica de investigación de toda la población (el total de las unidades económicas de la ciudad de Loja) se determinó con ayuda de una prueba piloto, la muestra adecuada para la investigación y se recopiló información de estas unidades económicas de la ciudad de Loja para el análisis de la satisfacción y demanda del crédito por parte de la entidades financieras que prestan sus servicios en la ciudad.

3.1.1. Población

En esta investigación la población total o el tamaño del universo son todas las unidades económicas de la ciudad de Loja, que según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos a noviembre del 2011 ascienden a 11.694 unidades económicas.

Del total de unidades económicas de la ciudad se evidencia como la principal actividad económica de estas entidades es el comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas pues 6.242 establecimientos equivalente al 53,38% del total se dedican a esta actividad; mientras que solo 1.087 establecimientos (9,30%) de las entidades se dedican a la industria manufacturera y

1.083 igual a el 9,26% a actividades de alojamiento y de servicio de comidas.

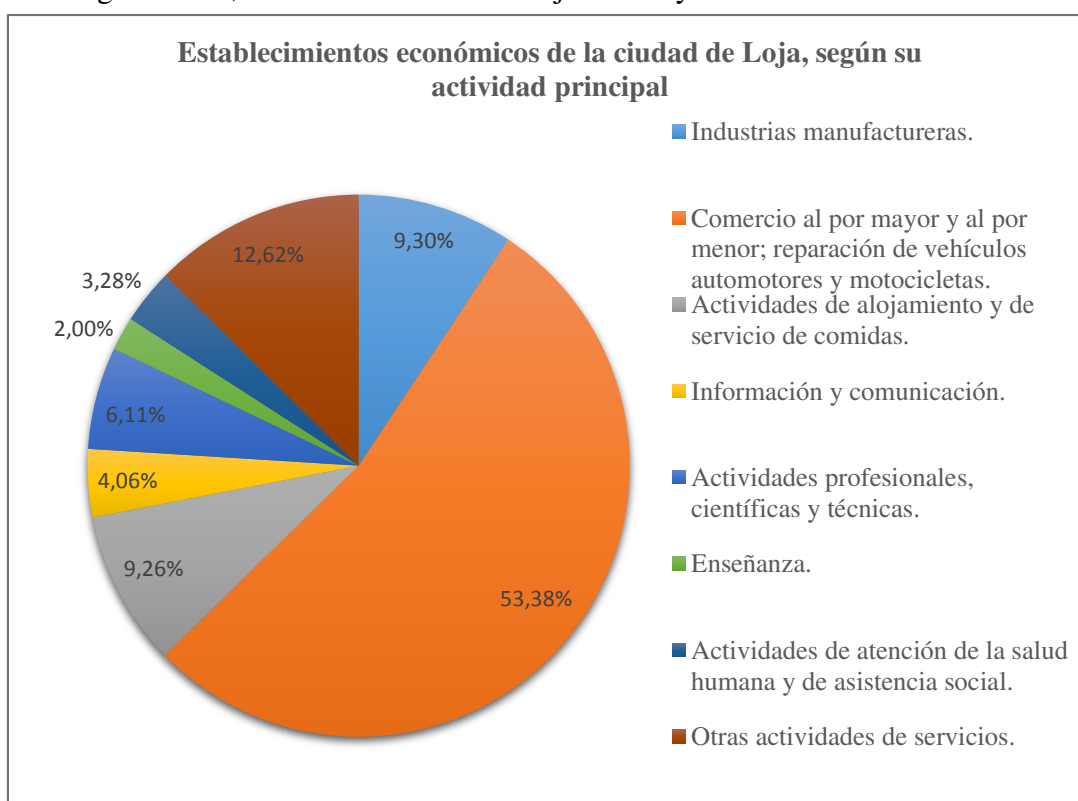


Figura 7: Establecimientos económicos de la ciudad de Loja, según su actividad principal
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, noviembre 2013

3.1.2. Prueba piloto

Para el determinar de mejor manera el tamaño de la muestra del total de población a investigarse y si la encuesta a aplicarse se encontraba bien realizada o no, se realizó una prueba piloto.

En esta prueba piloto se encuestó a 10 unidades económicas de la ciudad de Loja con el fin de saber si existe satisfacción o no en los servicios brindados por las entidades económicas que funcionan en la ciudad, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8:

Métodos de investigación

	Factor	Resultado	Porcentaje
Satisfacción	p	7	70%
Insatisfacción	q	3	30%
TOTAL		10	100%

Fuente: Investigación directa

3.1.3. Tamaño de la muestra

Se determinó el tamaño de la muestra con la finalidad de obtener el número de unidades económicas del total de la población (11.694) que serían encuestadas para obtener datos e información fiable con respecto a estas unidades, para contestar la hipótesis planteada.

Con ayuda de la prueba piloto se determinó el valor de p y q como 0,7 y 0,3 respectivamente. Además se estableció el nivel de confianza adecuado para ser aplicado en el cálculo del tamaño de la muestra, en el 93%, y por lo que el error máximo admisible es de 7%.

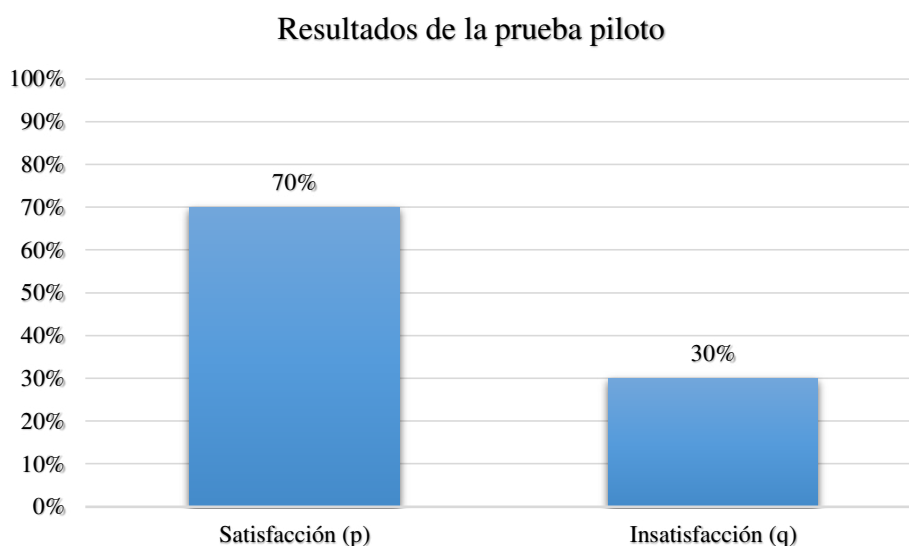
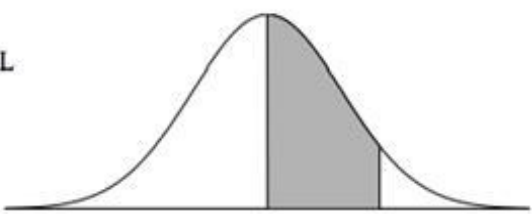


Figura 8: Resultados de la prueba piloto
Fuente: Investigación directa

Con ayuda de la campana de Gauss o Student y las áreas bajo la distribución normal estándar entre la media, y tomando en cuenta el nivel de confianza se estableció el valor de z en 1,81.

ÁREAS BAJO LA CURVA NORMAL
TIPIFICADA DE 0 A Z



z	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0.0	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
0.1	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
0.2	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
0.3	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
0.4	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
0.5	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
0.6	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
0.7	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
0.8	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
0.9	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
1.0	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
1.1	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
1.2	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
1.3	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
1.4	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
1.5	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
1.6	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
1.7	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
1.8	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
1.9	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767

Figura 9: Áreas bajo la curva
Fuente: Levin, Richar I., 2004

Dado todos estos términos se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra adecuada:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

N = universo 11.694

p = variable positiva 0,7

q = variable negativa 0,3

e = error máximo admisible 7%

Z = desviación estándar 1,81

$$n = \frac{1,81^2 * 0,7 * 0,3 * 11.694}{0,07^2 * (11.694 - 1) + 1,81^2 * 0,7 * 0,3}$$

$$n = 138,75$$

n = 139 encuestas

3.1.4. Diseño del cuestionario

Para el diseño del cuestionario más apropiado para la investigación se tomó en cuenta las siguientes premisas:

- Claridad respecto a los objetivos e hipótesis de la investigación.
- Características de la población de estudio.
- Existencia de cuestionarios e investigaciones previas al tema de investigación.
- Encuesta piloto.

Después de haber tomado las decisiones acerca del tipo de formulario y la forma de la respuesta se redactó las preguntas, las cuales debieron tener dos objetivos generales.

- Obtener información completa y precisa.
- Mantener la cooperación y buena voluntad del entrevistado.

Una vez redactada las preguntas, se organizó el cuestionario de la manera más eficiente. Algunas de las consideraciones principales en el proceso de organizar el mismo son la facilidad de administración para el entrevistador, la motivación del entrevistado, la facilidad de codificación y los tópicos a tratarse.

Una vez que el cuestionario pareció satisfactorio para la investigación, como se menciona anteriormente, fue sometido a una prueba piloto bajo condiciones similares a aquellas que sería sometido en la aplicación propiamente dicha.

Para calificar el diseño del cuestionario, éste fue sometido a las siguientes preguntas:

- ¿Son claras las preguntas realizadas?
- ¿Las preguntas son interpretadas de acuerdo al mismo sentido del investigador?
- ¿Alguna pregunta causó confusión?
- ¿El investigador experimento alguna dificultad al aplicar el cuestionario?

Luego de estas preguntas el cuestionario fue rediseñado para cumplir con todas las expectativas del investigador, y posteriormente fue aplicado en las unidades económicas seleccionadas.

3.1.5. Recopilación de información y resultados

Para la recopilación de información de forma adecuada, con ayuda del listado de unidades económicas activas de la ciudad de Loja proporcionado por el Servicio de Rentas Internas, se seleccionó de forma aleatoria 139 unidades económicas, las cuales mediante la página web de esta institución www.sri.gob.ec se procedió a investigar el domicilio de cada una de estas para posteriormente aplicar una encuesta de forma personal y a manera de entrevista.

En cada una de las unidades económicas seleccionadas se explicó el objetivo de la investigación para que la persona más adecuada dentro de la unidad pueda responder la encuesta, además de aportar información extra a algunas preguntas para con su ayuda responder la hipótesis planteada.

La etapa final en la encuesta por muestreo consiste usualmente de una variedad de pasos que están resumidos bajo en procesamiento de datos, análisis e interpretación estadística, y presentación o preparación del informe. El cual se basará en la tabulación de la información recolectada, que es el procesamiento de los datos; este término (tabulación) se refiere al proceso de contar el número de casos que inciden en varias categorías obteniendo así tendencias en las respuestas del cuestionario.

Luego de la tabulación de la información está fue sometida al análisis estadístico y así a la interpretación de los resultados. Cada uno de estos análisis se ve reflejado en los comentarios de cada resultado y en las correlaciones de encontradas, con lo cual se contesta la hipótesis planteada y se abre camino a nuevas investigaciones.

4. RESULTADOS

Una vez aplicada la técnica de la encuesta en todas las unidades económicas seleccionadas a través de muestreo aleatorio según el tamaño de la muestra diseñado anteriormente, obtuvimos los siguientes resultados:

4.1. Principales actividades económicas de las unidades económicas en la Ciudad de Loja.

De la investigación realizada se determinó que el 60,4% de las unidades económicas encuestadas realiza actividades económicas de tipo comercial en la ciudad de Loja, mientras que el 29,5% de estas unidades realiza actividades de tipo de servicios.

Tabla 9:

¿Qué actividad económica realiza la unidad económica en la cual usted labora?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Industrial	12	8,6	8,6	8,6
	Comercial	84	60,4	60,4	69,1
	Servicios	41	29,5	29,5	98,6
	Financier a	2	1,4	1,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

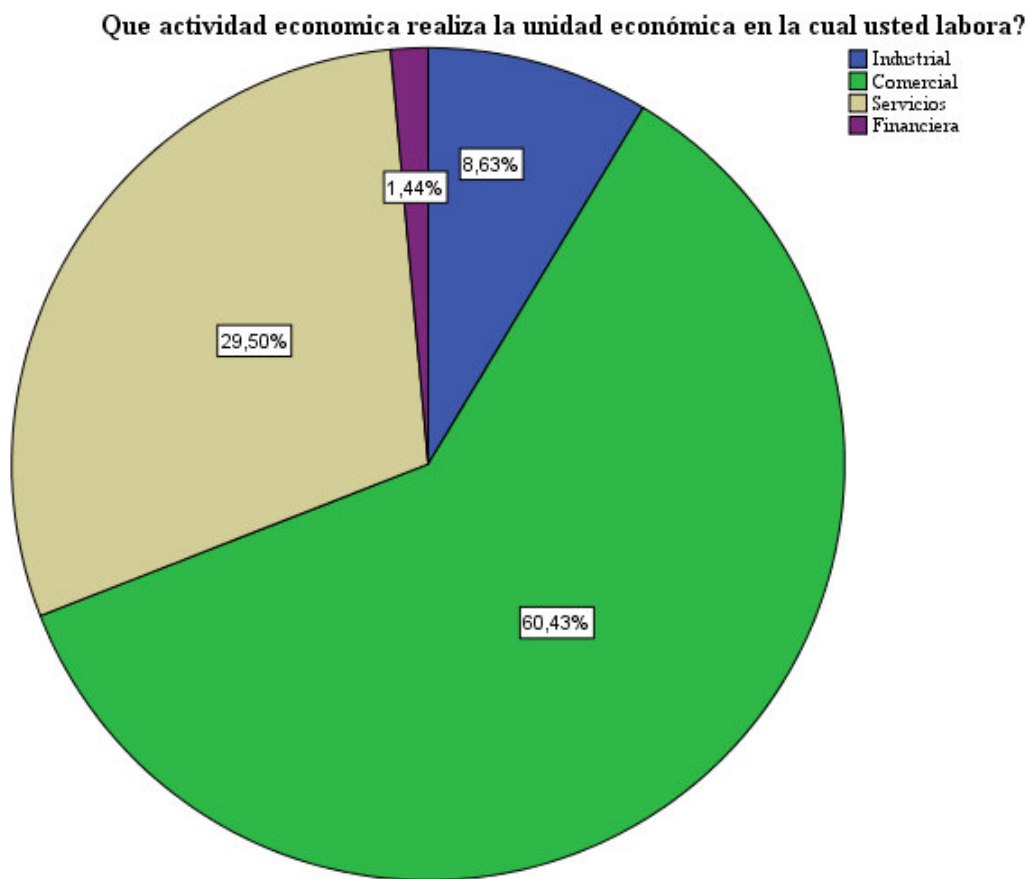


Figura 10: ¿Qué actividad económica realiza la unidad económica en la cual labora?
Fuente: Investigación directa

Como anteriormente se mencionó en la Ciudad de Loja, existe mayor porcentaje de unidades económicas que se dedica a actividades comerciales, seguido casi a la mitad por actividades de servicios; lo que demuestra que en esta ciudad no existe mayor tipos de industria, base fundamental para el desarrollo del país.

4.2. Nivel jerárquico en las unidades económicas de los entrevistados.

Para determinar si la investigación cumpliría el objetivo deseado, se requirió saber si las personas entrevistadas que representaban a las unidades económicas seleccionadas tendrían el conocimiento acerca del negocio, por tal motivo se preguntó lo siguiente:

Tabla 10:

¿En qué nivel jerárquico de la unidad económica, según las actividades que desempeña, se encuentra usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Director (nivel institucional)	43	30,9	30,9	30,9
	Gerente - Jefe (nivel intermedio)	59	42,4	42,4	73,4
	Supervisor (nivel operacional)	23	16,5	16,5	89,9
	Funcionario u operario	14	10,1	10,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

En que nivel jerarquico de la unidad económica, según las actividades que desempeña, se encuentra usted?

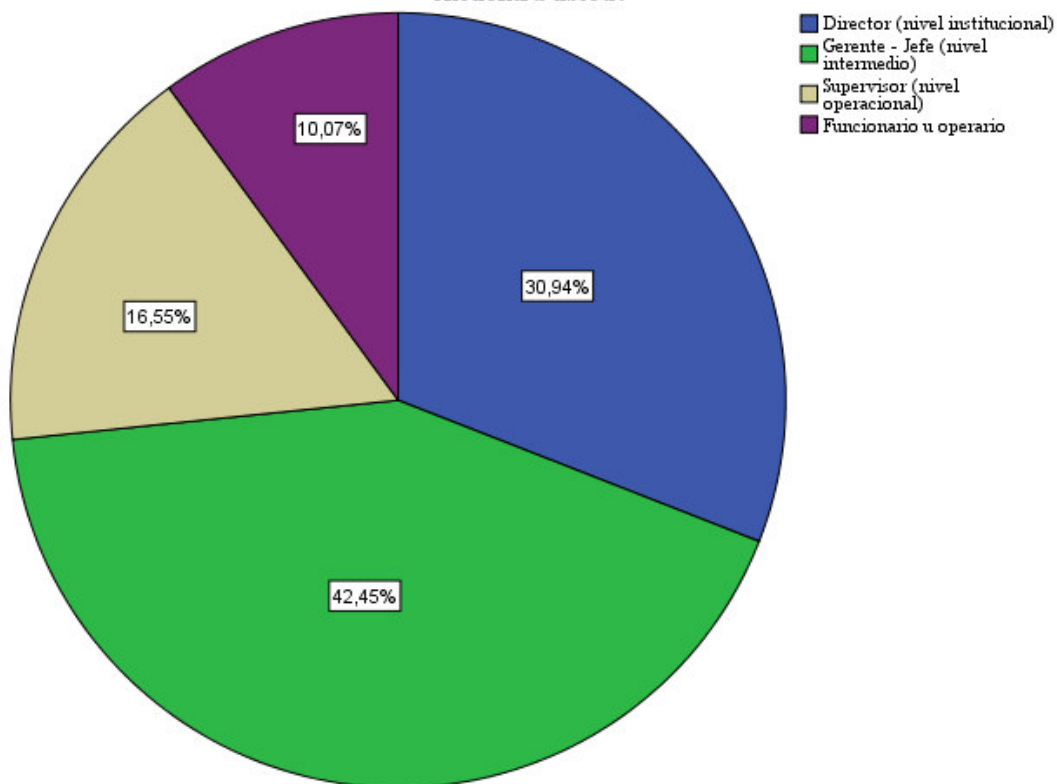


Figura 11: ¿En qué nivel jerárquico de la unidad económica, según las actividades que desempeña, se encuentra usted?

Fuente: Investigación directa

Gracias la insistencia del investigador se logró que tan solo 10,07% de las

personas entrevistadas sean funcionarios u operarios dentro de las unidades económicas sin embargo, todos los entrevistados aseguraron tener conocimiento de las actividades financieras referentes a la investigación por lo que en todos los entes seleccionados se pudo aplicar la encuesta.

4.3. La unidad económica, es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja.

Para poder medir el grado de penetración que tienen los servicios de las entidades financieras en la ciudad de Loja, se realizó la pregunta: la unidad económica, ¿es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja?

Tabla 11:

La unidad económica, ¿es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	134	96,4	96,4	96,4
	No	5	3,6	3,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

La unidad económica, ¿es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja?

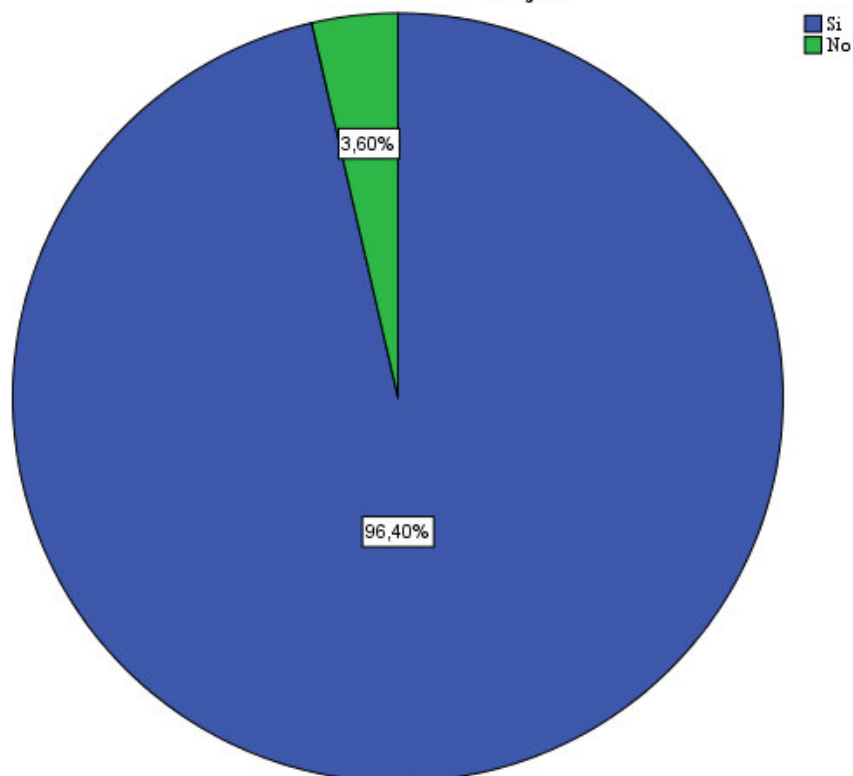


Figura 12: La unidad económica, ¿es cliente de alguna entidad financiera que funciona en la ciudad de Loja?

Fuente: Investigación directa

A través de la aplicación de esta pregunta, se determinó que el 96,4% de las unidades económicas entrevistadas cuentan con los servicios de una o varias entidades financieras de la ciudad de Loja, lo cual se puede mencionar que la penetración de las entidades financieras es alta.

4.4. Razón por la que algunas unidades económicas de la ciudad de Loja no requieren de los servicios de entidades financieras.

Al analizar el Sistema Financiero, Popular y Solidario es importante estudiar por qué las unidades económicas no cuentan con servicios que parecerían imprescindibles en la actualidad como son los que brindan las entidades financieras.

Tabla 12:

¿Por qué razón no es cliente de alguna entidad financiera de la ciudad de Loja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No recupera la confianza en el sistema financiero	3	60,0	60,0	60,0
	No ha requerido servicios de una entidad financiera	2	40,0	40,0	100,0
Total		5	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿Por que razón no es cliente de alguna entidad financiera de la ciudad de Loja?

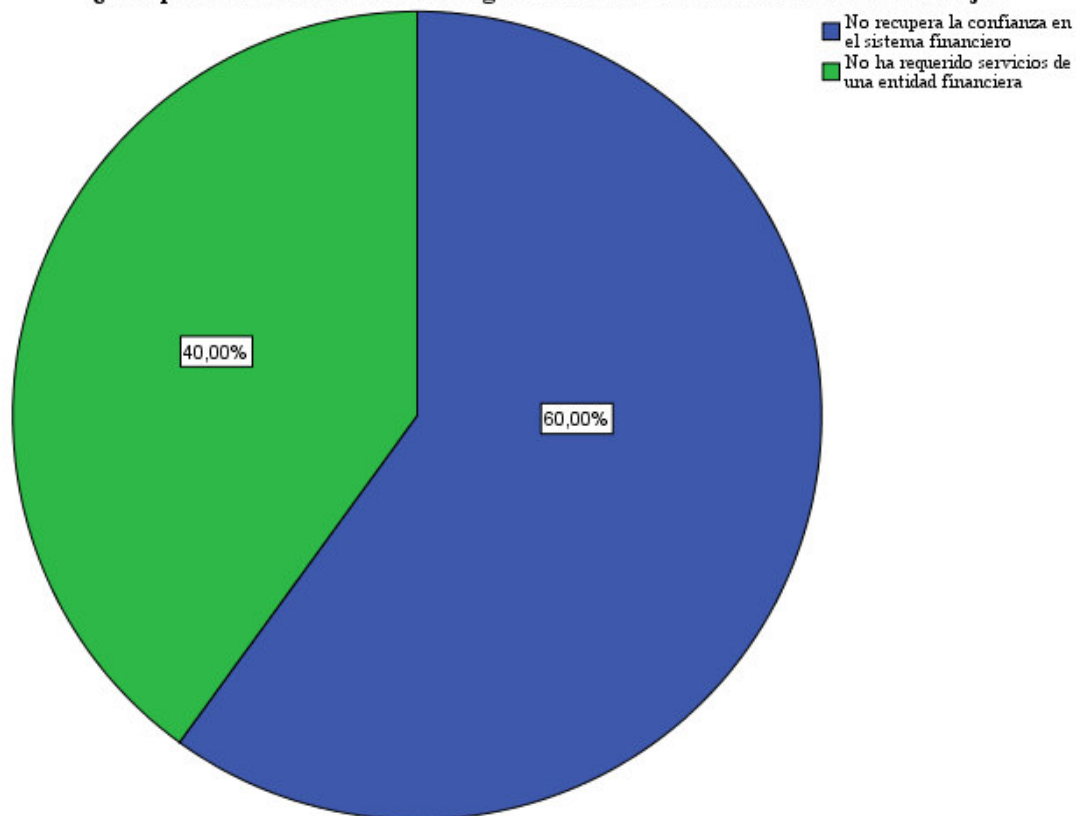


Figura 13: ¿Por qué razón no es cliente de alguna entidad financiera de la ciudad de Loja?

Fuente: Investigación directa

Lo que se determinó en la investigación es que el 60% de las unidades económicas encuestadas que no cuentan con los servicios de alguna entidad financiera en la ciudad de Loja, es debido a que aún no recuperan la confianza en el sistema

financiero por la crisis financiera ocurrida en nuestro país cuyo punto más crítico ocurrió en el año 1999. Además de esto, existe el 40% que mencionó no contar con este tipo servicios debido a no lo requieren, ya que reinvertiendo el capital propio de trabajo logran solventar las necesidades económicas de sus negocios.

4.5. Instituciones financieras seleccionadas por las unidades económicas.

Cada unidad económica elige entidades financieras de acuerdo a sus necesidades y las facilidades que otorgan estas.

Las entidades financieras se ven en la necesidad de a través de diversas estrategias captar clientes, de acuerdo con la investigación se obtuvo que más de 70% de las unidades económicas son socias o clientes de más de una entidad financiera a la vez, para así solventar las diferentes necesidades económicas del día a día.

Se determinó también que en el total de unidades económicas encuestadas existen 314 cuentas ahorros, corrientes o plazo fijo.

Tabla 13:

En qué institución financiera es socio o cliente la unidad económica

	Fre- cuencia	%	% válido	% acu- mulado
Válidos				
BP Austro	14	4,46	4,46	4,46
BP Bolivariano	6	1,91	1,91	6,37
BP Guayaquil	22	7,01	7,01	13,38
Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.	19	6,05	6,05	19,43
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja Ltda.	25	7,96	7,96	27,39
Cooperativa de Ahorro Y Crédito del Sindicato de Choferes Profesionales de Loja Ltda.	7	2,23	2,23	29,62
BP Loja	82	26,11	26,11	55,73
BP Pichincha	51	16,24	16,24	71,97
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Loja Ltda.	7	2,23	2,23	74,20
BNF	6	1,91	1,91	76,11
Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	26	8,28	8,28	84,39
Otros	49	15,61	15,61	100,00
Total	314	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Indique en qué institución financiera es socio o cliente la unidad económica:

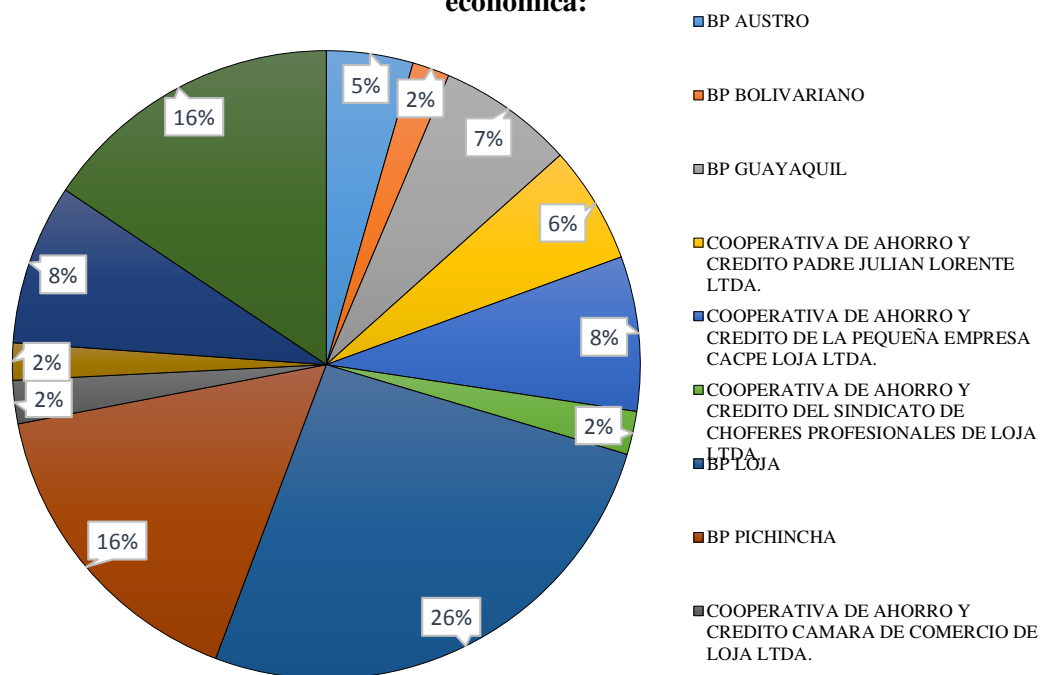


Figura 14: Indique en qué institución financiera es socio o cliente la unidad económica:
Fuente: Investigación directa

Del total de 58 entidades financieras existentes en la ciudad de Loja en 32 de estas, los encuestados supieron manifestar que eran socios o clientes.

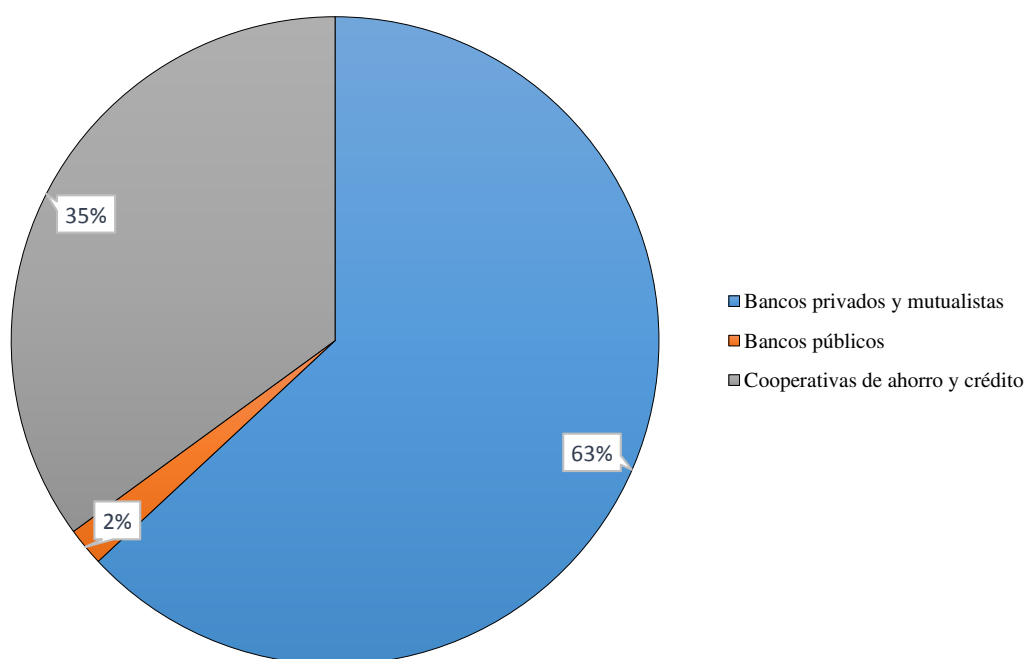
La entidad financiera con mayor porcentaje de clientela en la ciudad es el Banco de Loja que agrupa un 26,11% de las unidades económicas encuestadas, seguido también de un banco privado que es el Banco de Pichincha, para relegar tan solo con un 8,28% a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda., la cual es la cooperativa de ahorro y crédito y parte del Sistema Financiero Popular y Solidario con mayor aceptación en la ciudad, seguida con un 7,96% por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja Ltda., y con 6,05% por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.

4.6. Instituciones financieras de acuerdo al tipo seleccionadas por las unidades económicas.

Tabla 14:***Selección de institución financiera según el tipo de entidad***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bancos privados y mutualistas	198	63,06	63,06	63,06
	Bancos públicos	6	1,91	1,91	64,97
	Cooperativas de ahorro y crédito	110	35,03	35,03	100,0
	Total	314	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Selección de institución financiera según el tipo de entidad**Figura 15: Selección de institución financiera según el tipo de entidad financiera**

Fuente: Investigación directa

De acuerdo a la investigación se determinó que el 63,06% de las unidades económicas son clientes de bancos privados y mutualistas, mientras que el 35,03% son clientes o socios de cooperativas de ahorro y crédito y tan solo en 2% lo son de bancos públicos.

4.7. Tipos de cuenta que mantienen las unidades económicas en las entidades financieras.

Se tiene que tener claro que existen diferentes tipos de cuentas ofrecidas por las

entidades financieras en el país:

- Cuenta de ahorros: Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el montón ahorrado.
- Cuenta corriente: Es un contrato en virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona, hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.
- Plazo fijo: es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable. El término plazo fijo proviene del hecho de que el tiempo durante el cual la inversión permanece inmovilizada se estipula al comienzo de la misma. Al llegar la fecha de vencimiento de la imposición la persona puede retirar todo el dinero o parte del mismo.

Mediante la investigación se estableció lo siguiente:

Tabla 15:

¿Qué tipo de cuenta mantiene la unidad económica en la que usted labora con la(s) entidad(s) financiera(s)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Ahorros	58	43,3	43,3	43,3
	Corriente	29	21,6	21,6	64,9
	Ahorros/Corrient e	46	34,3	34,3	99,3
	Plazo fijo	1	,7	,7	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿Qué tipo de cuenta mantiene la unidad económica en la que usted labora con la(s) entidad(s) financiera(s)?

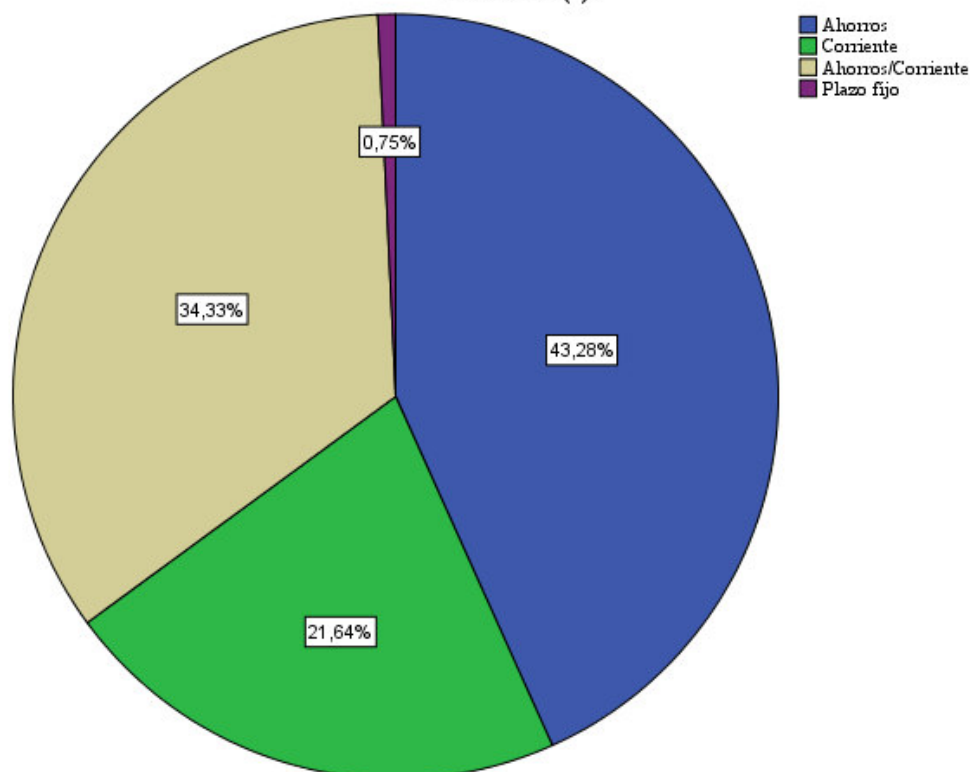


Figura 16: ¿Qué tipo de cuenta mantiene la unidad económica en la que usted labora con la(s) entidad(s) financiera(s)?

Fuente: Investigación directa

El 43,28% de las unidades económicas poseen cuentas de ahorros, el 34,33% con cuentas corrientes, mientras que el 21,64% tienen ambos tipos de cuentas bancarias, mientras que tan solo el 0,75% tiene cuentas a plazo fijo.

Resulta evidente que debido a la facilidad de obtener una cuenta de ahorros por parte de una unidad económica en una entidad financiera se tiene preferencia a este tipo de cuenta bancaria, sin embargo los requisitos para obtener préstamos bancarios a corto plazo son mucho más fáciles de cumplir contando con una cuenta bancaria corriente, esto hace que también exista una alta demanda de las mismas.

Cabe resaltar que las entidades financieras parte de la Sector Financiero, Popular y Solidario solo ofrecen cuentas de ahorros.

4.8. Demanda de créditos bancarios 2013 – 2014.

Según el Banco Central del Ecuador, en el 2013 existió un aumento del 11,47% en el volumen de crédito otorgado por las entidades financieras con respecto al 2012.

Lo que evidenció un dinamismo de la economía ecuatoriana.

Referente a las unidades económicas encuestadas, se determinó que el 64,7% requirió alguna operación crediticia en el 2013 – 2014, mientras que el 35,3% de los encuestados indicaron que no requirieron de estos servicios por parte de las entidades financieras de la ciudad de Loja.

Tabla 16:

¿Solicitó alguna operación de crédito en el año 2013-2014 a entidades financieras que funcionen en la ciudad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	90	64,7	64,7	64,7
	No	49	35,3	35,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿Solicitó alguna operación de crédito en el año 2013-2014 a entidades financieras que funcionen en la ciudad?

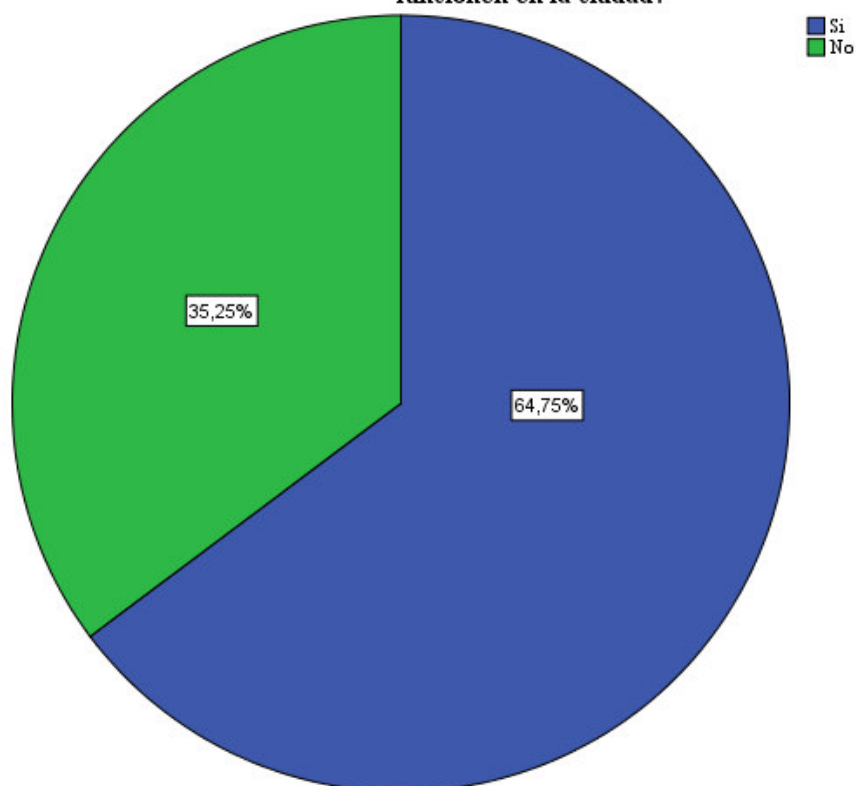


Figura 17: *¿Solicitó alguna operación de crédito en el año 2013-2014 a entidades financieras que funcionen en la ciudad?*

Fuente: Investigación directa

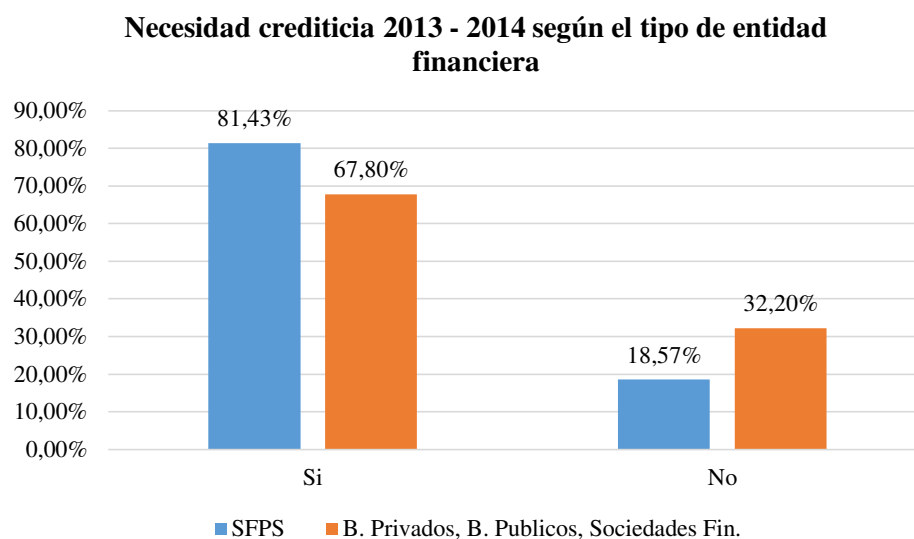


Figura 18: Necesidad crediticia 2013 - 2014 según el tipo de entidad financiera
Fuente: Investigación directa

Se observa el 81,43% de los socios de las entidades del SFPS solicitaron créditos en el periodo 2013 – 2014, mientras que el 67,80% de clientes de entidades financieras exceptuando las del SFPS requirieron estos servicios durante este periodo.

4.9. ¿Por qué no solicitó ninguna operación crediticia en el 2013 – 2014?

Entre las unidades económicas encuestadas que aseguraron no haber solicitado ninguna operación de crédito a entidades financieras de la ciudad en el periodo 2013 – 2014, se debía a que el 63,3% de la muestra no requirió adquirir deudas en este periodo, mientras que el 18,4% afirmaron preferir no endeudarse debido a que el trámite es complejo, el 10,2% se endeudaron mediante préstamos informales y 8,2% eligieron no endeudarse debido a que el costo de la deuda les parece muy alto.

Tabla 17:

¿Por qué razón no solicitó ninguna operación de crédito en el año 2013-2014?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El costo de financiamiento le parece alto	4	8,2	8,2	8,2
	No requiere endeudarse	31	63,3	63,3	71,4
	Prefiere prestamos informales	5	10,2	10,2	81,6
	El trámite es complejo	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿Por qué razón no solicitó ninguna operación de crédito en el año 2013-2014?

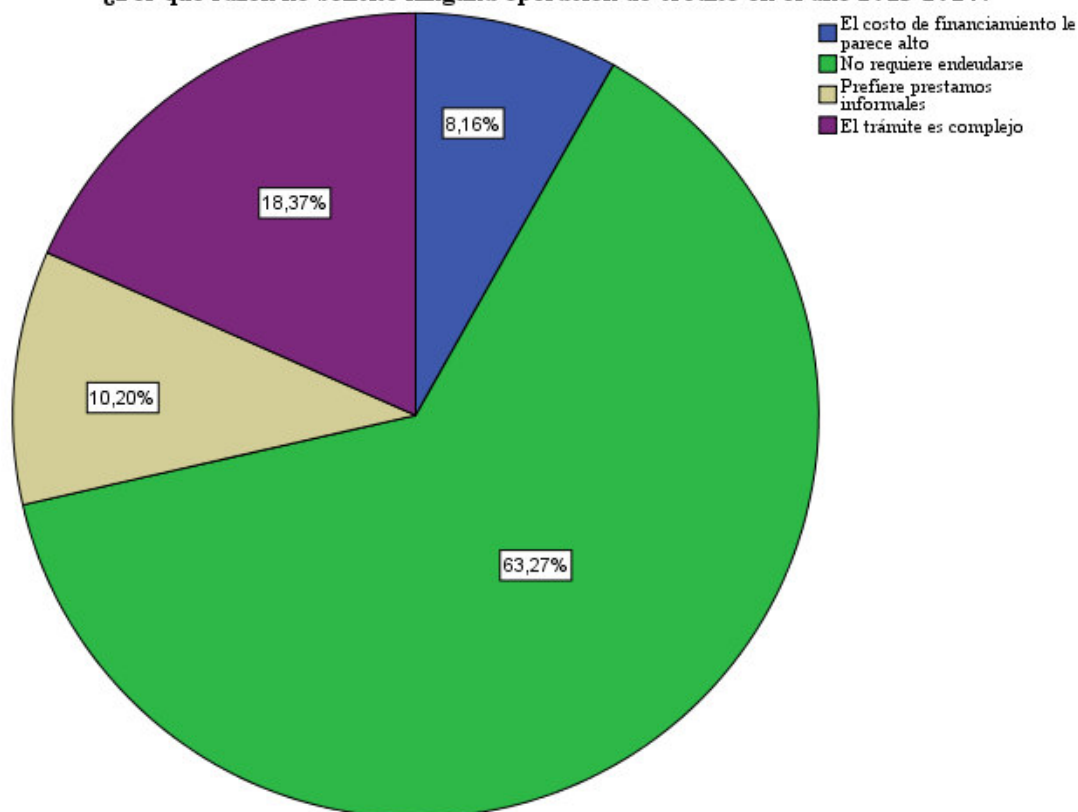


Figura 19: ¿Por qué razón no solicitó ninguna operación de crédito en el año 2013-2014?

Fuente: Investigación directa

4.10. En que entidades financieras se solicitaron los créditos en el periodo 2013 – 2014.

De acuerdo a la investigación se determinó que el Banco de Loja es la institución financiera de mayor demanda, en donde el 25,45% de las unidades económicas encuestadas solicitaron alguna operación crediticia, un 11,82% solicitaron créditos en el Banco de Pichincha, al igual que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda., mientras que el 10% en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda., y el 8,18% en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja Ltda.; el Banco de Guayaquil, Cooperativa de Ahorro Y Crédito del Sindicato de Choferes Profesionales de Loja Ltda., y el BIESS agrupan un 2,73% cada una de estos.

El 24,55% de los encuestados afirmaron haber solicitado créditos en 18 entidades financieras diferentes, teniendo cada una de estas una ínfima participación en el mercado de los encuestados, por lo cual han sido agrupadas.

Tabla 18:

¿En qué entidad financiera solicitó el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BP Guayaquil	3	2,73	2,73	2,73
	Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.	11	10,0	10,0	12,73
	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja Ltda.	9	8,18	8,18	20,91
	Cooperativa de Ahorro Y Crédito del Sindicato de Choferes Profesionales de Loja Ltda.	3	2,73	2,73	23,64
	BP Loja	28	25,45	25,45	49,09
	BP Pichincha	13	11,82	11,82	60,91
	BIESS	3	2,73	2,73	63,64
	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	13	11,82	11,82	75,45
	Otros	27	24,55	24,55	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿En qué entidad financiera solicitó el crédito?

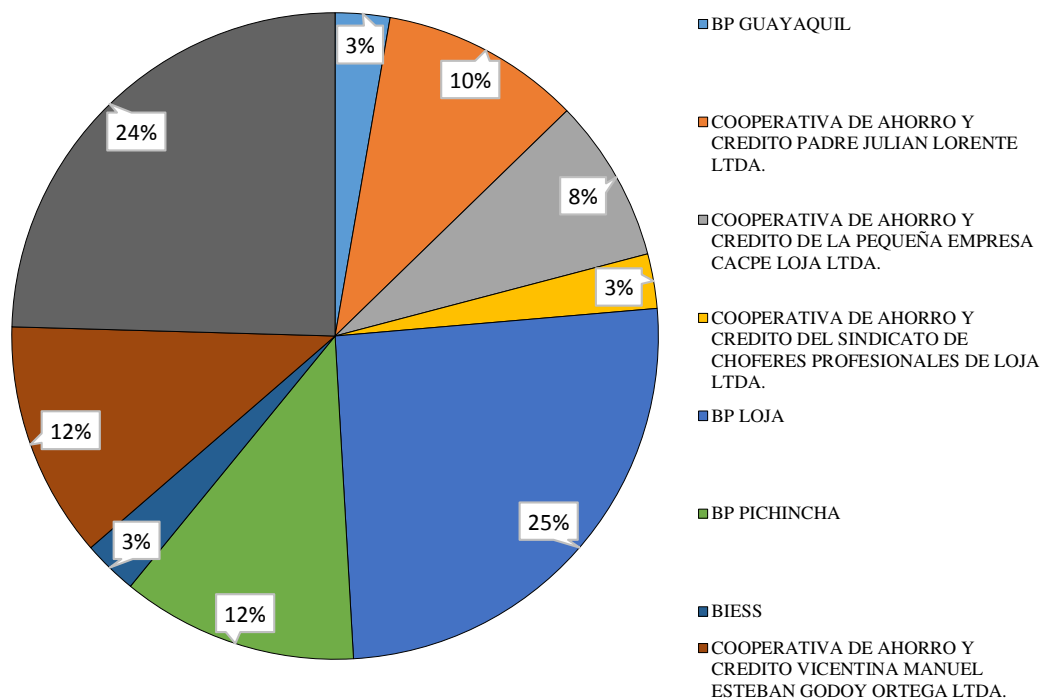


Figura 20: ¿En qué entidad financiera solicitó el crédito?

Fuente: Investigación directa

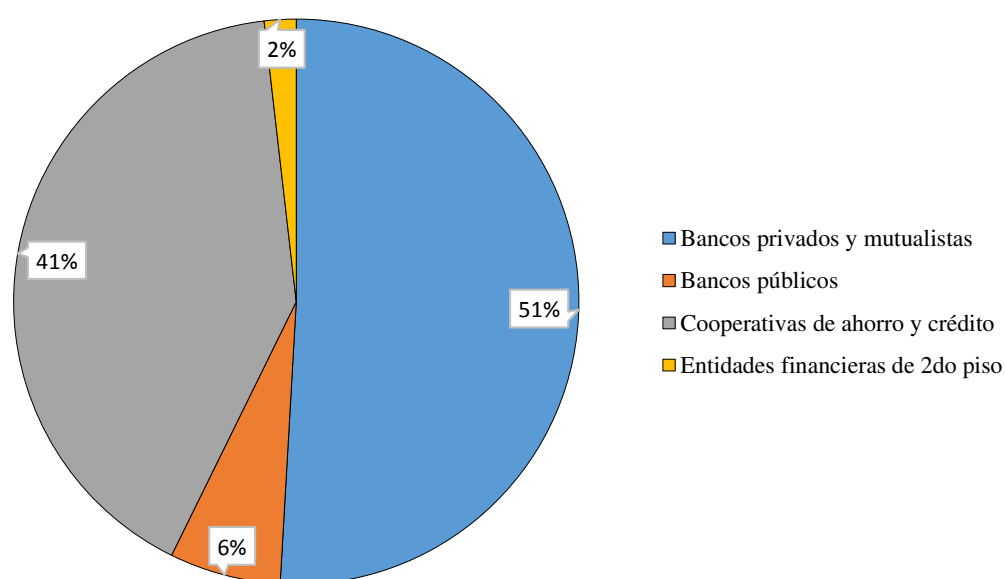
4.11. Solicitud de crédito según tipo de entidades financieras

Producto de la investigación se determinó que el 50,91% de las unidades económicas encuestadas solicitaron créditos en bancos privados y mutualistas, el 40,91% requirieron estos servicios en cooperativas de ahorro y crédito, el 6,36% en bancos públicos, y el 1,82% en entidades financieras de 2do piso, estas corresponden a las unidades económicas cuyo giro de negocio es actividades financieras.

Tabla 19:**Selección de institución financiera según el tipo de entidad para créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bancos privados y mutualistas	56	50,91	50,91	50,91
	Bancos públicos	7	6,36	6,36	57,27
	Cooperativas de ahorro y crédito	45	40,91	40,91	98,18
	Entidades financieras de 2do piso	2	1,82	1,82	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Solicitud de crédito según tipo de entidades financieras**Figura 21: Solicitud de crédito según tipo de entidades financieras**

Fuente: Investigación directa

4.12. Cantidad solicitada por las unidades económicas

En la investigación se determinó que el 30,4% de las unidades económicas encuestadas solicitaron créditos por valores entre 5.001,00 USD a 10.000,00 USD, el 22,8% créditos por 10.001,00 USD a 20.000,00 USD, el 19,6% créditos por 2.001,00 USD a 5.000,00 USD, 8,7% de los encuestados solicitaron créditos por 30.001,00 USD a 50.000,00 USD y más de 50.000,00 USD, y el 6,5% créditos por 20.001,00 USD a 30.000,00 USD.

Tabla 20:

¿Qué cantidad solicitó de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 2.000,00 USD	3	3,3	3,3	3,3
	De 2.001,00 USD a 5.000,00 USD	18	19,6	19,6	22,8
	De 5.001,00 USD a 10.000,00 USD	28	30,4	30,4	53,3
	De 10.001,00 USD a 20.000,00 USD	21	22,8	22,8	76,1
	De 20.001,00 USD a 30.000,00 USD	6	6,5	6,5	82,6
	De 30.001,00 USD a 50.000,00 USD	8	8,7	8,7	91,3
	Más de 50.000,00 USD	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

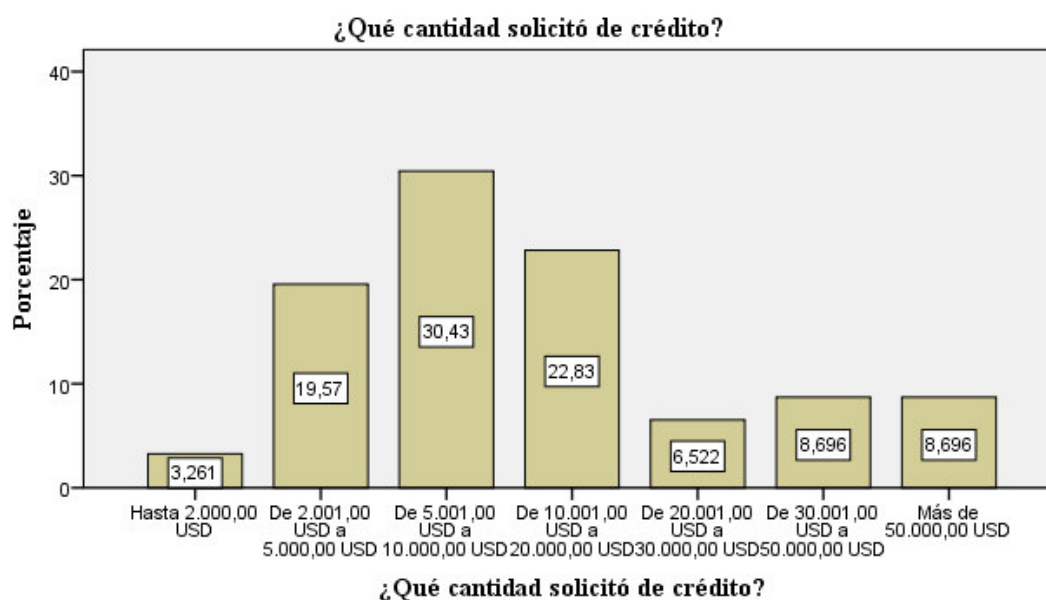


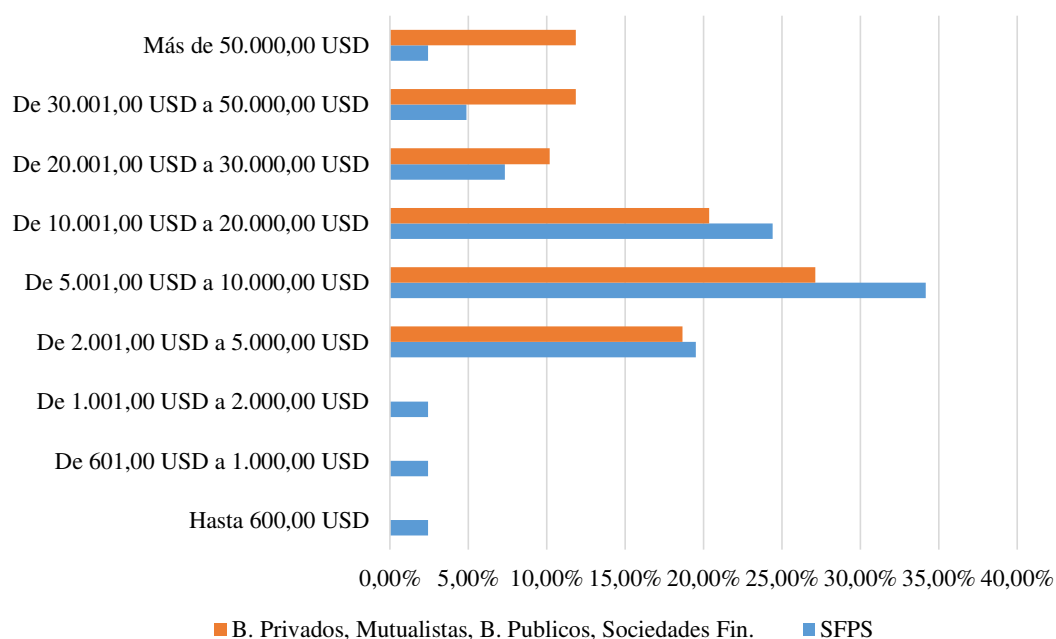
Figura 22: ¿Qué cantidad solicitó de crédito?

Fuente: Investigación directa

Se puede observar que el monto más solicitado es entre 5.001,00 USD a 10.000,00 USD, demostrándose así que los valores demandados no son altos, y pueden ser sujetos de la figura de microcréditos.

Tabla 21:**¿Qué cantidad solicitó de crédito en las entidades del SFPS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 2.000,00 USD	3	7,3	7,3	7,3
	De 2.001,00 USD a 5.000,00 USD	8	19,5	19,5	26,8
	De 5.001,00 USD a 10.000,00 USD	14	34,1	34,1	61,0
	De 10.001,00 USD a 20.000,00 USD	10	24,4	24,4	85,4
	De 20.001,00 USD a 30.000,00 USD	3	7,3	7,3	92,7
	De 30.001,00 USD a 50.000,00 USD	2	4,9	4,9	97,6
	Más de 50.000,00 USD	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Solicitud de créditos según el tipo de entidad****Figura 23: ¿Qué cantidad solicitó de crédito en las entidades del SFPS vs. Otro tipo de entidades financieras?****Fuente: Investigación directa**

Se puede observar que el monto más solicitado en las entidades parte del SFPS es entre \$5.001,00 a \$10.000,00 con un 34,15% de las unidades productivas encuestadas, el 24,39% solicitaron montos de entre \$10.000,00 a \$20.000,00, mientras que también se observa que los créditos solicitados por montos superiores a \$50.000,00 son menos frecuentes en las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario, y los montos solicitados por cantidades menores a los \$2.000,00 solo se solicitan en este tipo de entidades.

4.13. Cantidad otorgada en créditos a las unidades económicas

Dependiendo del estudio de la capacidad de pago de cada unidad económica, está será sujeto de crédito o no, o se les concederá o no el monto solicitado.

Producto de la investigación se comprobó que al 28,3% de las unidades económicas encuestas se les otorgó créditos por valores entre 5.001,00 USD a 10.000,00 USD, al 22,8% por 2.001,00 USD a 5.000,00 USD, 21,7% valores 10.001,00 USD a 20.000,00 USD, y al 8,7% por valores mayores a 50.000,00 USD.

Tabla 22:

¿Qué cantidad le otorgaron de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 2.000,00	4	4,3	4,3	4,3
	De 2.001,00 USD a 5.000,00 USD	21	22,8	22,8	27,2
	De 5.001,00 USD a 10.000,00 USD	26	28,3	28,3	55,4
	De 10.001,00 USD a 20.000,00 USD	20	21,7	21,7	77,2
	De 20.001,00 USD a 30.000,00 USD	6	6,5	6,5	83,7
	De 30.001,00 USD a 50.000,00 USD	7	7,6	7,6	91,3
	Más de 50.000,00 USD	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

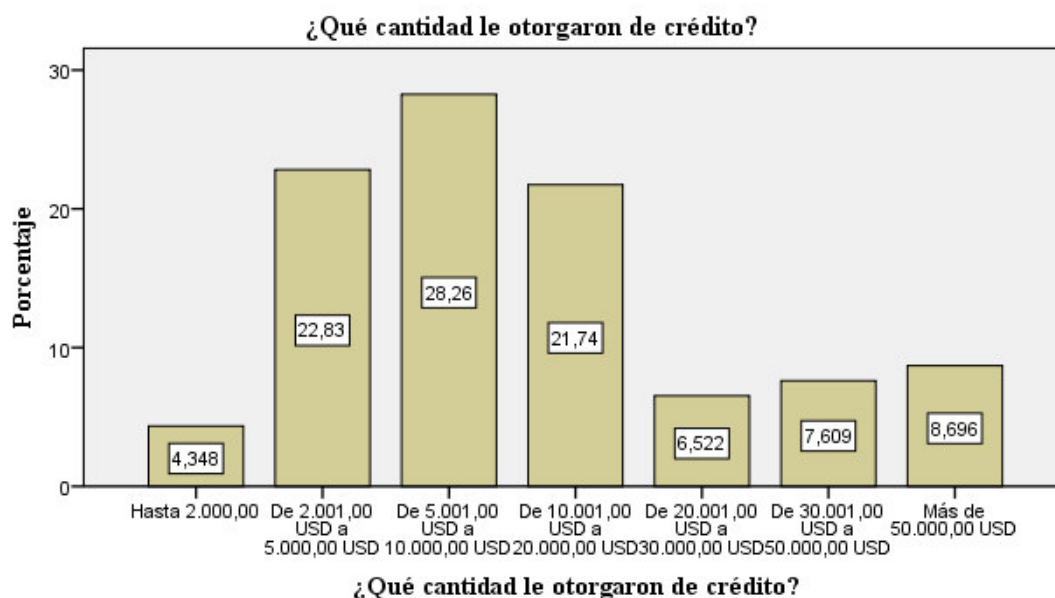


Figura 24: ¿Qué cantidad le otorgaron de crédito?
Fuente: Investigación directa

La cantidad mayormente otorgado por las entidades del SFPS, al igual que la tendencia está entre \$5.001,00 a \$10.000,00 con un 31,7%, luego con 26,8% entre \$2.001,00 a \$5.000,00, y a diferencia que con el resto de entidades financieras en este tipo de entidades solamente se concede créditos de más de \$50.001,00 al 2,4% y se otorga créditos por menos de \$2.000,00 al 12,20% de las unidades productivas.

Tabla 23:

¿Qué cantidad le otorgaron de crédito en las entidades parte del SFPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 2.000,00	3	7,3	7,3	7,3
	De 2.001,00 USD a 5.000,00 USD	11	26,8	26,8	34,1
	De 5.001,00 USD a 10.000,00 USD	13	31,7	31,7	65,9
	De 10.001,00 USD a 20.000,00 USD	9	22,0	22,0	87,8
	De 20.001,00 USD a 30.000,00 USD	2	4,9	4,9	92,7
	De 30.001,00 USD a 50.000,00 USD	2	4,9	4,9	97,6
	Más de 50.000,00 USD	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

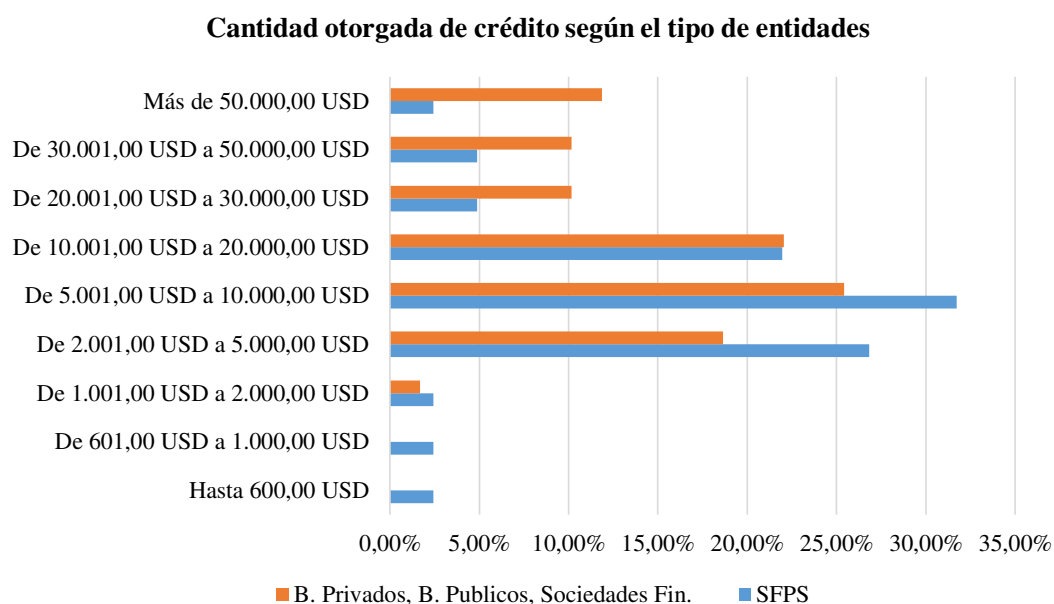


Figura 25: ¿Qué cantidad le otorgaron de crédito en las entidades parte del SFPS?

Fuente: Investigación directa

4.14. Relación entre montos solicitados y concedidos a las unidades económicas

Producto de la investigación se pudo determinar que no a todas las unidades económicas encuestadas se les concedió créditos por montos iguales a los solicitados.

A pesar de esto con ayuda del método de Pearson, se logró determinar que existe una correlación positiva muy fuerte entre el monto de crédito solicitado y a su vez concedido.

$$R^2 = 0,966$$

El crédito concedido a las unidades económicas en la ciudad de Loja, va a influenciar en 96,6% al monto solicitado a las entidades financieras.

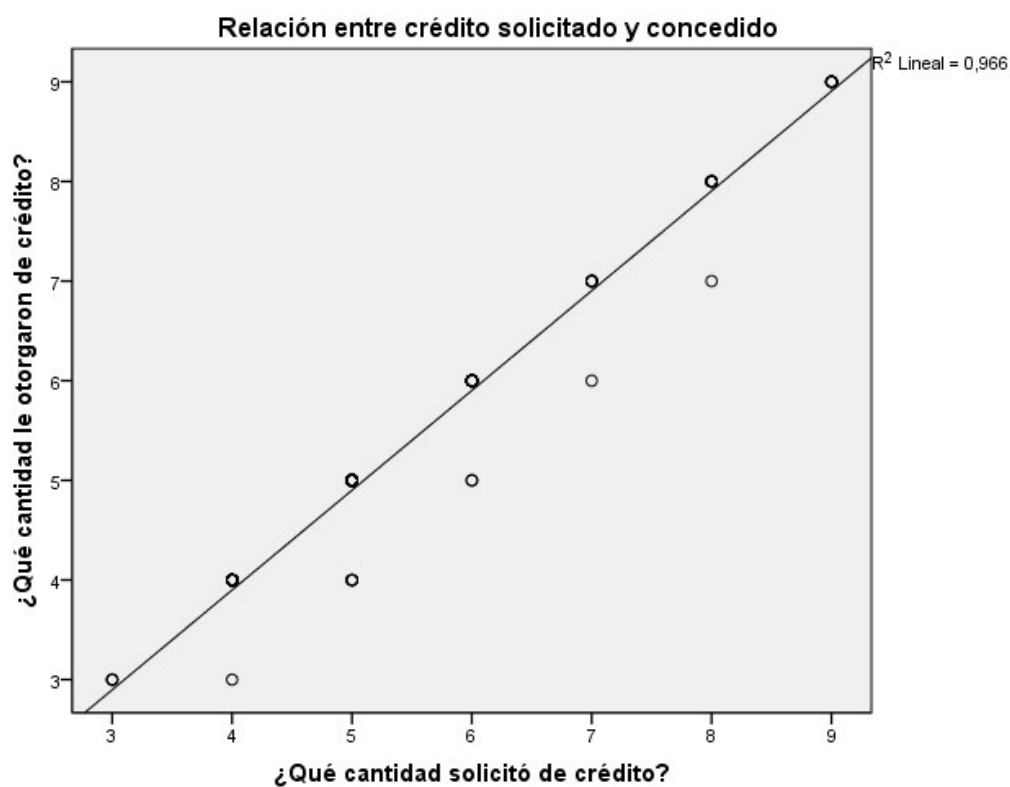


Figura 26: Relación entre el crédito solicitado y concedido

Fuente: Investigación directa

Tabla 24:

Correlación entre el crédito solicitado y concedido

Resumen del modelo									
Mo- delo	R	R cua- dra- do	R cua- dra- do co- rre- gida	Error típ. de la esti- ma- ción	Estadísticos de cambio				
					Cam- bio en R	Cam- bio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,983a	,966	,965	,300	,966	2547, 291	1	90	,000

Fuente: Investigación directa

4.15. Tasa de interés cobrada en los créditos

Según los nuevos reglamentos para el 2013 y 2014, la tasa de crédito fue y es regulada por el Banco Central del Ecuador y elimina cobros indebidos por comisiones.

Al 39,1% de las unidades económicas entrevistadas se les cobró una tasa de interés menor al 12%, mientras que al 37% una tasa de interés entre el 12% - 16%, al 9,8%

una tasa entre el 16% - 24%, y el 14,1% desconoce la tasa de interés cobrada en sus créditos.

Tabla 25:

¿Qué tasa de interés le cobraron por el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 12%	36	39,1	39,1	39,1
	Entre 12% - 16%	34	37,0	37,0	76,1
	Entre 16% - 24%	9	9,8	9,8	85,9
	Desconoce	13	14,1	14,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

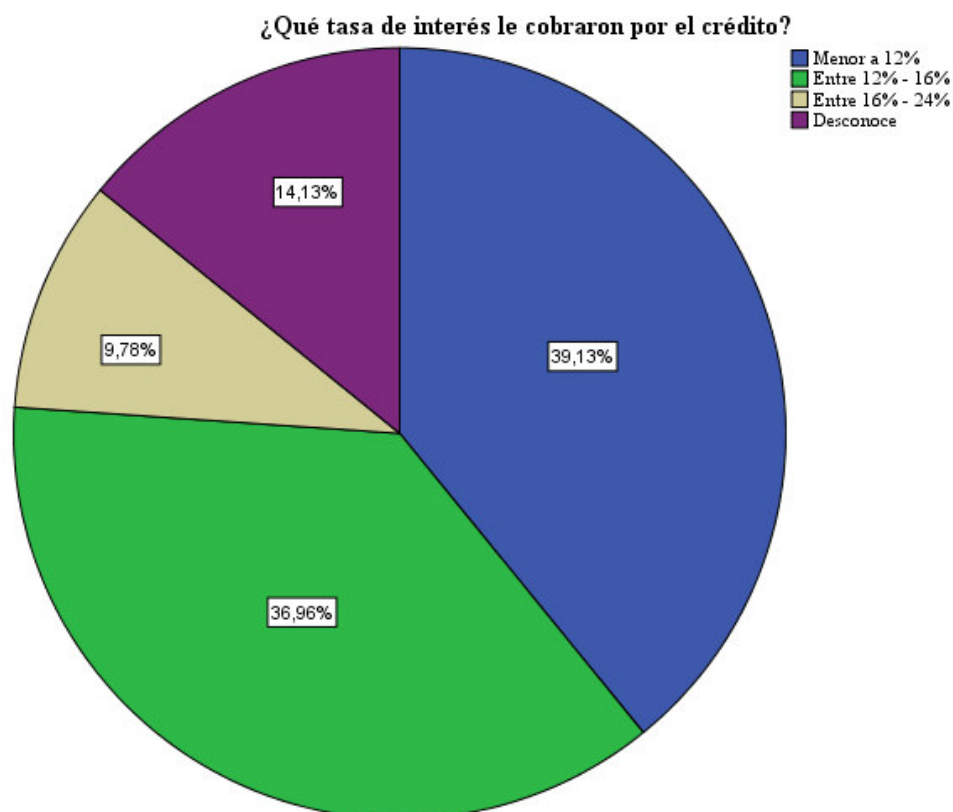


Figura 27: ¿Qué tasa de interés le cobraron por el crédito?
Fuente: Investigación directa

De las unidades productivas entrevistadas que aseguraron solicitar créditos en entidades del SFPS, el 41,5% dijo que la tasa cobrada es menor al 12%, porcentaje mayor al de quienes solicitaron créditos en otro tipo de entidades.

Tabla 26:

¿Qué tasa de interés le cobraron por el crédito en las entidades del SFPS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 12%	17	41,5	41,5	41,5
	Entre 12% - 16%	16	39,0	39,0	80,5
	Entre 16% - 24%	5	12,2	12,2	92,7
	Desconoce	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

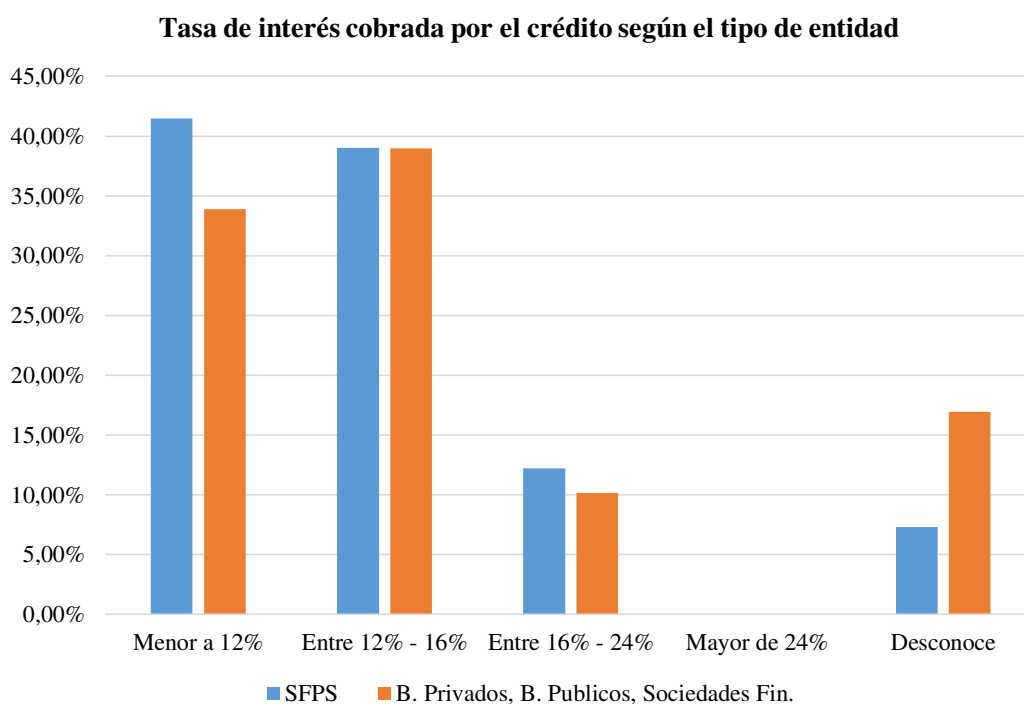


Figura 28: Tasa de interés cobrada por el crédito según el tipo de entidad
Fuente: Investigación directa

4.16. Tipos de garantía exigidos.

De acuerdo con la investigación se conoció que al 48,9% de las unidades económicas encuestadas se les exigió garantía personal o solidaria, mientras que al 44,6% se les exigió garantía hipotecaria y al 5,4% se les concedió el crédito sin respaldo de ninguna garantía.

Tabla 27:

¿Qué tipo de garantía le exigieron por el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Personal o solidaria	45	48,9	48,9	48,9
	Hipotecaria	41	44,6	44,6	93,5
	Sin garante	5	5,4	5,4	98,9
	Prendario	1	1,1	1,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

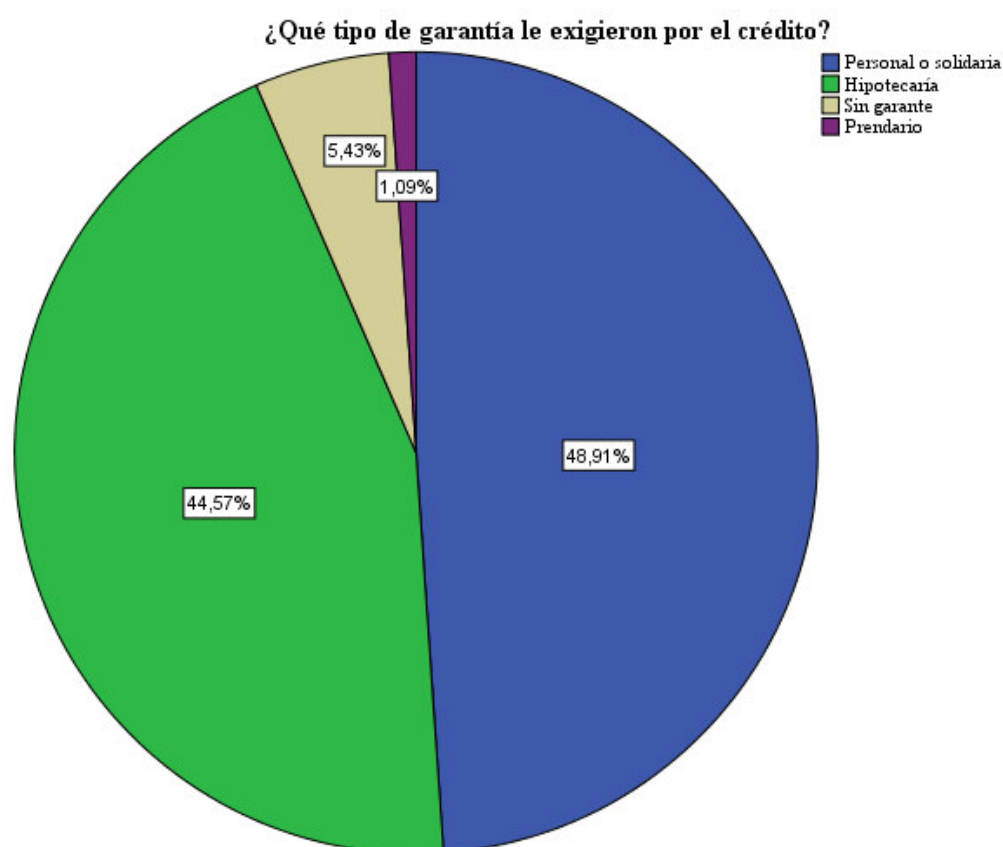


Figura 29: ¿Qué tipo de garantía le exigieron por el crédito?

Fuente: Investigación directa

En el caso de los encuestados que solicitaron créditos en las entidades del SFPS, aseguraron solamente que se les acepta garantías personales-solidarias o hipotecas.

4.17. Plazo otorgado por las entidades financieras

Gracias investigación se observó que el plazo otorgado por las entidades financieras para las unidades económicas entrevistadas en su mayoría es entre 18 – 24 meses y 24 – 36 meses ambas con 26,1%, entre 36 – 48 meses y mayor a 60 meses con

13%, y menor a 12 meses el 8,7%.

Tabla 28:

¿A qué plazo le otorgaron el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 12 meses	8	8,7	8,7	8,7
	Entre 12 - 18 meses	5	5,4	5,4	14,1
	Entre 18 - 24 meses	24	26,1	26,1	40,2
	Entre 24 - 36 meses	24	26,1	26,1	66,3
	Entre 36 - 48 meses	12	13,0	13,0	79,3
	Entre 48 - 60 meses	7	7,6	7,6	87,0
	Mayor a 60 meses	12	13,0	13,0	100,0
Total		92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

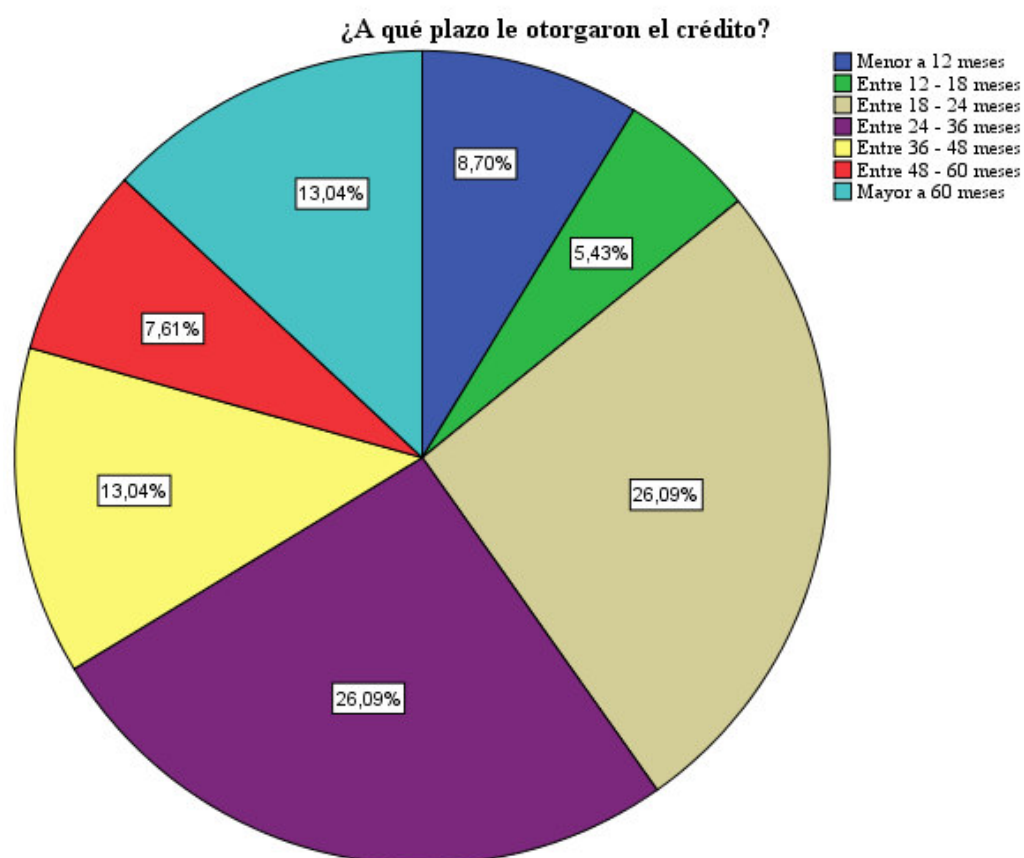


Figura 30: ¿A qué plazo le otorgaron el crédito?
Fuente: Investigación directa

Como se puede observar en el siguiente gráfico a ninguna unidad productiva se le otorgó créditos por un plazo mayor a 60 meses en una entidad del SFPS, y es más concurrente que se soliciten créditos por plazos entre 60 y 24 meses, en las unidades

de este sistema.

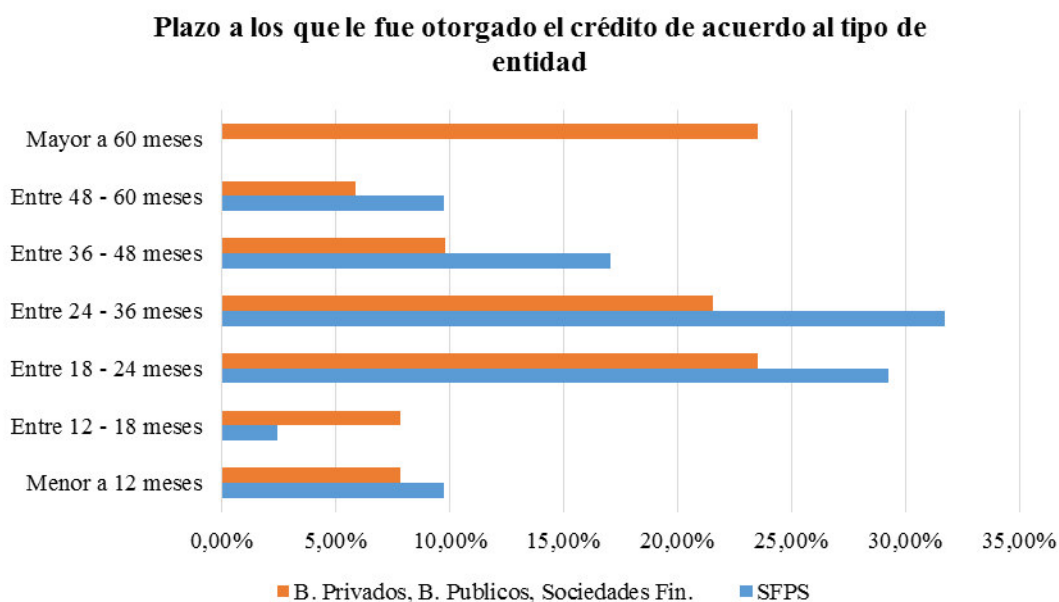


Figura 31: ¿A qué plazo le otorgaron el crédito?
Fuente: Investigación directa

4.18. Actividades para las cuales se solicitaron los créditos a las entidades financieras

La mayoría de las unidades económicas entrevistadas solicitaron crédito para usar los fondos como capital de trabajo 45,7%, mientras que el 35,9% lo solicitaron para una futura ampliación de su negocio, el 13% para consumo, mientras que el 5,4% aseguraron requerir dinero para cubrir otro tipo de obligaciones.

Tabla 29:

¿Para qué actividad solicitó el crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Capital de trabajo	42	45,7	45,7	45,7
	Ampliación de negocio	33	35,9	35,9	81,5
	Consumo	12	13,0	13,0	94,6
	Cubrir otras obligaciones	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

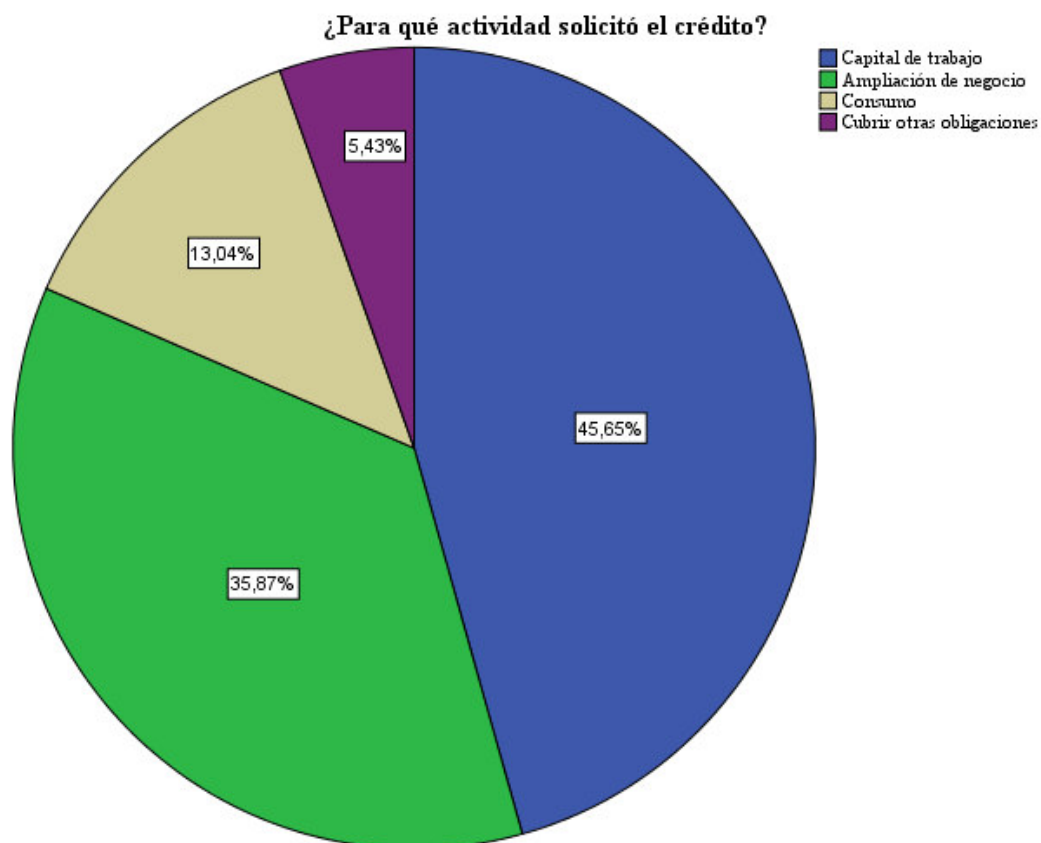


Figura 32: ¿Para qué actividad solicitó el crédito?
Fuente: Investigación directa

Como se puede observar las unidades económicas requirieron créditos en su mayoría para el giro de negocio, estos supieron manifestar que utilizaron los fondos para la compra de mercadería y a hacer frente a diferentes gastos que se dan como día a día del negocio.

Además de acuerdo a la investigación se solicitó a entidades del SFPS, 58,54% créditos para usarlo como capital de trabajo, el 34,15% para ampliación de su negocio y el 7,32% para consumo

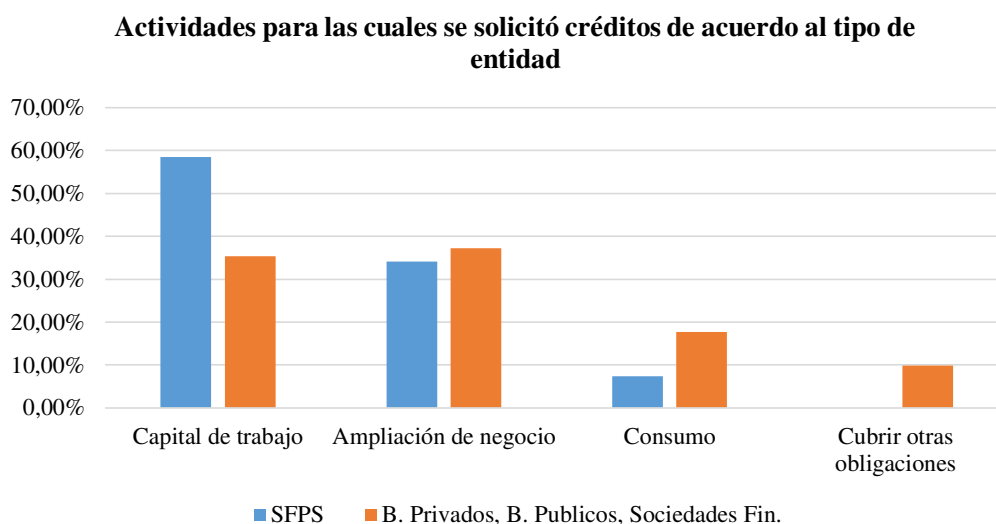


Figura 33: Actividades para las cuales se solicitó créditos de acuerdo al tipo de entidad
Fuente: Investigación directa

4.19. El crédito le ayudo a desarrollar su negocio

La gran mayoría 93,5% de las unidades económicas encuestadas manifestaron que el crédito concedido les ayudo a desarrollar su negocio, mientras que solo el 6,5% expresaron que el crédito les fue insuficiente, no les ayudo a crecer con sus negocios o les fue indiferente.

Tabla 30:

¿Considera que el crédito le ayudó a desarrollar su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	86	93,5	93,5	93,5
	No	6	6,5	6,5	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa



Figura 34: ¿Considera que el crédito le ayudó a desarrollar su negocio?
Fuente: Investigación directa

Además el 100% de las unidades productivas encuestadas que solicitaron créditos en las entidades del SFPS manifestaron que la operación crediticia ayudó a desarrollar su negocio.

4.20. Demanda de crédito para el año 2015

Se puede observar que el 54% de los encuestados manifestaron si necesitar de crédito para el 2015, sin embargo un gran porcentaje (46%), afirmó no necesitar ningún tipo de crédito para este año.

Tabla 31:

¿Requiere de crédito para el año 2015?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	75	54,0	54,0	54,0
	No	64	46,0	46,0	100,0
	Tota l	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

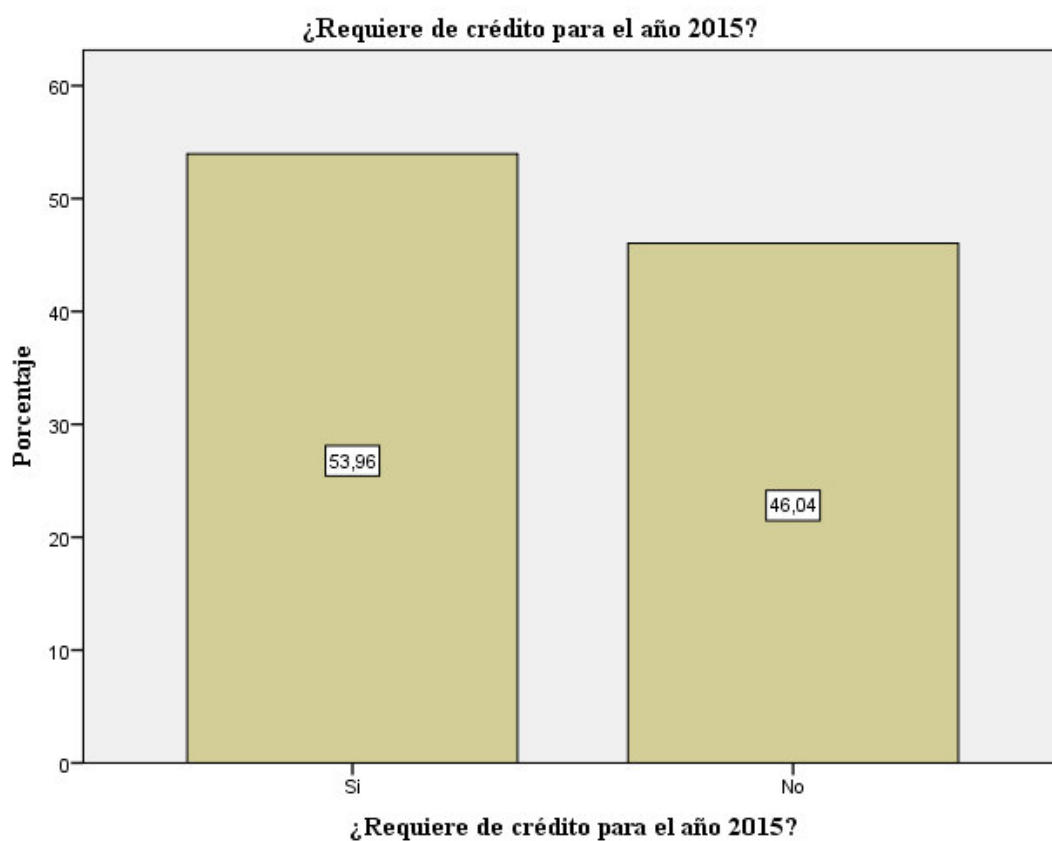


Figura 35: ¿Requiere de crédito para el año 2015?

Fuente: Investigación directa

Como se puede observar en la siguiente tabla y grafico las entidades productivas que solicitaron créditos en las entidades parte del SFPS en un 56,1% aseguran no requerirán créditos para el 2015, mientras que la diferencia del 43,9% requerirán este tipo de servicio. Por lo que se puede mencionar que en su mayoría las entidades del SFPS han satisfecho las necesidades crediticias de quienes les han requerido este tipo de servicios.

Tabla 32:

¿Las unidades económicas que solicitaron créditos en el 2013-2014 a entidades del SFPS requieren de crédito para el año 2015?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	18	43,9	43,9	43,9
	No	23	56,1	56,1	100,0
	Tota l	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

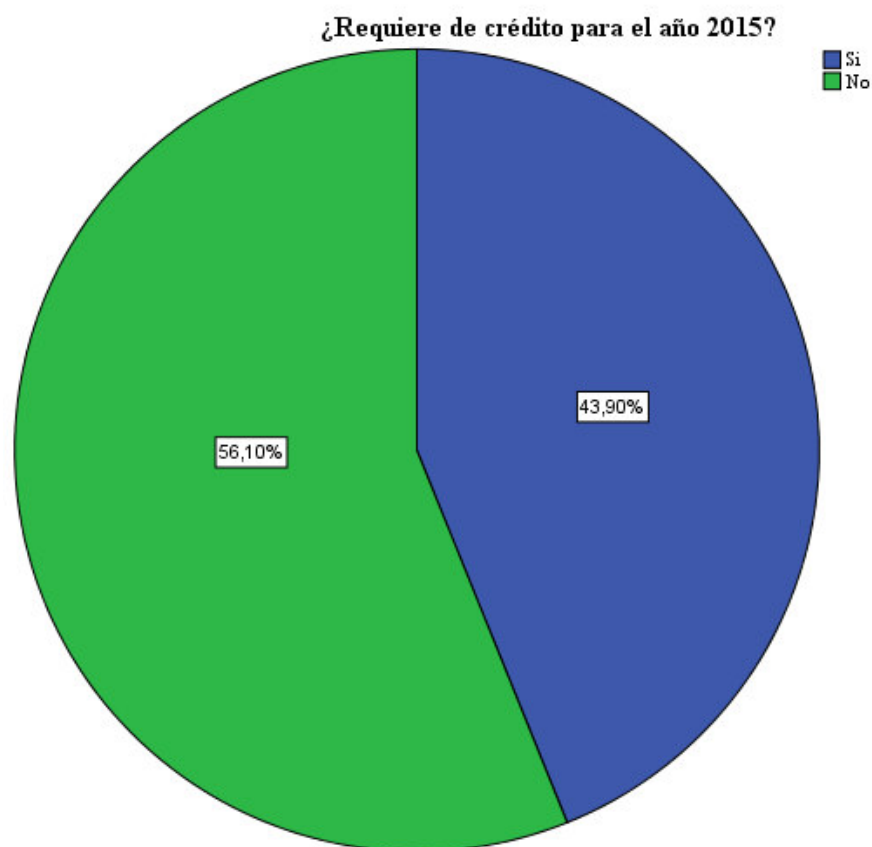


Figura 36: Unidades productivas que requieren créditos de entidades del SFPS
Fuente: Investigación directa

4.21. Monto de crédito requerido para el 2015

De las unidades económicas que afirmaron necesitar crédito para el 2015, el 25,3% manifestaron que requieren moderado de entre 2.001,00 USD a 5.000,00 USD, el 22,7% crédito de entre 5.001,00 USD a 10.000,00 USD y el 13,3% créditos de entre 20.001,00 a 30.000,00.

Tabla 33:

¿Qué cantidad de crédito requiere para el año 2015?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 1.001,00 USD a 2.000,00 USD	4	5,3	5,3	5,3
	De 2.001,00 USD a 5.000,00 USD	19	25,3	25,3	30,7
	De 5.001,00 USD a 10.000,00 USD	17	22,7	22,7	53,3
	De 10.001,00 USD a 20.000,00 USD	9	12,0	12,0	65,3
	De 20.001,00 USD a 30.000,00 USD	10	13,3	13,3	78,7
	De 30.001,00 USD a 50.000,00 USD	9	12,0	12,0	90,7
	Más de 50.000,00 USD	7	9,3	9,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

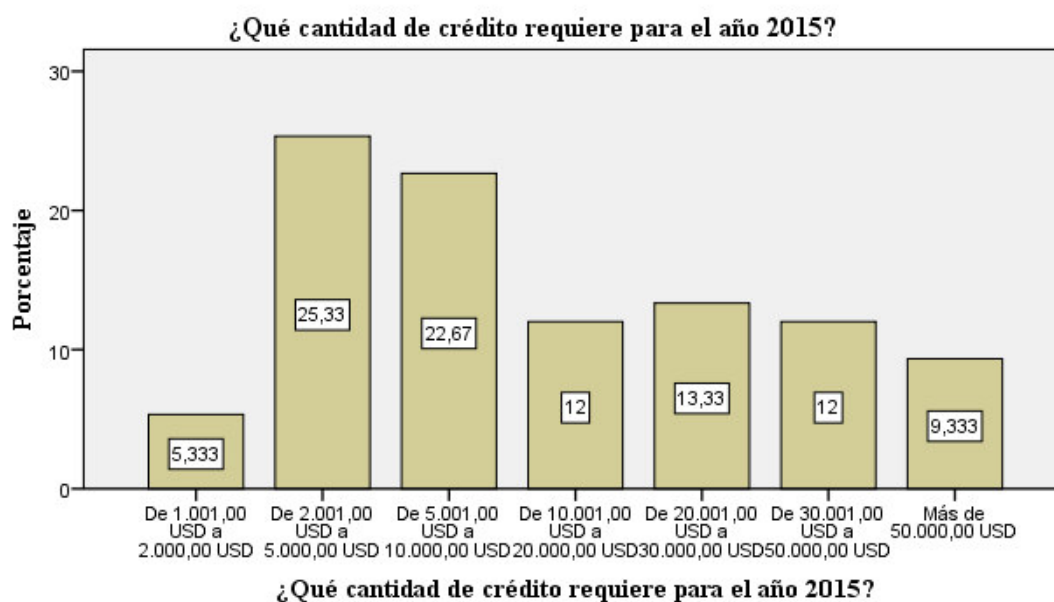


Figura 37: ¿Qué cantidad de crédito requiere para el año 2015?

Fuente: Investigación directa

4.22. Relación entre el monto solicitado en el 2014 y requerido en el 2015.

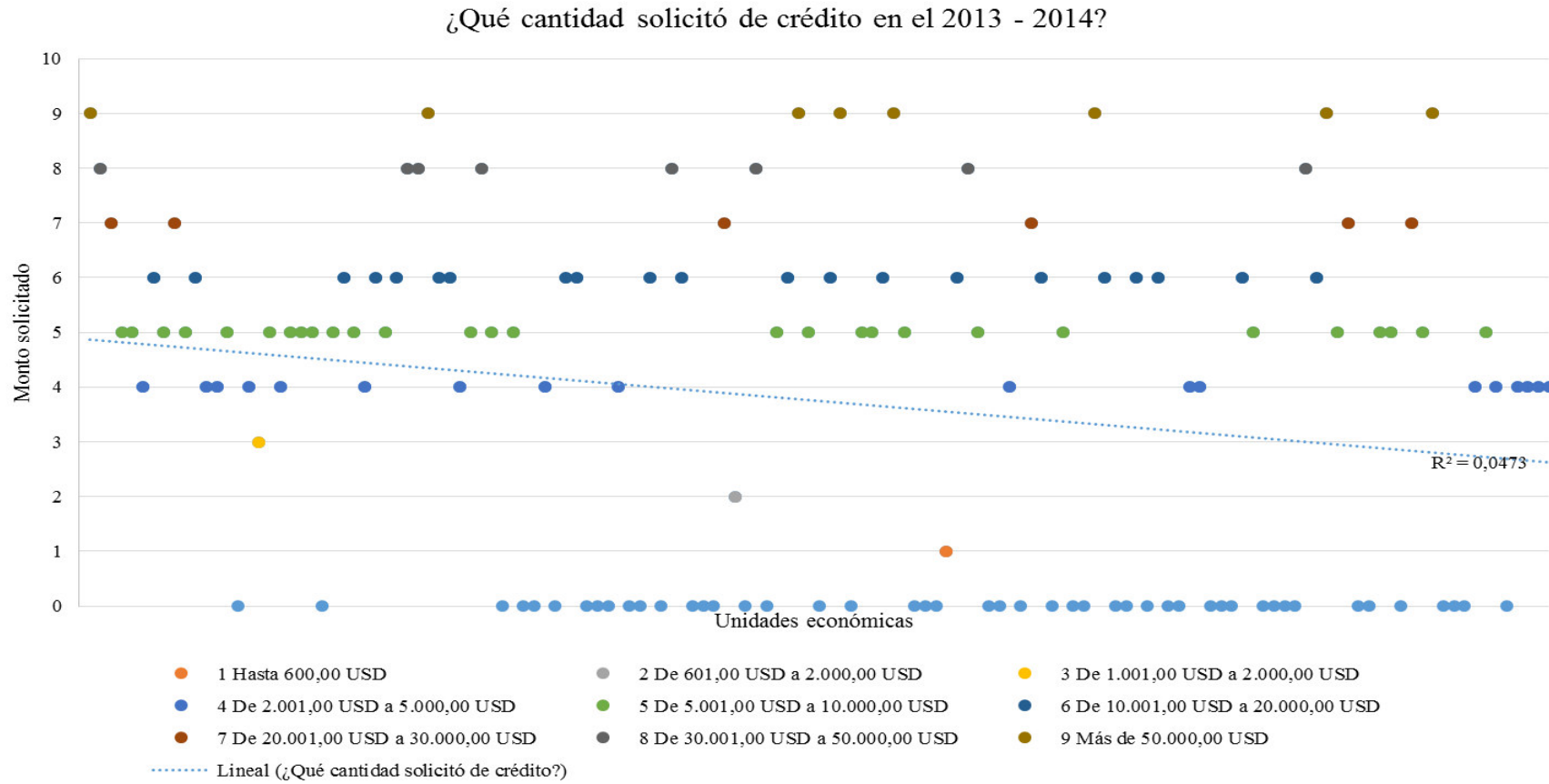


Figura 38: Cantidad solicitada en el 2013 – 2014

Fuente: Investigación directa

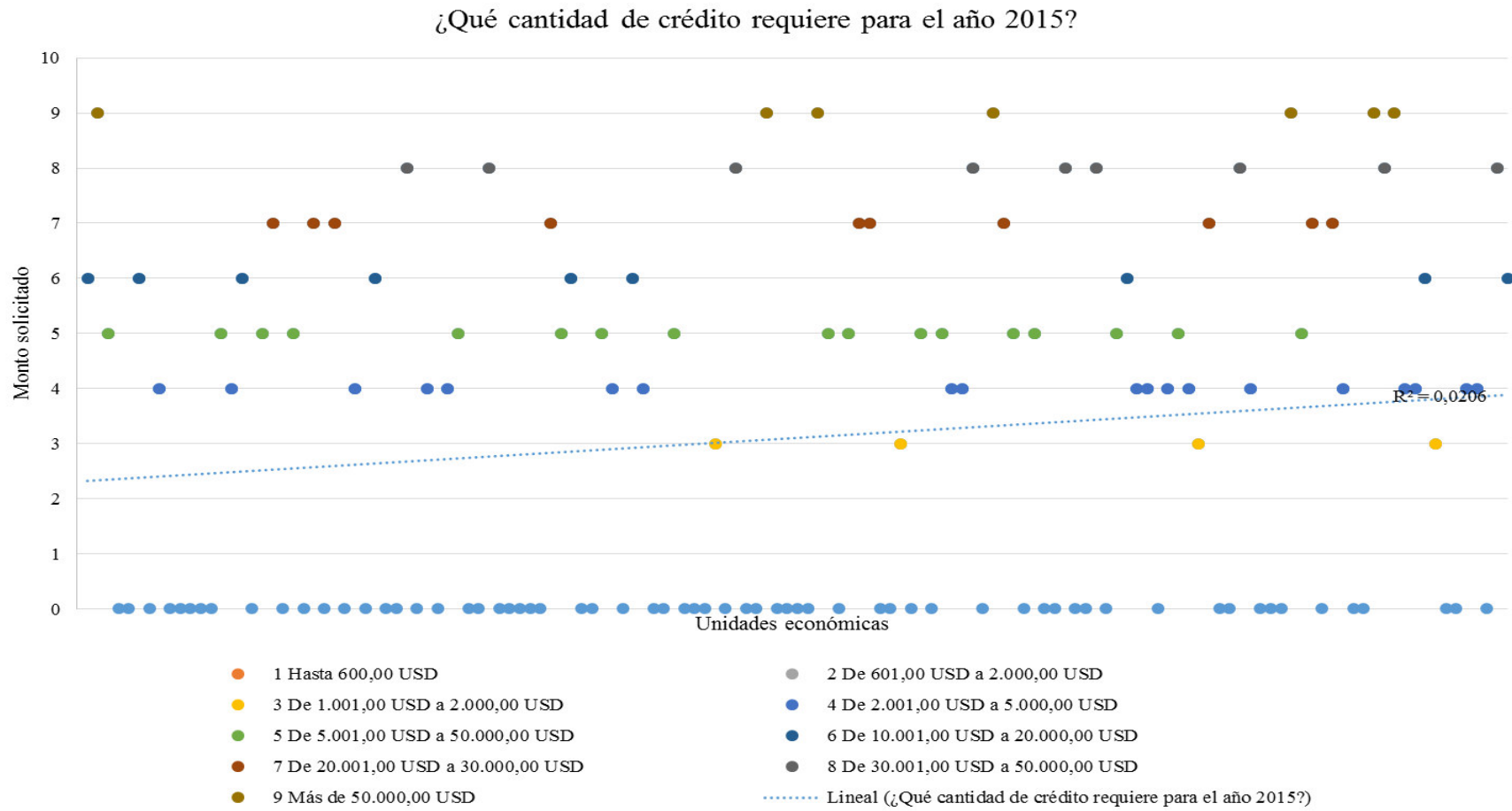


Figura 39: Cantidad requerida para el año 2015
Fuente: Investigación directa

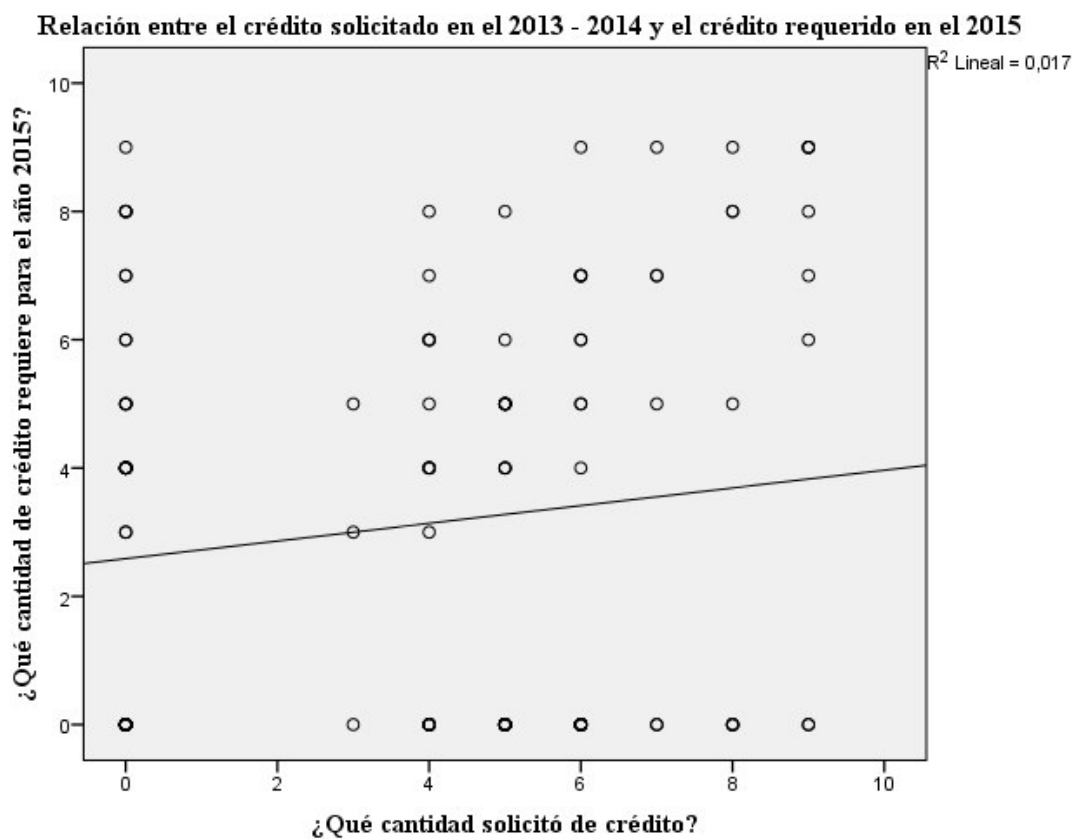


Figura 40: Relación entre el crédito solicitado en el 2013 – 2014 y el crédito requerido en el 2015
Fuente: Investigación directa

Como se puede observar en el gráfico 33, no existe correlación alguna entre el crédito solicitado en el 2013 – 2014 y el crédito requerido para el año 2015. Lo que explica que si se requirió crédito en los años anteriores no requerirá necesariamente crédito para el 2015.

Necesidad crediticia en entidades del SFPS 2013 - 2014 vs. 2015

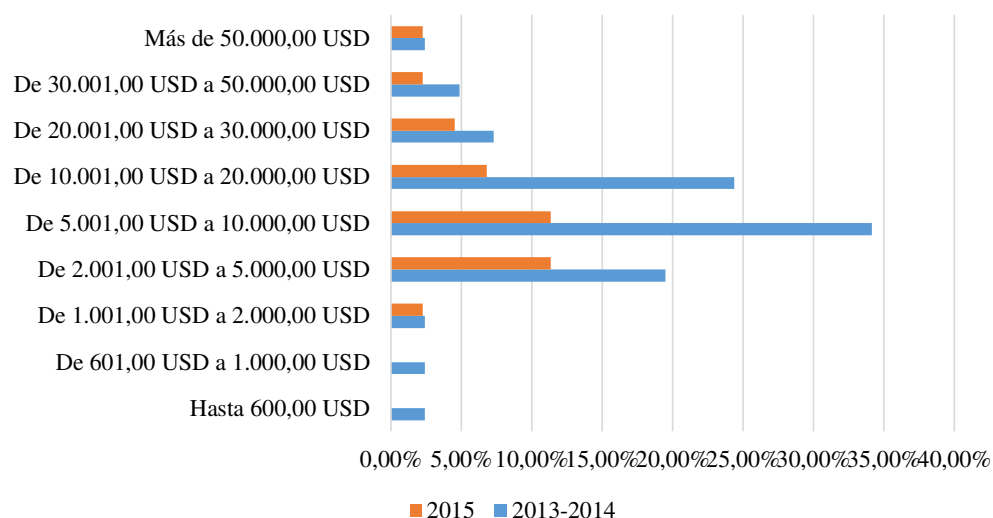


Figura 41: Necesidad crediticia en entidades del SFPS
Fuente: Investigación directa

En la figura 40, se observa como las necesidades crediticias de las unidades productivas que solicitaron créditos en las entidades del SFPS en el 2013 -2014 vs. la necesidad de las mismas en el 2015, han disminuido considerablemente, por lo que se puede suponer que este tipo de entidad ha satisfecho los requerimientos crediticios.

4.23. Le ha sido negado alguna vez un crédito para la unidad económica

Se investigó también si a las unidades económicas encuestadas se les había negado en alguna ocasión un crédito bancario, de los solamente el 26,6% afirmaron que se les presentó estos inconvenientes al solicitar este tipo de servicios.

Tabla 34:

¿Le ha sido negado alguna vez un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	37	26,6	26,6	26,6
	No	102	73,4	73,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa



Figura 42: ¿Le ha sido negado alguna vez un crédito?
Fuente: Investigación directa

4.24. Destino tentativo de los fondos provenientes de los créditos negados

Al igual que el destino de los fondos concedidos a las unidades económicas en el 2013 – 2014, el destino tentativo mayoritario de los fondos por los que se solicitaron créditos que fueron negados, es el capital de trabajo con 40,5%, el 27% necesitaban fondos para la ampliación de su negocio, y el 24,3% iba a utilizar los fondos como consumo, razón probable por la que fue negado.

Tabla 35:

¿Los fondos provenientes del crédito que le fue negado, para que iban a ser utilizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Capital de trabajo	15	40,5	40,5	40,5
	Ampliación de negocio	10	27,0	27,0	67,6
	Consumo	9	24,3	24,3	91,9
	Cubrir otras obligaciones	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

¿Los fondos provenientes del crédito que le fue negado, para que iban a ser utilizados?

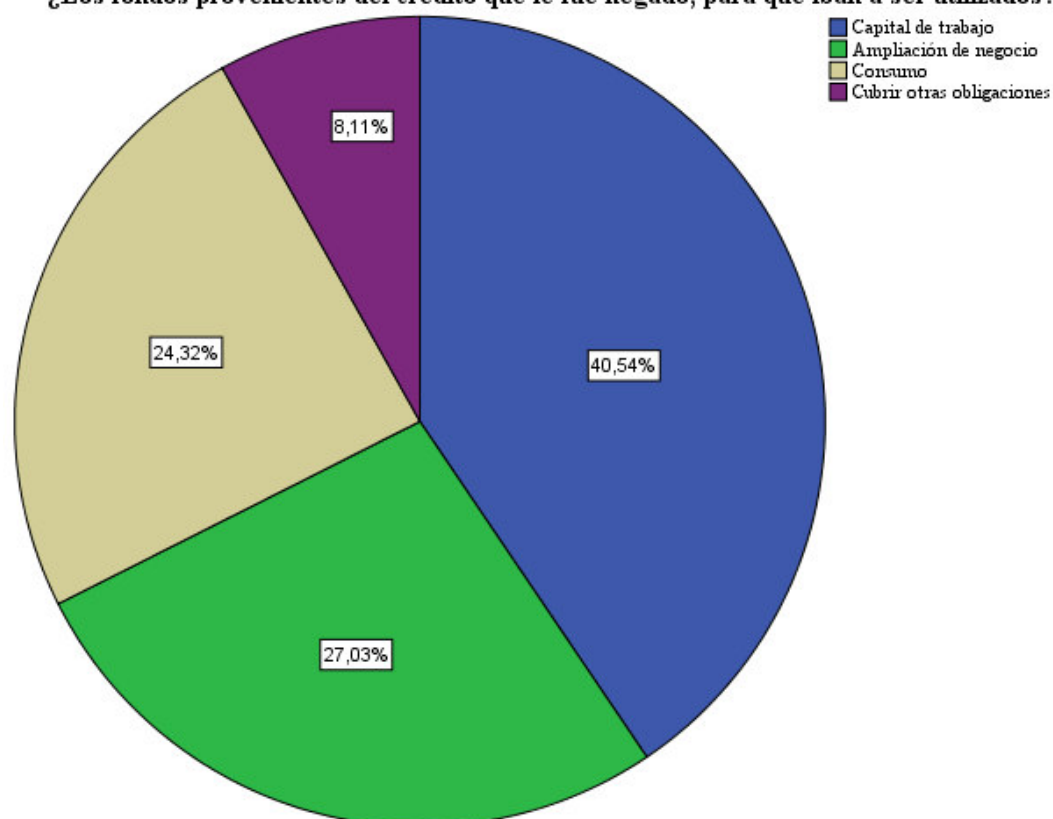


Figura 43: *¿Los fondos provenientes del crédito que le fue negado, para que iban a ser utilizados?*

Fuente: Investigación directa

4.25. Análisis de la satisfacción de las unidades económicas referente al servicio de las entidades financieras de la ciudad de Loja

4.25.1. Facilidad de acceder a la institución financiera.

Con respecto a la facilidad de acceso a las diferentes instituciones financieras

donde las unidades económicas encuestas requirieron créditos durante el año 2013 – 2014, se manifestó que al 79,6% calificó como totalmente adecuado y de buena calidad, mientras que el 20,4% manifestó que la accesibilidad es inadecuada y de mala calidad.

Tabla 36:

La facilidad en acceder a la entidad financiera es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	21	20,4	20,4	20,4
	Buena calidad	82	79,6	79,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

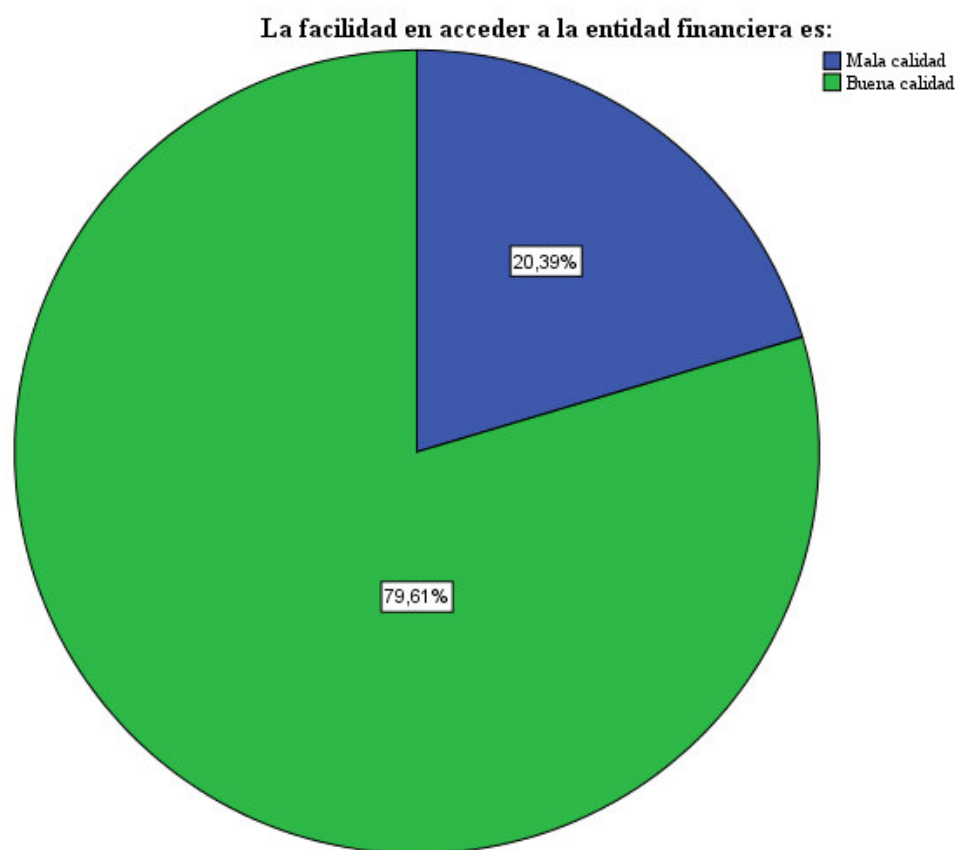


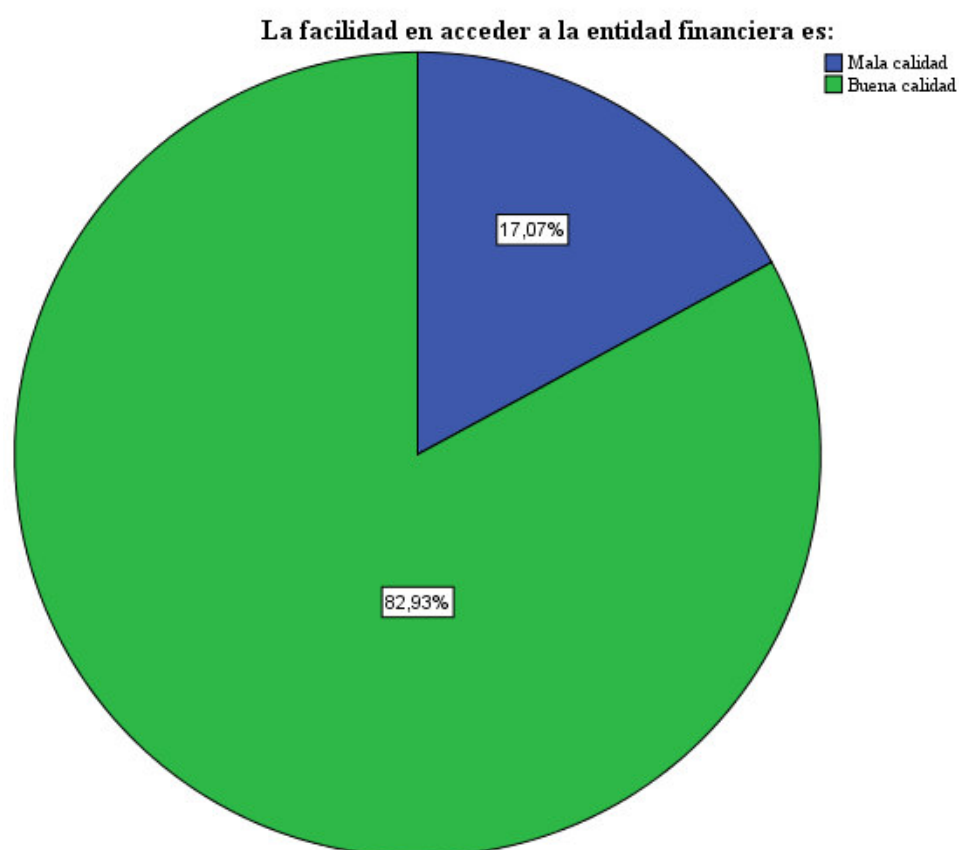
Figura 44: La facilidad en acceder a la entidad financiera es:

Fuente: Investigación directa

Referente a unidades productivas que solicitaron créditos en las entidades parte del SFPS, el 82,9% manifestaron que la facilidad en acceder a la entidad es de buena calidad, mientras que el 17,1% consideran como de mala calidad este parámetro.

Tabla 37:*La facilidad en acceder a la entidad parte de la SFPS es:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	7	17,1	17,1	17,1
	Buena calidad	34	82,9	82,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

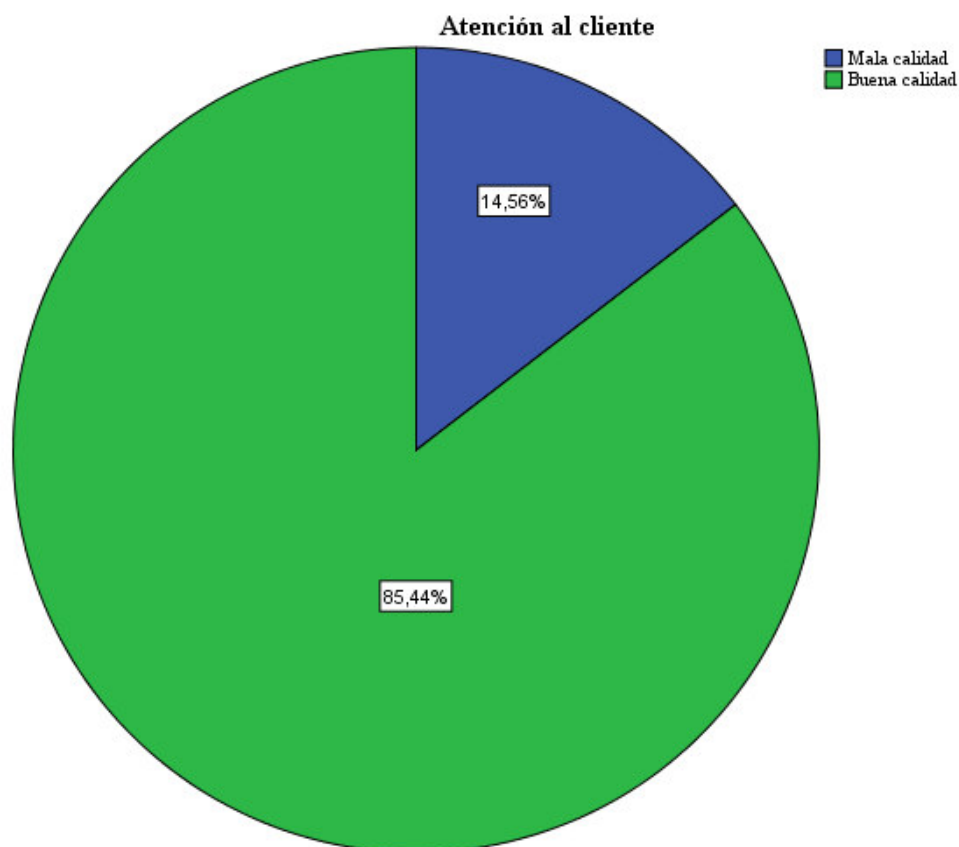
Fuente: Investigación directa**Figura 45: La facilidad en acceder a la entidad parte de la SFPS es:****Fuente: Investigación directa**

4.25.2. Atención al cliente

Con respecto a la atención al cliente que las instituciones ofrecen a sus clientes, el 14,6% de los encuestados respondieron que es de mala calidad e inadecuada, mientras que la mayoría del 85,4% manifestaron que están satisfechos con la atención al cliente.

Tabla 38:**Atención al cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	15	14,6	14,6	14,6
	Buena calidad	88	85,4	85,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

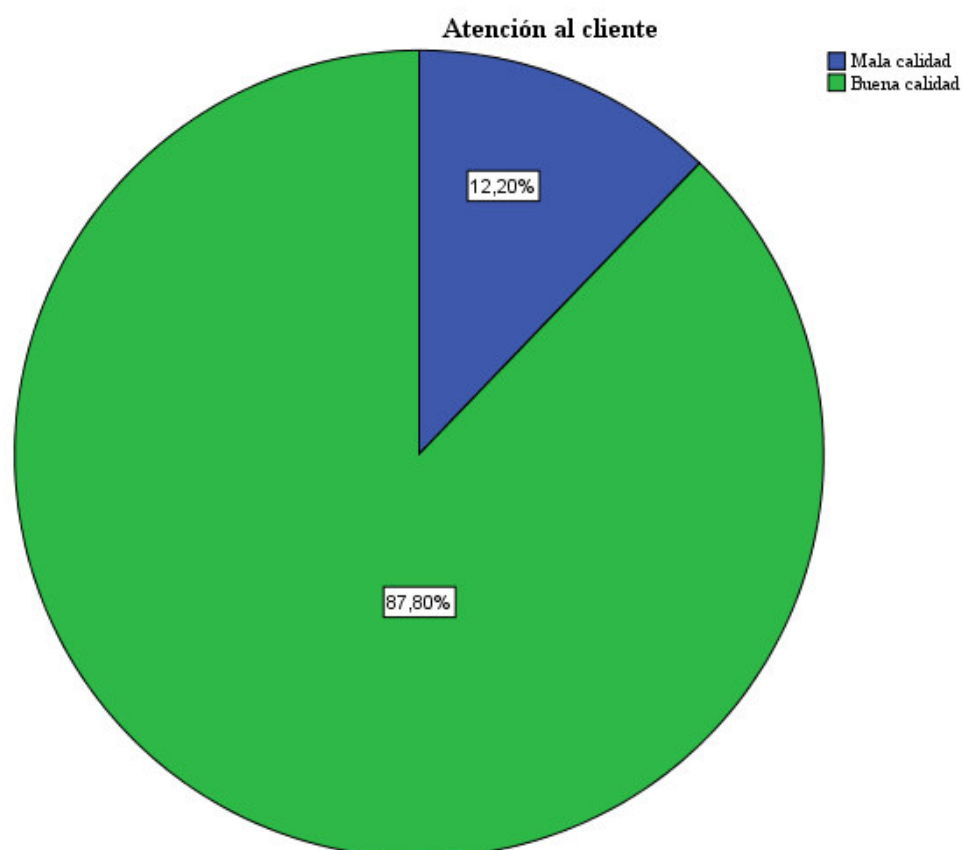
Fuente: Investigación directa**Figura 46: Atención al cliente****Fuente: Investigación directa**

Mientras tanto que en las entidades parte del SFPS, el 87,8% de los encuestados consideran que la atención al cliente es de buena calidad, y el 12,2% consideran como de mala calidad este parámetro brindado.

Tabla 39:*Atención al cliente en las entidades parte del SFPS*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	5	12,2	12,2	12,2
	Buena calidad	36	87,8	87,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Figura 47: Atención al cliente en las entidades parte del SFPS**

Fuente: Investigación directa

4.25.3. Información brindada acerca de los créditos

Acerca de la información acerca del crédito, la cual es muy importante al momento de tomar decisiones acerca de si tomar la decisión de endeudarse o no, el 20,4% de las unidades económicas encuestadas manifestaron que es de mala calidad y no se brinda adecuadamente y el 79,6% de las mismas supieron decir que al contrario la información es buena y totalmente adecuada.

Tabla 40:

Información acerca del crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	21	20,4	20,4	20,4
	Buena calidad	82	79,6	79,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

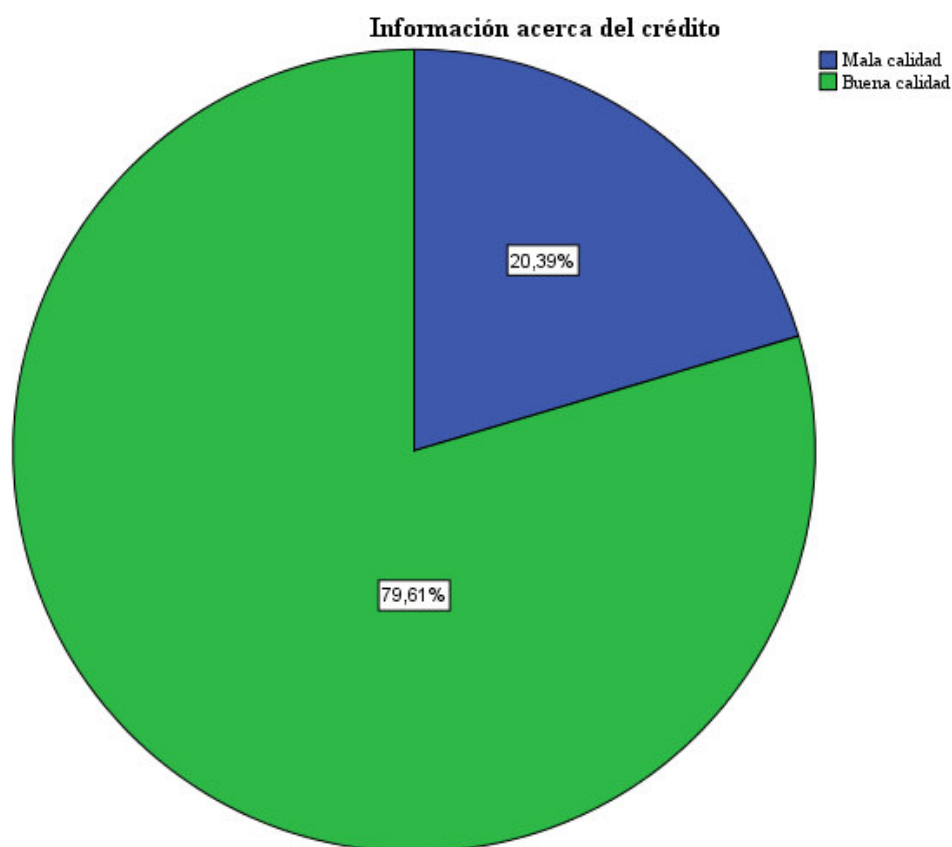


Figura 48: Información acerca del crédito

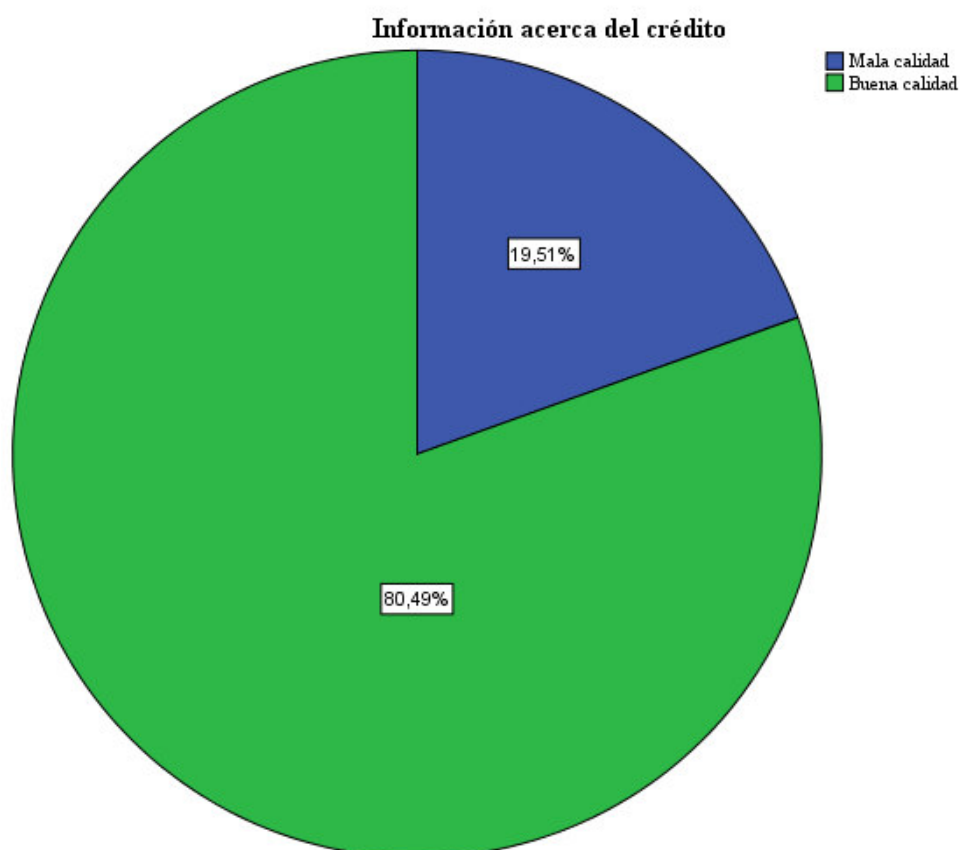
Fuente: Investigación directa

Para las entidades parte del SFPS, la tendencia se mantiene y el 80,5% de los encuestados manifiestan que la información acerca del crédito en estas unidades es de buena calidad y el 19,5% dicen que es de mala calidad e inadecuada para el servicio.

Tabla 41:**Información acerca del crédito en las entidades SFPS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	8	19,5	19,5	19,5
	Buena calidad	33	80,5	80,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Figura 49: Información acerca del crédito en las entidades SFPS**

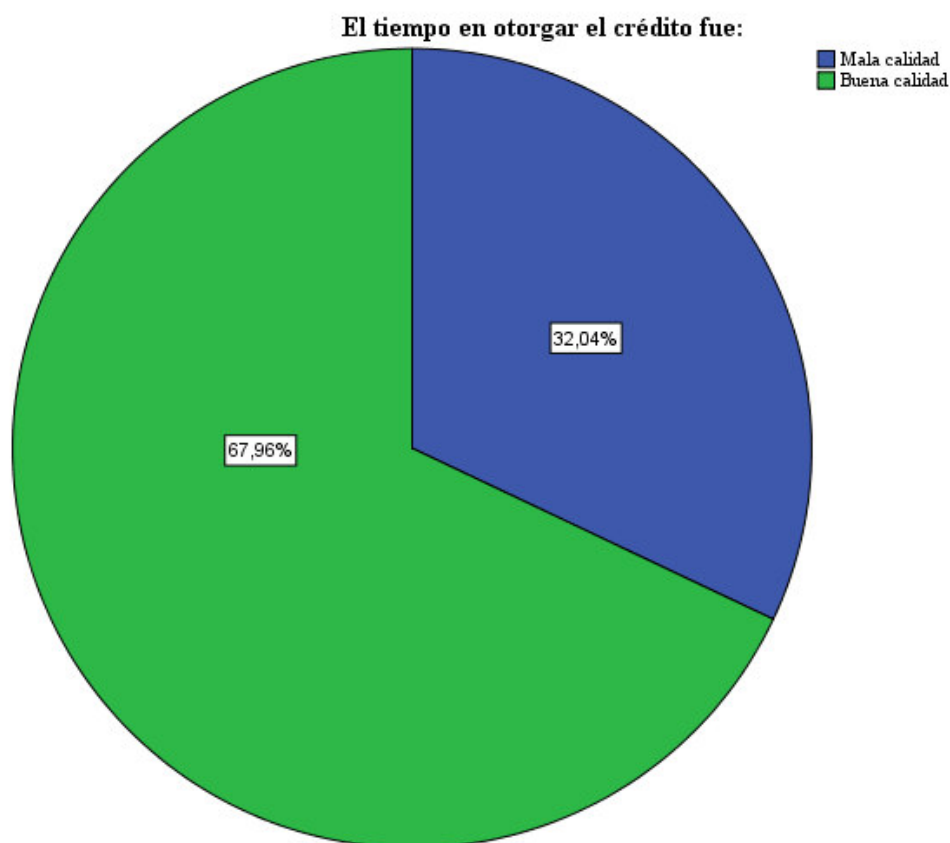
Fuente: Investigación directa

4.25.4. Tiempo en otorgar los créditos

Del total de las unidades de las unidades económicas entrevistadas el 32% manifestó su inconformidad con respecto al tiempo que tarda en otorgar créditos las entidades financieras de la ciudad de Loja, mientras que el 68% aseguró que consideran que el tiempo que se toman estas entidades es razonable y adecuado para el trámite.

Tabla 42:*El tiempo en otorgar el crédito fue:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	33	32,0	32,0	32,0
	Buena calidad	70	68,0	68,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 50: El tiempo en otorgar el crédito fue:
Fuente: Investigación directa**

El 73,2% de las unidades productivas que solicitaron créditos en el SFPS, consideran que el tiempo en otorgar créditos es adecuado al servicio y de buena calidad, mientras que el 26,8% consideran que es inadecuado y de mala calidad.

Tabla 43:*El tiempo en otorgar el crédito en las SFPS fue:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	11	26,8	26,8	26,8
	Buena calidad	30	73,2	73,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

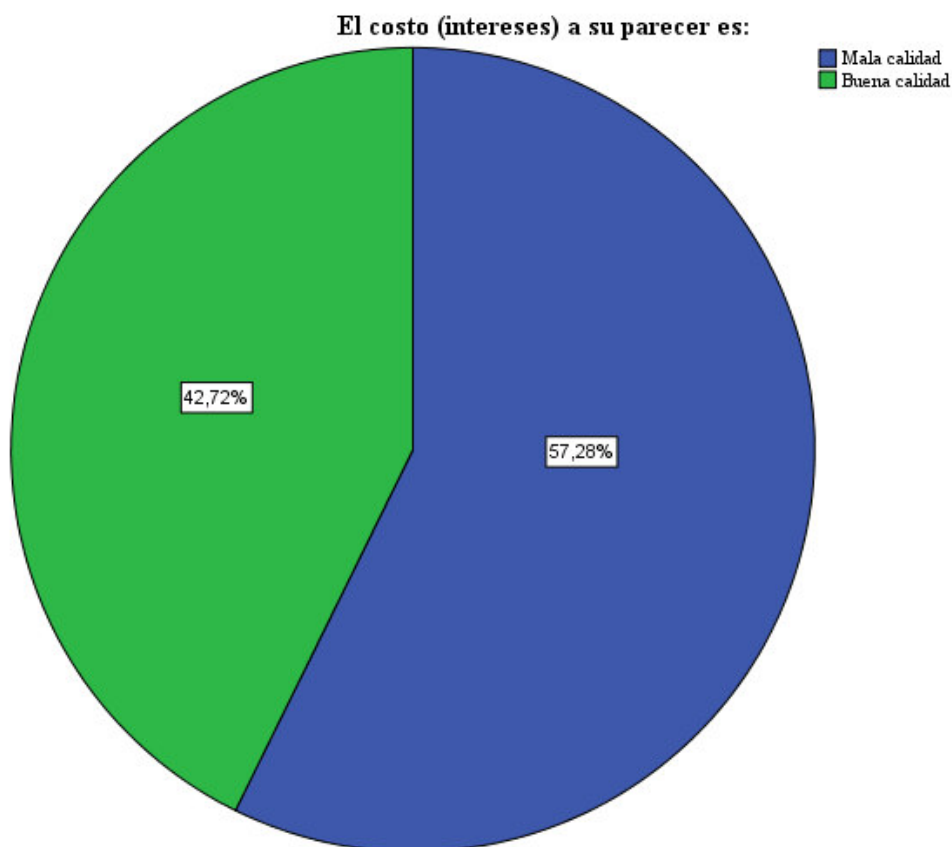
Fuente: Investigación directa**Figura 51: El tiempo en otorgar el crédito en las SFPS fue:**
Fuente: Investigación directa

4.25.5. Satisfacción acerca del costo por el servicio

Si bien las tasas de interés son reguladas por el Banco Central del Ecuador, al 67,96% de las unidades económicas entrevistadas les parece que este costo por el servicio es excesivo y el cobro de tan alta tasa es improcedente por el servicio brindado. Por el contrario al 42,7% de los entrevistados consideran que las tasas de interés cobradas son razonables y adecuado por el servicio brindado.

Tabla 44:*El costo (intereses) a su parecer es:*

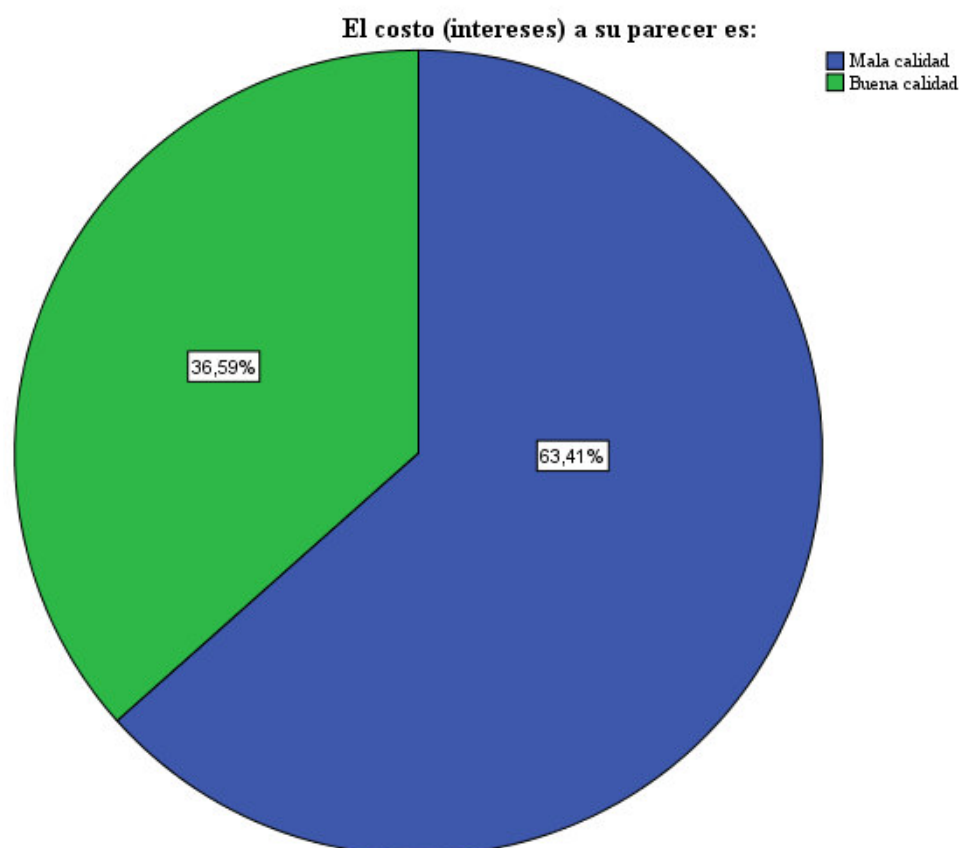
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	59	57,3	57,3	57,3
	Buena calidad	44	42,7	42,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 52: El costo (intereses) a su parecer es:
Fuente: Investigación directa**

Poco más que en el caso las entidades financieras en general, en las entidades parte del SFPS 63,4% de los encuestados consideran que el costo (intereses) son inadecuados y de mala calidad, mientras que tan solo el 36,6% piensa que el costo es adecuado para el servicio que ofrecen.

Tabla 45:*El costo (intereses) en las entidades parte del SFPS a su parecer es:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	26	63,4	63,4	63,4
	Buena calidad	15	36,6	36,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

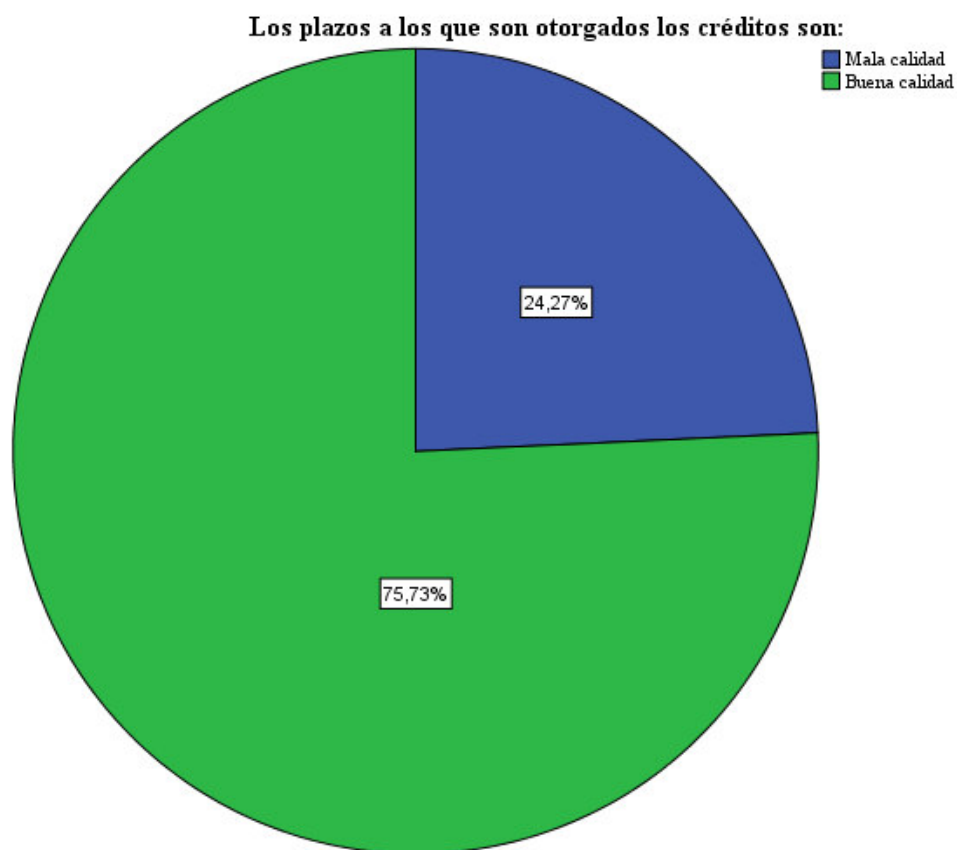
Fuente: Investigación directa**Figura 53: El costo (intereses) en las entidades parte del SFPS a su parecer es:**
Fuente: Investigación directa

4.25.6. Satisfacción en el plazo a los que son otorgados los créditos

Si bien los plazos a los que son otorgados los créditos por las instituciones financieras son a elección de quien requiere el servicio y dependiendo de esto se fija la tasa de interés a cobrarse, el 24,3% de los encuestados piensa que estos plazos son inadecuados, mientras que a la mayoría el 75,7%, les parece que siendo estos plazos a elección del solicitante, los mismos son adecuados y procedentes para el servicio brindado.

Tabla 46:**Los plazos a los que son otorgados los créditos son:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	25	24,3	24,3	24,3
	Buena calidad	78	75,7	75,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 54: Los plazos a los que son otorgados los créditos son:****Fuente: Investigación directa**

El 82,9% de los consultados que solicitaron créditos a entidades de SFPS consideran que los plazos a los que son otorgados los créditos son adecuados, y tan solo el 17,1% manifiesta que piensa que son inadecuados para el servicio.

Tabla 47:

Los plazos a los que son otorgados los créditos en la SFPS son:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	7	17,1	17,1	17,1
	Buena calidad	34	82,9	82,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

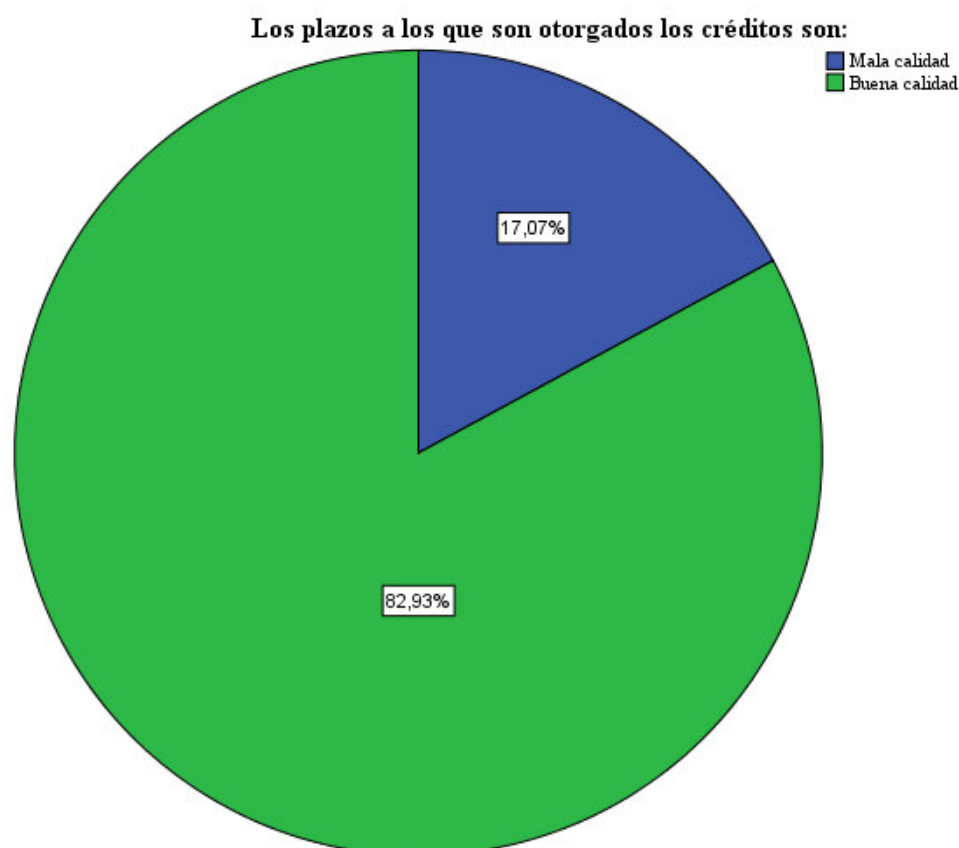


Figura 55: Los plazos a los que son otorgados los créditos en la SFPS son:
Fuente: Investigación directa

4.25.7. Seguimiento de la institución financiera a los fondos otorgados

El seguimiento de los fondos otorgados en los créditos por parte de las instituciones financieras es de importancia debido a que los mismos son otorgados a unidades económicas que justifican esta necesidad para satisfacer requerimientos de sus negocios. Sin embargo tan solo el 46,6% de los encuestados consideran adecuado el seguimiento realizado, mientras que a la mayoría, 53,4% les parece que no se realiza de forma correcta.

Tabla 48:*El seguimiento de la institución a los fondos otorgados en el crédito es:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	55	53,4	53,4	53,4
	Buena calidad	48	46,6	46,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 56: El seguimiento de la institución a los fondos otorgados en el crédito es:****Fuente: Investigación directa**

Al igual que la tendencia, el 58,5% los encuestados consideran que el seguimiento que realizan las instituciones parte del SFPS es inadecuado y de mala calidad, mientras que el 41,5% lo consideran de buena calidad y adecuado al servicio.

Tabla 49:

El seguimiento de las instituciones parte del SFPS a los fondos otorgados en el crédito es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	24	58,5	58,5	58,5
	Buena calidad	17	41,5	41,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa



Figura 57: El seguimiento de las instituciones parte del SFPS a los fondos otorgados en el crédito es:

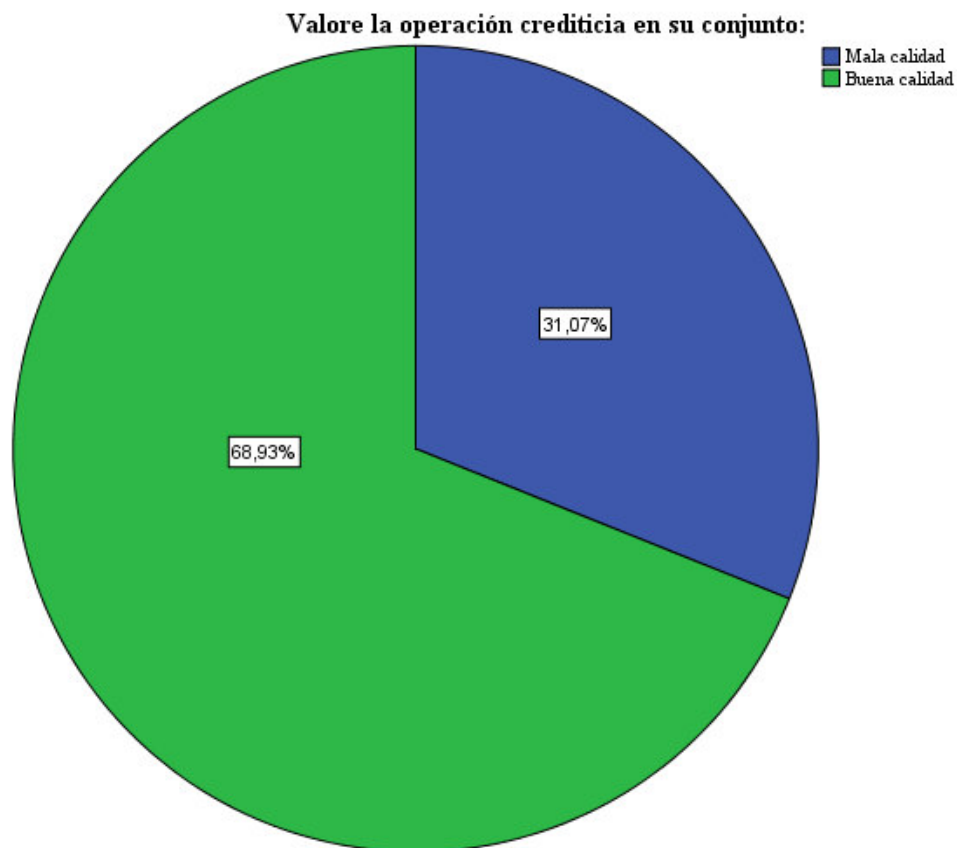
Fuente: Investigación directa

4.25.8. Valoración de la operación crediticia en su conjunto

De acuerdo con la investigación se pudo determinar que el 68,9% unidades económicas entrevistadas consideren de buena calidad y se encuentran satisfechos con el servicio crediticio en general de las entidades financieras, y solamente el 31,1% de las unidades consideran de baja calidad y no se encuentran satisfechos con el servicio.

Tabla 50:*Valore la operación crediticia en su conjunto:*

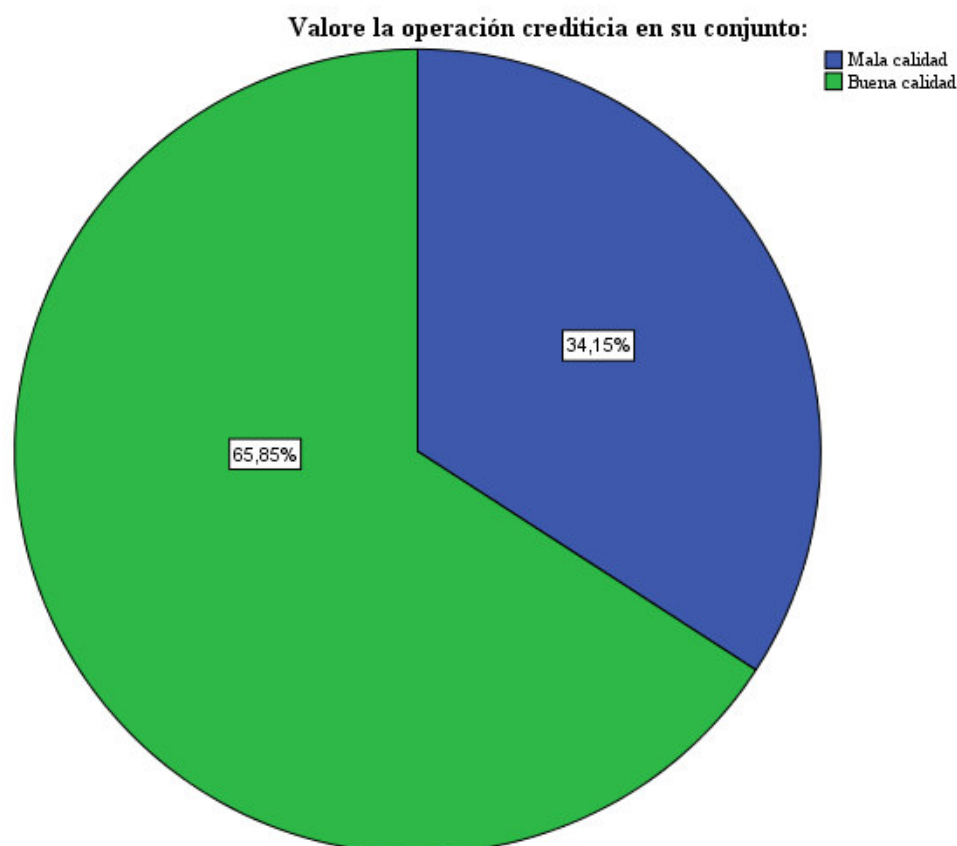
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	32	31,1	31,1	31,1
	Buena calidad	71	68,9	68,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 58: Valore la operación crediticia en su conjunto:
Fuente: Investigación directa**

El 65,9% de los encuestados contestaron que la operación crediticia en su conjunto en las unidades parte del SFPS es de buena calidad, y el 34,1% manifestaron que la operación crediticia les parece de mala calidad e inadecuada para el servicio que ofrecen.

Tabla 51:*Valore la operación crediticia SFPS en su conjunto:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala calidad	14	34,1	34,1	34,1
	Buena calidad	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa**Figura 59: Valore la operación crediticia SFPS en su conjunto:****Fuente: Investigación directa**

4.25.9. Disposición a nuevas operaciones crediticias

Como parte de la evaluación de la satisfacción de las unidades económicas acerca de los servicios crediticios brindados por las entidades financieras, se evaluó si estas estarían dispuestas a una nueva operación similar con la misma entidad, a lo que el 77,7% de los encuestados afirmaron que si lo haría, por lo que se supone existe satisfacción en el servicio. Mientras que el 22,3% aseguró que no realizarían la operación en la misma entidad y buscarían otra alternativa de financiamiento, ya que no estuvieron en todo o en parte satisfechos con el servicio a ellos brindado.

Tabla 52:

Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	80	77,7	77,7	77,7
	No	23	22,3	22,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera:

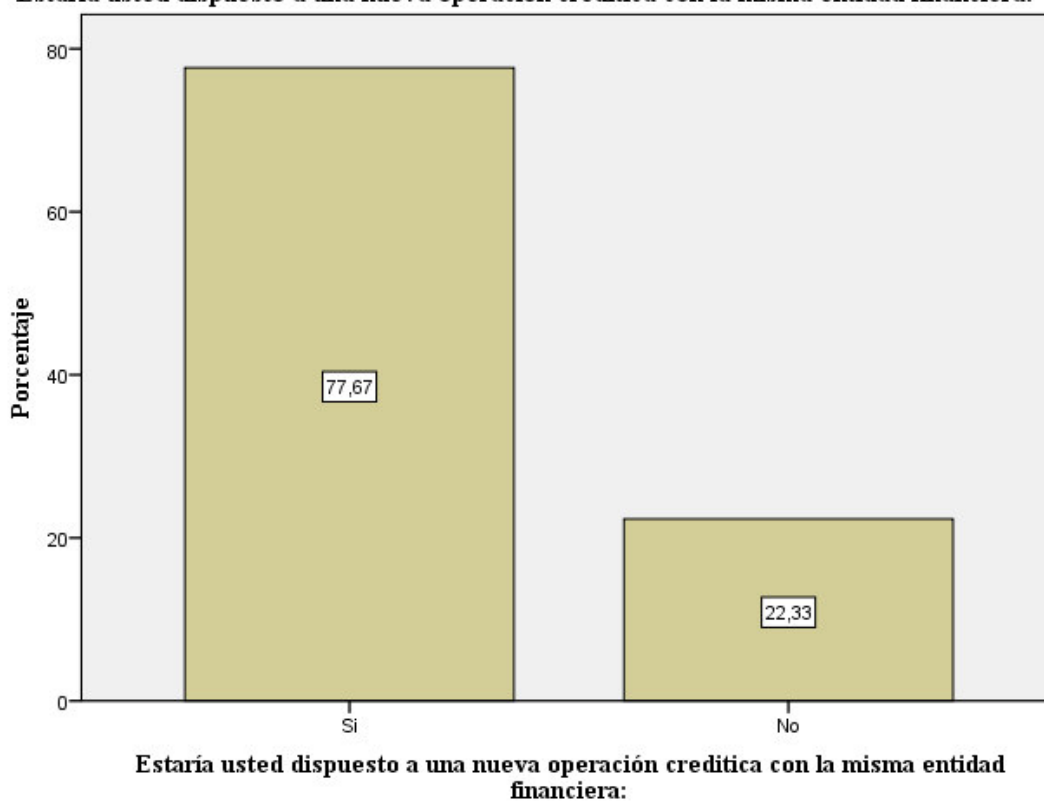


Figura 60: Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera

Fuente: Investigación directa

El 80,5% de las unidades productivas de la ciudad de Loja encuestados manifestaron que están dispuestas a una nueva operación crediticia en la misma entidad financiera parte del SFPS, mientras que 19,5% respondieron no estar dispuestos a una nueva operación con la entidad.

Tabla 53:

Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera parte del SFPS:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	33	80,5	80,5	80,5
	No	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera:

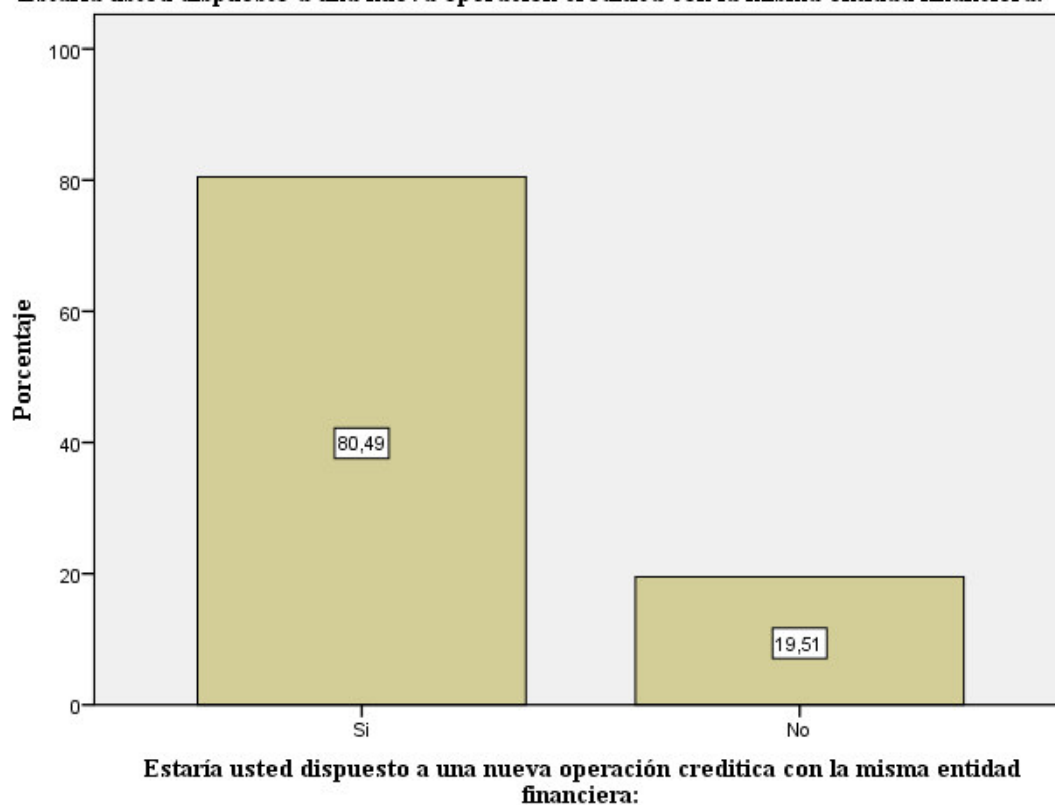


Figura 61: Estaría usted dispuesto a una nueva operación crediticia con la misma entidad financiera:

Fuente: Investigación directa

4.25.10. Recomendaría la entidad financiera

Como parte final del análisis de satisfacción, se evaluó si se recomendarían o no la entidad financiera en la cual realizaron el crédito a un familiar o amigo, para eliminar cualquier duda en conocer la satisfacción con el servicio crediticio brindado.

Producto de esto se determina que el 74,8% de las unidades económicas se consideran satisfechas y de buena calidad los servicios brindados, mientras que el

25,2% no les satisface por completo el servicio, por lo cual simplemente no lo recomendarían.

Tabla 54:

Recomendaría usted la entidad financiera para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	77	74,8	74,8	74,8
	No	26	25,2	25,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Recomendaría usted la entidad financiera para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

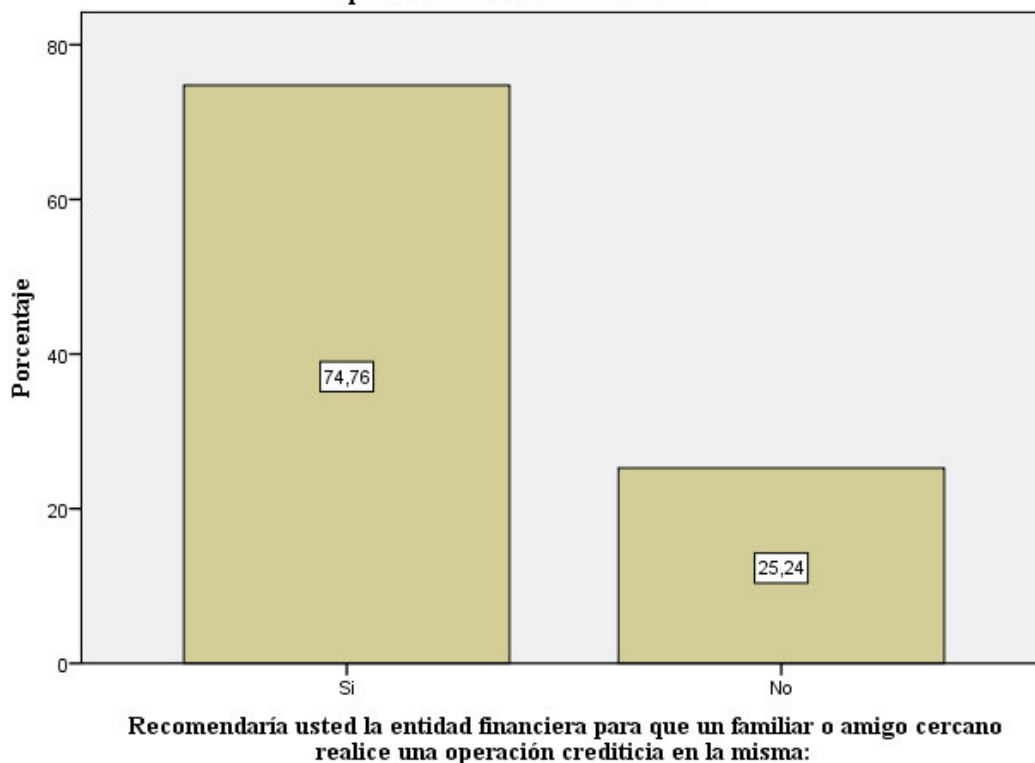


Figura 62: Recomendaría usted la entidad financiera para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

Fuente: Investigación directa

En las entidades parte del SFPS el 78,0% de los encuestados recomendarían a algún familiar o amigo cercano para que se solicite créditos y endeude en la misma entidad, mientras que el 22,0% no recomendaría la entidad para que un amigo o familiar solicite créditos en la misma.

Tabla 55:

Recomendaría usted la entidad financiera parte del SFPS para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	78,0	78,0	78,0
	No	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

Recomendaría usted la entidad financiera para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

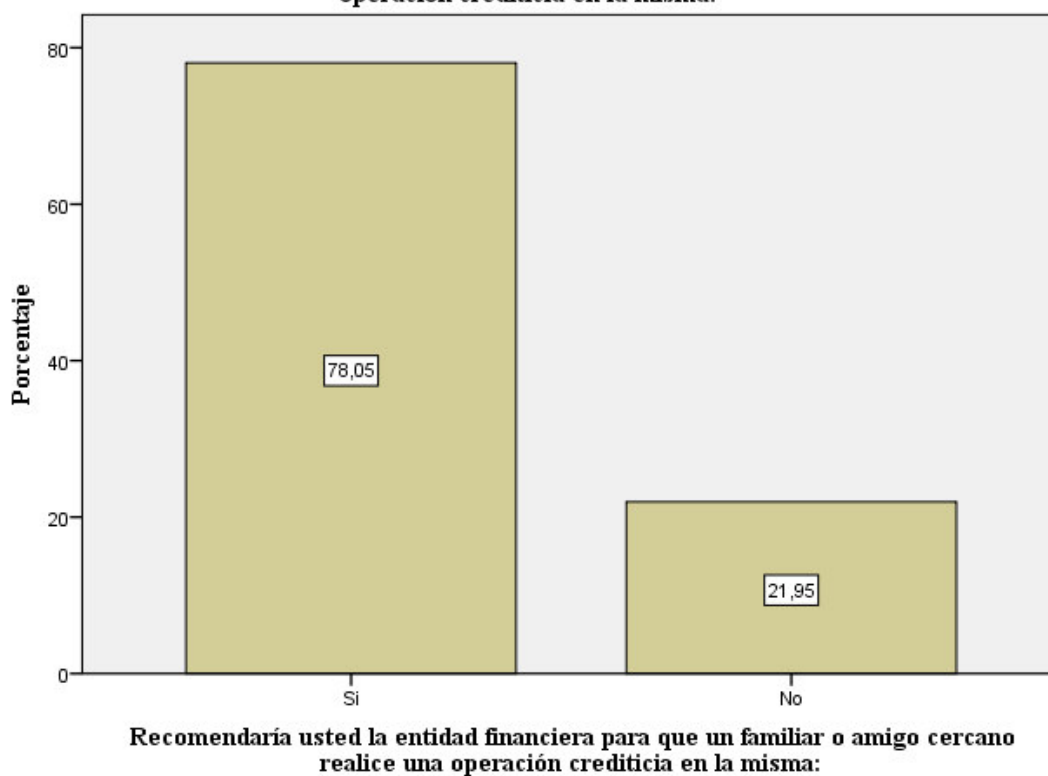


Figura 63: Recomendaría usted la entidad financiera parte del SFPS para que un familiar o amigo cercano realice una operación crediticia en la misma:

Fuente: Investigación directa

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- A través de la investigación se pudo determinar que las unidades económicas tienen un alto grado de satisfacción respecto a los servicios brindados por las entidades financieras del SFPS ubicadas en la ciudad de Loja pues consideran a la atención al cliente, y a la facilidad de acceder a la entidad financiera como sus puntos fuertes y de calidad, y el 80,49% de las unidades están dispuestas a realizar una nueva operación crediticia en entidades del SFPS.
- El seguimiento a los fondos otorgados por parte de las entidades financieras en general y en especial de las que son parte del SFPS, es considerado como no adecuado por las unidades productivas de la ciudad de Loja.
- En la ciudad de Loja prestan sus servicios 11 bancos privados, 6 bancos públicos, 19 cooperativas de ahorro y crédito y una mutualista, siendo entre estos los de más importancia el Banco de Loja y el Banco de Pichincha pues más del 42% de las unidades productivas son clientes de estos, mientras que las entidades del SFPS de más importancia son Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Loja Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda., pues entre ellas tienen una cuota de participación en el mercado del 22%.
- Se identificó que, el sector cooperativo no financiero de la ciudad de Loja identifica como principal fuente de financiamiento a la banca privada, más no a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad, pues más del 50% de las unidades productivas solicitó crédito en ese tipo de entidades financieras, comparado a cerca del 40% que ha solicitado créditos en entidades del SFPS.
- El 35,03% de las unidades productivas son socias o clientes de entidades del SFPS, de las cuales el 81,43% solicitaron servicios crediticios en el 2013 – 2014, el 58,54% de estos créditos fueron utilizados como como capital de trabajo, el 34,15% para ampliación de su negocio y el 7,32% para consumo.
- La aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria está orientado al crecimiento y desarrollo de los sectores productivos del país, siendo fundamental para el fortalecimiento empresarial y al origen de nuevos emprendimientos

asegurando así nuevas fuentes de trabajo y disminuyendo la tasa de desempleo, uno de los grandes problemas históricos del país.

5.2. Recomendaciones

- Las entidades financieras del país en general deben ajustarse a cada vez más a las nuevas tendencias de trato al cliente y tener a la tecnología como su mejor aliado para así ofrecer atención personalizada, seguridad en sus transacciones, servicios innovadores, nuevos y mejores canales de información, y así lograr cada vez mejor satisfacción en sus clientes.
- Los administradores de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario deben optar por la calificación como operadoras ante la Corporación de Finanzas Populares y la Corporación Financiera Nacional, de esta manera acceder a nuevas líneas de crédito y lograr ofrecer a sus socios mejores tasas de interés, mejorando así la satisfacción de los mismos respecto a estas entidades.
- Las entidades financieras que ofrecen microcréditos para el desarrollo de proyectos productivos deben obligarse a realizar un mejor seguimiento a los fondos otorgados, ya que los mismos pueden estar siendo utilizados o no para el propósito que se asignó a los recursos cometiendo faltas graves a las políticas del microcrédito.
- Se recomienda que las unidades de control del Sistema Financiero Popular y Solidario organicen capacitaciones dirigidas a los habitantes de sectores urbano marginales acerca de la importancia del cooperativismo como instrumento para el desarrollo.
- Las entidades del SFPS deben generar actividades de socialización de sus servicios, así brindar información acerca de los servicios que estas brindan como créditos grupales o créditos para el desarrollo productivo y así aumentar la confianza en las cooperativas de ahorro y crédito.
- Las unidades económicas deben alinear cada vez más sus actividades productivas, políticas y estrategias de acuerdo a los nuevos desafíos del mundo financiero y para el caso ecuatoriano debe ofrecer servicios dirigidos a la exportación de productos no tradicionales y a los emprendimientos.

REFERENCIAS

- Andrade, S. (1996). *Diccionario de Economía*.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Cardoso, G. (24 de 02 de 2014). *Finanzas Populares*. Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec>
- Constituyente, A. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador 2008*. Montecristi.
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía, desarrollo y planificación regional*.
- Ecuador, B. C. (2009). *Regulación N° 184*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. (11 de 11 de 2013). *Municipio de Loja*. Obtenido de <http://www.loja.gob.ec>
- Gonzalez, P. A. (2010). *A new approach to the analysis and rating Ecuadorian Cooperative System*. Munich Personal RePEc Archive.
- Horne, J. V. (2002). *Fundamentos de la Administración*.
- Hoz, V. G. (1994). *Problemas y métodos de investigación en educación personalizada*. Madrid: Ediciones Rialp S.A.
- INEC. (2009). *Establecimientos económicos censados según regiones naturales, provincias y clasificación CIU 4.0 de la actividad principal*. Quito.
- INEC. (11 de 11 de 2013). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.inec.gob.ec>
- León, I. H. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempo de cambio*. Caracas: El Nacional.
- Levin, R. (2004). *Estadística para administración y economía*. México D.F.: Pearson Educación.
- Nordhaus, D. (2005). *La Economía*.
- Ortiz, H. (1999). *Análisis Financiero Aplicado*.
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Presidencia de la República. (2012). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- RAE. (2012). *Diccionario de la academia española*. París: Imprenta de Cosson.
- Salkind, N. (1999). *Salkind: Métodos de investigación*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sanz, Á. V. (2001). *Sistema financiero español*. Madrid: Ediciones AKAL.

Selltiz, C. (1980). *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales*. Madrid.

Sistema Nacional de Información. (11 de 11 de 2013). *Sistema Nacional de Información*.
Obtenido de <http://app.sni.gob.ec/web/sni>

Sullivan, B. (1973). *Economía para todos*. Sevilla.

Trujillo, J. C. (2010). *La Tendencia*. Buenos Aires.

Universidad Pompeu Fabra. (10 de 11 de 2011). *Universidad Pompeu Fabra*. Obtenido de
<http://www.upf.edu/politiques/>

Universidad Técnica de Loja. (09 de 11 de 2011). *UTPL*. Obtenido de <http://vlee.utpl.edu.ec>

Vértice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Buenos Aires: Editorial Vértice.