



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO:

**EVALUACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA Y SU
INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL
SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE GUANO
PERIODO 2014**

*PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN: GESTIÓN MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA.*

AUTOR:

Mauro Patricio Guilcapi Albán

TUTOR:

Ing. Wilson Saltos Aguilar

Riobamba – Ecuador

2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación cuyo título es, **EVALUACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE GUANO PERIODO 2014**. Y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por el Sr. Mauro Patricio Guilcapi Albán, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la comisión.

Riobamba, Marzo de 2016

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

ING. WILSON SALTOS Aguilar.
Tutor



Los miembros del tribunal de Graduación del proyecto de investigación con el título EVALUACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE GUANO PERIODO 2014, presentado por Mauro Patricio Guilcapi Albán y dirigido por el Ing. Wilson Saltos Aguilar.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite el para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firma.

ING. STALIN ARGUELLO
Presidente del Tribunal

ING. WILSON SALTOS
Director de Tesis

MTR. MARIETA TAPIA
Miembro del Tribunal

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Mauro Patricio Guilcapi Albán, portador de la C.I. N° 060397731-5 declaro que soy responsable de las ideas, resultados y propuestas planteadas en la presente investigación este trabajo investigativo, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo. (UNACH).

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mauro', with a stylized flourish at the end.

Mauro Patricio Guilcapi Albán
C.I. 060397731-5

DEDICATORIA

A dios por estar siempre en mi camino guiándome en todos los pasos que doy en esta vida.

A mis padres por darme la vida, por brindarme su apoyo, por ser el aporte y el pilar fundamental de la inspiración constante para alcanzar las metas propuestas, gracias por sus atenciones, cuidados y su empeño en hacer de mí una persona de bien.

A mi esposa Daysi por su amor, su apoyo incondicional y confianza.

A mi hija Sarahi que desde el momento que llego a mi vida se ha convertido en mi motivación en todos los aspectos.

Mauro Patricio Guilcapi Albán.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi profundo y sincero agradecimiento A mi tutor Ing. Wilson Saltos Aguilar por apoyarme, por instruirme, por su tiempo y por poner su conocimiento a su disposición.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y sus autoridades, a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y sus excelente docentes quienes han inculcado los conocimiento académicos profesionales y científicos en la etapa de mi formación académica y necesarios para superarnos y obtener el título de Ingeniero Comercial.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano por su colaboración con la información de campo, elemento indispensable y soporte fundamental de este trabajo.

Mauro Patricio Guilcapi Albán.

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
PORTADA _____	I
INFORME DEL TUTOR _____	II
HOJA DE CALIFICACIÓN _____	III
DERECHOS DE AUTOR _____	IV
DEDICATORIA _____	V
AGRADECIMIENTO _____	VI
ÍNDICE GENERAL _____	VII
ÍNDICE DE TABLAS _____	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS _____	XV
RESUMEN _____	XVII
SUMMARY _____	XVIII
INTRODUCCIÓN _____	XIX
CAPÍTULO I _____	1
1. MARCO REFERENCIAL _____	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. _____	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA _____	3
1.3. OBJETIVOS _____	3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL _____	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____	3
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA _____	4
CAPÍTULO II _____	6
2. MARCO TEÓRICO _____	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA _____	6
UNIDAD I _____	8
2.1.1. SISTEMA COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO _____	8
2.1.1.1. Cooperativismo _____	8
2.1.1.2. Inicios del Cooperativismo _____	8
2.1.1.3. Principios del Cooperativismo _____	10
2.1.1.4. Valores del Cooperativismo _____	11
2.1.1.5. Sistema Cooperativo del Ecuador _____	12
2.1.1.6. Actualidad del Sistema Cooperativo _____	15

2.1.1.7. Organizaciones Económicas del Sistema Cooperativo _____	15
2.1.1.7.1. Definición de Cooperativas _____	15
2.1.1.8. Clasificación de las Cooperativas _____	16
2.1.1.8.1. Cooperativas de Producción _____	16
2.1.1.8.2. Cooperativas de Consumo _____	16
2.1.1.8.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito _____	17
2.1.1.8.4. Cooperativas de Servicios _____	17
2.1.2. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA AGENCIA GUANO. _____	18
2.1.3. Datos Generales _____	20
2.1.4. Misión y Visión _____	22
2.1.4.1. Misión _____	22
2.1.4.2. Visión _____	22
2.1.5. Estructura Organizacional _____	23
2.1.6. Productos Financieros que ofrece la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano. _____	24
2.1.6.1. Ahorros _____	24
2.1.6.1.1. Cuenta de ahorros _____	24
2.1.6.1.2. Certificado de depósito a plazo fijo _____	24
2.1.6.1.3. Manejo de fondos - ahorro de cesantía _____	24
2.1.6.2. Créditos _____	25
2.1.6.2.1. Créditos Comerciales o Productivos _____	25
2.1.6.2.2. Créditos de Consumo _____	25
2.1.6.2.3. Créditos para Vivienda _____	26
2.1.6.2.4. Microcréditos _____	26
2.1.6.2.5. Créditos institucionales _____	27
2.1.6.3. Otros Servicios _____	28
2.1.6.3.1. Pago de Nóminas de Personal _____	28
2.1.6.3.2. Tarjeta de Cajero Automático _____	28
2.1.6.3.3. Pago del Bono de Desarrollo Humano _____	28
2.1.6.3.4. Remesas _____	29
2.1.6.3.5. Pago de Pensión Jubilar y Montepío _____	29
2.1.6.3.6. Pago Agua Potable _____	30
2.1.6.3.7. Pago Ágil _____	30

2.1.6.3.8. Pago de Pensiones y Matriculas Escolares _____	31
2.1.6.3.9. Seguro Exequiel _____	31
2.1.7. Posicionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. En el mercado local. _____	32
2.1.7.1. Marketing Mix de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	32
2.1.7.1.1. Producto _____	32
2.1.7.1.2. Precio _____	35
2.1.7.1.3. Plaza _____	35
2.1.7.1.4. Promoción _____	36
2.1.8. Análisis FODA _____	40
2.1.9. Regulación de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	42
2.1.9.1. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) _____	42
2.1.9.2. Manuales de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	45
2.1.9.2.1. Manual de Riesgo de Crédito _____	45
2.1.9.2.2. Manual de Riesgo de Mercado _____	46
2.1.9.2.3. Manual de Riesgo de Liquidez _____	46
2.1.9.2.4. Manual de Riesgo Operativo _____	46
2.1.9.2.5. Manual de Control y Prevención de lavado de dinero _____	46
2.1.9.3. El Funcionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	47
UNIDAD II _____	48
2.2. EL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA _____	48
2.2.1. Orígenes del Microcrédito _____	48
2.2.2. Antecedentes del Microcrédito en el Ecuador _____	50
2.2.3. Objetivos del Microcrédito _____	51
2.2.4. Características de los microcréditos _____	51
2.2.5. Ventajas del Microcrédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	53
2.2.6. Microfinanzas en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	54
2.2.7. Segmentos de Mercado de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	55
2.2.7.1. Segmento Empresarial _____	55
2.2.7.2. Microcrédito _____	56

2.2.8. Otorgamiento del microcrédito _____	57
2.2.9. Límites de otorgamiento del microcrédito _____	57
2.2.10. Cumplimiento de pago de los microcréditos _____	58
UNIDAD III _____	63
2.3. DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL _____	63
2.3.1. Desarrollo Socioeconómico _____	63
2.3.2. Desarrollo económico _____	64
2.3.3. Crecimiento Económico _____	65
2.3.4. El Crédito en el Desarrollo Económico _____	66
2.3.4.1. Crédito _____	66
2.3.4.2. Microcréditos _____	67
2.3.5. Importancia del Crédito para el Desarrollo Económico _____	67
2.3.6. Teorías Económicas que relacionan el Crédito con el Desarrollo Económico _____	68
2.3.6.1. Crédito y reducción de la pobreza _____	68
2.3.6.2. Teoría de la información y el funcionamiento del mercado del crédito	69
2.3.7. La Microempresa _____	72
2.3.7.1. Clasificación de la microempresa _____	72
2.3.7.1.1. De Subsistencia _____	72
2.3.7.1.2. De Acumulación Simple _____	73
2.3.7.1.3. De Acumulación Ampliada _____	73
2.3.7.2. Importancia de la Microempresa _____	73
2.3.7.3. Problemas del sector microempresarial _____	74
2.3.7.3.1. Escasez de crédito _____	74
2.3.7.3.2. Falta de capacitación y asesoría _____	74
2.3.7.3.3. Sin seguridad social _____	74
2.3.7.3.4. Persecución _____	74
2.3.7.3.5. Características de las microempresas _____	75
UNIDAD IV _____	76
2.4. HIPÓTESIS _____	76
2.5. VARIABLES _____	76
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE _____	76
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE _____	76

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES _____	77
CAPÍTULO III _____	79
3. MARCO METODOLÓGICO _____	79
3.1. MÉTODO CIENTÍFICO _____	79
3.1.1. Método Sintético _____	79
3.1.2. Método Descriptivo _____	79
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN _____	79
3.2.1. Es de campo _____	80
3.2.2. Es descriptiva: _____	80
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN _____	80
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA _____	80
3.4.1. Población _____	80
3.4.2. Muestra _____	81
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. _____	82
3.5.1. TÉCNICAS: _____	82
3.5.2. INSTRUMENTOS: _____	82
3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS _____	82
3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS _____	83
3.7.1. Encuestas realizadas a Socios y Microempresario de la Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia de Guano _____	83
3.8. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS _____	116
CAPÍTULO IV _____	118
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	118
4.1. CONCLUSIONES _____	118
4.2. RECOMENDACIONES _____	120
CAPÍTULO V _____	122
BIBLIOGRAFÍA _____	122
WEBGRAFÍA _____	124
ANEXOS _____	125

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1. Número de cooperativas a nivel Provincial_____	15
Tabla 2. Características del préstamo Créditos Comerciales_____	25
Tabla 3. Características del Préstamo Créditos de Consumo _____	25
Tabla 4. Características del Préstamo para Vivienda_____	26
Tabla 5. Características del Préstamo para Microcréditos _____	26
Tabla 6. Tasas de interés activas (fijas) vigencia agosto / 2015 _____	27
Tabla 7. Tasas efectivas para créditos método Francés _____	27
Tabla 8. Cajeros Automáticos _____	28
Tabla 9. Transferencias _____	29
Tabla 10. Pago Agua Potable _____	30
Tabla 11. Desempeño financiero Agencia Guano _____	37
Tabla 12. Desempeño financiero de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	37
Tabla 13. Indicadores financieros_____	39
Tabla 14. Cumplimiento presupuestario_____	40
Tabla 15. Análisis FODA _____	41
Tabla 16. Principales objeciones y argumentos para microcrédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	53
Tabla 17. Participación del mercado de colocaciones microcrediticias en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	56
Tabla 18. Condiciones de microcrédito _____	58
Tabla 19. Valores de gestiones por mora_____	59
Tabla 20. Categoría para la calificación de la cartera microcrediticia de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	60
Tabla 21. Porcentajes de provisiones Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	60
Tabla 22. Variable independiente_____	77
Tabla 23. Variable independiente_____	78
Tabla 24. Población_____	80
Tabla 25. Género de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. _____	84
Tabla 26. Estado Civil de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda. _____	85

Tabla 27. Edades de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda. _____	86
Tabla 28. Nivel de estudios de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.	87
Tabla 29. Zona residencia de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _	88
Tabla 30. Tipo de vivienda de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.	89
Tabla 31. Medios por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	90
Tabla 32. Motivos por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	92
Tabla 33. Entidades financieras de las que forman parte los socios _____	93
Tabla 34. Servicios financieros demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	95
Tabla 35. Tipos de crédito demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	97
Tabla 36. Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	98
Tabla 37. Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	100
Tabla 38. Plazos de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	101
Tabla 39. Actividades microcrediticias a las que se dedican los socios. ____	102
Tabla 40. Variación ventas de las microempresas de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	104
Tabla 41. Años en el mercado de las microempresas de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	105
Tabla 42. Número de locales microempresariales que poseen los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	106
Tabla 43. Ingresos mensuales recibidos por los socios de la Cooperativa _	107
Tabla 44. Valor del comercio y la producción mensual de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. _____	108
Tabla 45. Variación de ingresos _____	109
Tabla 46. El Microcrédito Generó plazas de trabajo _____	110
Tabla 47. Número de trabajadores _____	111
Tabla 48. El Microcrédito le Ayudado en a mejorar en Educación _____	112
Tabla 49. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en Salud _____	113

Tabla 50. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en alimentación. _____	114
Tabla 51. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en vivienda _____	115
Tabla 53. Comprobación de la hipótesis _____	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico 1. Logotipo	21
Gráfico 2. Estructura organizacional	23
Gráfico 3 Desempeño financiero	38
Gráfico 4. Género de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.	84
Gráfico 5. Estado civil de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.....	85
Gráfico 6. Edades de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.....	86
Gráfico 7. Nivel de estudios de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda. .	87
Gráfico 8. Zona de residencia de los socios de la Cooperativa Riobamba	88
Gráfico 9. Tipo de vivienda que habita los socios de la Cooperativa	89
Gráfico 10. Medios por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda.	90
Gráfico 11. Motivos por los cuales acudieron los socios	92
Gráfico 12. Entidades financieras de las que forman parte los socios	93
Gráfico 13. Servicios financieros demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.	95
Gráfico 14. Tipos de crédito demandados por los socios.....	97
Gráfico 15. Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.....	98
Gráfico 16. Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa	100
Gráfico 17. Plazos de los microcréditos obtenidos por los socios	101
Gráfico 18. Actividades microcrediticias a las que se dedican los socios	102
Gráfico 19. Variación ventas de las microempresas	104
Gráfico 20. Años en el mercado de las microempresas	105
Gráfico 21. Número de locales microempresariales que poseen los socios de la Cooperativa	106
Gráfico 22. Ingresos mensuales recibidos por los socios de la Cooperativa..	107
Gráfico 23. Valor del comercio y la producción mensual.....	108
Gráfico 24. Variación de los ingresos.....	109
Gráfico 25. El Microcrédito Generó plazas de trabajo	110
Gráfico 26. Número de trabajadores	111

Gráfico 27. El Microcrédito le Ayudado en a mejorar en Educación.....	112
Gráfico 28. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en Salud	113
Gráfico 29. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en alimentación.	114
Gráfico 30. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en vivienda	115

RESUMEN

La presente investigación se realizó en referencia a la **EVALUACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE GUANO PERIODO 2014**; con la finalidad de establecer su relación con el otorgamiento de microcréditos y su incidencia en el desarrollo económico de las microempresas de la ciudad de Guano. El trabajo investigativo está constituida por cuatro capítulos, los mismos que se desarrollaron de la siguiente manera:

El capítulo I, Se desarrolla el Marco referencial, en el que consta el planteamiento y formulación del problema, los objetivos de la investigación a alcanzados.

El capítulo II, Se detalla el Marco Teórico, es decir el Contenido Científico en el que basa la investigación. El mismo que se divide en tres unidades: **La Primera Unidad** contiene lo que es el sistema cooperativo de ahorro y crédito, se estudia a la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., y todo lo referente a esta institución financiera. **La Segunda Unidad** se refiere a todo lo referente al microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. **La Tercera Unidad** detalla el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial.

En el **capítulo III**, Se detallan los métodos que se utilizaron para la investigación, la población y muestra, la Operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento de la información, el análisis e interpretación de resultados y la Comprobación de la Hipótesis.

En el **capítulo IV**, Se formulan las conclusiones y recomendaciones y finalmente se podrá evidenciar mediante el análisis de los resultados la problemática planteada al inicio de la investigación.

Se adjunta también la bibliografía y los anexos respectivos de la investigación.

SUMMARY

This research was conducted in reference to microcredits evaluations GREDITANTED BY COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT LTDA AND ITS IMPACT in microenterprise sector ECONOMIC DEVELOPMENT in GUANO during the PERIOD 2014; in order to establish its relationship with micro lending and its impact on the economic development of micro enterprises in city Guano. The research work consists of four chapters, developed the same as follows:

Chapter I, develops reference frame, which consists approach, problem formulation and research object achieved.

Chapter II, details the theoretical framework namely the scientific content in which is based this research. The same is divided into three units: the first unit contains the cooperative savings and credit system, where everything related to this financial institution is studied. Second Unit refers to microcredit in the credit cooperative Riobamba Ltda. The third unit details the socioeconomic development of the microenterprise sector.

Chapter III, details the methods used for research, population and sample, operationalization of the variables, the techniques and tools for data collection, information processing, analysis, result interpretation of results and Checking of Hypothesis.

Chapter IV, formulates conclusions and recommendations and finally show by analyzing the problem results raised at beginning of investigation.

Bibliography and annexes of investigation are attached.



REVIEWED BY MsC. ELSA CEVALLOS ORDOÑES



INTRODUCCIÓN

A partir del siglo pasado, el cooperativismo ha sido un elemento fundamental para que se lleve a cabo el desarrollo económico y social del Ecuador pues gracias a la cooperación el ser humano se han podido ir satisfaciendo sus necesidades.

El enfoque de una economía solidaria en el país, poco a poco fue tomando fuerza y es entonces que se empezaron a formar las primeras cooperativas de ahorro y crédito.

Todos hemos sido testigos de las diversas crisis económicas que se dieron por las crisis constantes del capitalismo que a su vez repercutieron en la economía. Posteriormente con la era petrolera se produce una excesiva deuda pública, y seguidamente hubo una devaluación de la moneda el sucre; en el país también se produjo un profundo desequilibrio político.

En lo referente al sistema financiero, varios eran los bancos en los que la población depositaba a más que sus ahorros su confianza, pero entre los años 1999 - 2000 se produce una dura crisis del sistema financiero; bajo este antecedente muchos de los clientes fueron perdiendo la confianza en la banca varias entidades bancarias cerraron sus puertas y se retiraron del sistema financiero, pero de igual manera necesitaban una entidad en la que ellos podían volver a confiar nuevamente. Este hecho se convirtió en una oportunidad para el sector de las cooperativas de ahorro y crédito, pues lograron capturar un buen porcentaje de los depósitos de aquellas personas que se separaron de las entidades bancarias. Todo esto resultó adecuado porque varias personas vieron en las cooperativas una nueva oportunidad para el forjamiento de su economía.

Es preciso mencionar que, hoy en día el cooperativismo en el Ecuador es el principal actor de la economía solidaria, pues busca la adecuación de productos y servicios financieros y no financieros, a la altura de las necesidades, aspiraciones y proyecciones de sus socios.

El sistema cooperativo en el país dirige su accionar bajo estos principios y valores universales: solidaridad, ayuda mutua, participación democrática de sus asociados, propiedad social, capacitación, autogestión y compromiso con la sociedad.

Actualmente las cooperativas centran sus actividades financieras en las Microfinanzas, las mismas que son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros para atender a la población excluida del sistema financiero tradicional, cuyo objetivo fundamental es impulsar la creación y desarrollo de pequeñas actividades comerciales y productivas.

El producto microfinanciero más destacado de estas instituciones son los microcréditos, éstos son préstamos pequeños que el sector cooperativo entrega a sus socios para que puedan consolidar e iniciar sus propias actividades económicas.

Los microcréditos están destinados para potenciar los negocios que poseen los socios. Las entidades que oferten este servicio deben necesariamente verificar la viabilidad del negocio que se desea respaldar y consecutivamente ayudar a que el dinero obtenido por los socios sirva realmente de ayuda al desarrollo de los negocios emprendidos.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Abre sus puertas en la capital artesanal del Ecuador Guano el 17 de marzo del 2002 bajo la autorización, supervisión y control de la superintendencia de bancos y seguros. Empezaron con un programa agresivo con el objetivo de entregar créditos, estos créditos han beneficiado a las familias del campo y de la ciudad, donde: Los problemas climatológicos y naturales (erupción del volcán Tungurahua), La baja de los precios en el mercado. La competencia desleal del mismo sistema financiero, El sobreendeudamiento, Las políticas económicas dictadas por el gobierno y la migración del campo a la ciudad se han convertido en un obstáculo de crecimiento provocando q la cooperativa tenga una frágil colocación de créditos dentro del sistema cooperativo local así pues la cooperativa ha tenido que inyectar recursos económicos para que los proyectos y emprendimientos no se vean afectados en el desarrollo económico de las familias.

Los microcréditos significan proveer a las familias de pequeños préstamos para ayudar a los microempresarios a comenzar o expandir sus negocios. Los programas que han desempeñado las cooperativas alrededor del país, han tenido como compromiso el mejorar de un sin número de familias que tienen el deseo de progresar, la ayuda que brinda el microcrédito es poder tener la posibilidad de mejorar en un futuro sus ingresos y de forma directa mejorar las condiciones de vida actuales

La problemática para los microempresarios son los altos costos que se están dando en los últimos años. La banca tiene teóricamente una tasa de interés preferencial para las grandes empresas que se denomina el crédito corporativo, esto es, para quienes superan sus ventas anuales en 5 millones de dólares. Significa que muy pocas empresas se podrían beneficiar de ese crédito, con

tasas nominales bajas, pero la tasa efectiva es muy alta; débil ordenamiento ni políticas uniformes que sean aplicadas en el sistema financiero. Las famosas “comisiones” y “servicios” superan largamente en ciertos casos a las tasas de interés nominales.

Otro de los problemas es que entre los objetivos inmediatos del microcrédito fue la formalización o bancarización de los que componen el sector informal. El resultado actual es la informalización (Implantación de medios informáticos) de buena parte del sector financiero regulado que está dedicado al microcrédito.

Por esta razón surge la necesidad de una evaluación de una de las instituciones mejor perfeccionadas en la entrega de microcréditos como la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano con el propósito de analizar sus procesos en el producto de microcrédito y que los mismos puedan mejorarse y demuestren confianza para el microempresario. El sistema cooperativo financiero vigilado por la (SEPS) Superintendencia de Economía Social y Solidaria se ha asociado con mucha fuerza en el campo microcreditico por algunas razones como: no utilización del crédito por parte de los grandes empresarios y mejores pagadores son los de la microempresa, por lo cual mediante el presente estudio nos permitirá establecer los principales obstáculos que tienen los microempresarios.

Estas situaciones han producido que la banca además de tener destinados mayores montos para la microempresa, los créditos individuales de la cooperativa sean menores a los de los bancos, de tal forma que las cooperativas están usando tasas para créditos de consumo. A pesar de estas situaciones desfavorables para el microempresario la mayoría de las instituciones financieras se han focalizado en este sector lo cual es muy beneficioso para la economía en su conjunto, por tal motivo un estudio de las dificultades y obstáculos que no permiten un progreso equitativo para el sector es por ello la propuesta de un nuevo lineamiento tanto estatal como privado es necesario, y la iniciativa propuesta es desarrollarla mediante una de las cooperativas mejor especializados en el microcrédito como lo es la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la evaluación del microcrédito otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial de la ciudad de Guano periodo 2014?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Evaluar la incidencia del microcrédito otorgado por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial de la ciudad de Guano periodo 2014.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. en la ciudad de Guano relacionado con el otorgamiento de microcréditos.
- ✓ Cuantificar las pequeñas y medianas empresas que se crearon durante el año 2014 con los créditos otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.
- ✓ Especificar en qué grado, el microcrédito aporta al desarrollo socioeconómico del sector microempresarial.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Un estudio apropiado acerca del microcrédito en el Ecuador y como se puede proyectar de manera eficiente y equitativa mediante una evaluación de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Como una de las principales Instituciones especialistas en microcréditos, es de vital importancia ya que permitirá definir cuáles serán las nuevas proyecciones para de esta manera ser la iniciativa para que el microcrédito sea una herramienta de desarrollo sostenible en el corto plazo tanto a nivel familiar como un medio de reactivación micro empresarial.

Evaluar a la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. arrancando como punto de investigación la ciudad de Guano, ciudad en la cual se ha desarrollado el otorgamiento de microcréditos, permitirá definir como la Institución viene evolucionando durante los últimos años, para así establecer los nuevos lineamientos de crecimiento empresarial conjuntamente con una iniciativa para el desarrollo microempresarial, desde el punto de vista del sistema financiero.

El desarrollo actual de la industria y sobretodo el conocimiento adquirido sobre las necesidades que surgen alrededor de los microempresarios, ponen de relieve el hecho de que el mercado objetivo debe ser el de las familias y los negocios de los microempresarios que es el segmento sobre el cual trabaja el cooperativa, extendiéndolo a otros fragmentos de las capas más pobres de la población, como por ejemplo los asalariados con menores ingresos.

Así mismo se enfatiza la importancia de ofrecer una gama integral de servicios financieros, incluyendo desde facilidades para efectuar transacciones, pasando por productos de ahorro, varias modalidades de crédito como el de consumo y vivienda, todo esto se podrá establecer mediante una adecuada evaluación.

Además también se estructurara un análisis del sector microempresarial y del microcrédito, para poder brindar una fuente de información actualizada, oportuna y confiable de la incidencia del microcrédito en el desarrollo de los microempresarios, equivalentemente se espera que los datos y resultados de

este estudio sean largamente utilizados, ya que constituirán un herramienta base donde investigadores, instituciones financieras, profesionales y otros interesados en las Microfinanzas se apoyen para el desarrollo de estrategias, políticas. Lo que conllevaría al crecimiento de los microempresarios, y por ende contribuiría al desarrollo de la ciudad y provincia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Esta investigación se sustenta en el criterio de (Yunus, 2008), quien en su libro sobre los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo manifiesta que “la situación de pobreza en la que se encuentran atrapados los más desfavorecidos, les hace parecer inútiles y sin ninguna iniciativa, pero esto en realidad no es cierto. Si a estos “incapacitados” se les proporciona crédito, utilizarán sus habilidades innatas para poner en marcha algún pequeño negocio con el que puedan incrementar su nivel de ingresos. Son verdaderos artistas en la tarea de sobrevivir”. A su vez la autora (Marbán, 2006) define al microcrédito como: “Programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que puedan mejorar su nivel de vida y el de sus familias”.

También la Superintendencia de Bancos expone en el libro 1.- Normas Generales para la aplicación de la ley general de instituciones del Sistema Financiero. Artículo 5. Que: “Microcrédito es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituye el de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.”

Según el autor (Romo, 2001) del libro la teoría del desarrollo manifiesta: “el Desarrollo Socioeconómico es el proceso de mejoramiento de la calidad de todas las vidas humanas, el desarrollo no es un fenómeno puramente económico, sino que también abarca algo más que el aspecto material y financiero de la vida de los individuos. Por lo tanto el Desarrollo Socioeconómico debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos,

sociales y culturales de una sociedad”. A la vez (Ocegeda, 2004) en el libro Crecimiento y Desarrollo Económico “EL crecimiento económico es un proceso endógeno que se retroalimenta de las inversiones que la sociedad hace en la producción de conocimientos y en la formación de capital humano”.

(Acosta, 2004) en el libro del Desarrollo Económico “El Desarrollo es una palabra muy amplia que se lo puede definir como un proceso integral, que conlleva a mejoras económicas y sociales, donde los bienes y servicios se encuentran crecientemente al alcance de los grupos que conforman la sociedad, así también la participación efectiva en las actividades económicas y sociales”.

En resumen los microcréditos son una herramienta para contribuir a la reducción de la pobreza en el mundo a través de la equidad en el acceso a los recursos financieros. Nacen como respuesta a la falta de acceso al crédito por parte de millones de personas excluidas de los sistemas financieros formales de sus países en todo el mundo. El objetivo final del microcrédito es combatir la pobreza, mejorando las condiciones de vida de los pobres del mundo, reducir la brecha de la desigual distribución de la riqueza, a través de la creación de microempresas rentables que les permita generar suficientes ingresos para pagar el crédito como también para mejorar las condiciones de vida de las familias.

UNIDAD I

2.1.1. SISTEMA COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO

2.1.1.1. Cooperativismo

El Cooperativismo es una doctrina económico social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa. El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para él mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

El Cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparta entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

A nivel económico su objetivo es la reducción del precio de venta, de compra, mejorar la calidad de vida de los participantes. Como organización social, el cooperativismo promueve la gestión democrática y la eliminación del beneficio capitalista. Esto, además de defender el trabajo como factor generador de la riqueza. El sistema cooperativista tiende a convertirse en centros de formación, fortaleciendo los valores humanos, sociales, colectivos y, por supuesto, del cooperativismo. (Grijalva, 2013)

2.1.1.2. Inicios del Cooperativismo

A lo largo de la historia, se ha mantenido el nombre de Friedrich Wilhelm Raiffeisen, quien impulsó al sistema cooperativo de ahorro y crédito, 1866, Raiffeisen planteó la idea que la población no debe ser dependiente ni de donaciones ni de subsidios, sino más bien que la población necesitada debe valerse de su propio esfuerzo y trabajo para poder crear mejores condiciones de

vida. También Raiffeisen bosquejó la importancia del crédito, pues era una herramienta esencial para que los individuos, familias, empresas y gobierno puedan progresar, para que esto se llevara a cabo los principios de autoayuda, autorresponsabilidad y autoadministración debían estar presentes. El modelo Raiffeisen de cooperación se caracteriza: por una visión empresarial dinámica de apertura al mercado y competencia en el sector financiero bancario. (Westley Glenn, 2000)

Una cooperativa de ahorro y crédito, es una entidad autónoma de personas que voluntariamente se asocian para compensar las necesidades y anhelos tanto económicos, sociales y culturales, mediante la creación de una asociación de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas son intermediarias financieras, en particular de los dineros que se generan de zonas urbanas y semiurbanas hacia las zonas rurales, con esto se aseguran que haya permanentemente recursos de préstamo en las comunidades donde se mueven los ahorros. Además, las cooperativas de ahorro y crédito son la base de las instituciones financieras que ofrecen servicios de ahorro y crédito a sus clientes (Barzallo, 2010).

Las instituciones cooperativas son de propiedad de todos sus miembros, ellos a la vez son los administradores de estas instituciones, y también a la vez son sus beneficiarios y clientes. Los socios que son pertenecientes a las cooperativas constantemente ahorran y después acceden a préstamos. Las cooperativas de ahorro y crédito salen adelante con capital autogenerado, los préstamos que otorgan estas instituciones, en su mayoría, son financiados gracias a los ahorros de sus socios. Estas instituciones funcionan con el objetivo de brindar servicios a todas aquellas personas que los necesiten. Cada una de las personas que pertenecen a estas entidades, son cooperativistas en potencia, es decir, que forman parte del interés y preocupación de las entidades, pues para tomar decisiones y llevar a cabo su funcionamiento, se toma siempre en cuenta a sus miembros que la conforman.

2.1.1.3. Principios del Cooperativismo

El cooperativismo se guía hacia el camino de la ayuda mutua y la solidaridad mediante principios, los mismos que ayudan a que las relaciones sociales y económicas que se llevan a cabo entre los socios de una cooperativa se manejen con una adecuada regularización. Los principios del cooperativismo fueron formulados por los trabajadores de la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale en 1844. Los principios que se establecieron fueron los siguientes. (Araya, 2007)

Membrecía libre y voluntaria: la incorporación a una cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y que tengan un vínculo común aceptado.

Control democrático: los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito tienen igual derecho al voto (una persona un voto) y también pueden ser partícipes en las decisiones que se lleven a cabo en la cooperativa de ahorro y crédito, sin importar el total de sus aportaciones o volumen de sus transacciones. Las decisiones que se toman por parte de los miembros de la entidad deben ser democráticas y justas ya que los representantes deben velar por el máximo bienestar de toda la cooperativa y de sus miembros.

Cooperación entre cooperativas: todas las cooperativas de ahorro y crédito colaboran activamente con otras cooperativas de ahorro y crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades. El trabajo eficaz que desarrolla cada cooperativa es primordial puesto que ayuda a que haya un fortalecimiento en el movimiento cooperativo.

Educación cooperativista constante (La regla de oro): si una cooperativa de ahorro y crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.

Autonomía e independencia: Las cooperativas son instituciones que tienen autonomía y que son de ayuda mutua, tienen un control constante por parte de todos sus miembros para que todas las decisiones tomadas sean llevadas de manera eficiente para lograr un desarrollo del sistema.

Participación económica de los socios: Los integrantes de la cooperativa controlan de manera democrática y también contribuyen de forma equitativa el patrimonio que posee la institución, un porcentaje del patrimonio es posesión común de la cooperativa.

Compromiso con la sociedad: El accionar de una cooperativa realiza se enmarca en el desarrollo sostenible de la sociedad, y se realiza este trabajo mediante las políticas adoptadas que fueron aprobadas por sus miembros.

2.1.1.4. Valores del Cooperativismo

Para el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito, también los valores cooperativistas están presentes. (Araya, 2007)

Autoayuda: proceso de mejoramiento personal, en el cual las personas reconocen sus potencialidades, para poder usarlas y satisfacer sus necesidades, para que de esta manera logren una forma de vida satisfactoria.

Ayuda mutua: siempre los integrantes de las cooperativas estén dispuestos a solucionar los problemas que se presentan.

Esfuerzo propio: es la motivación, la fuerza de voluntad de los miembros para poder alcanzar las metas que se plantearon.

Responsabilidad: es el cumplimiento de actividades para poder lograr las metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.

Democracia: la toma de decisiones se las hace de manera colectiva por parte de todos sus asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión de la cooperativa.

Igualdad: todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.

Equidad: justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.

Solidaridad: apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad.

2.1.1.5. Sistema Cooperativo del Ecuador

En nuestro país, con la declaración de una economía social y solidaria, el sistema cooperativo de ahorro y crédito se ha vuelto un sector más fuerte y sólido dentro del sistema financiero.

Constitución 2008

En el Ecuador, en el 2008 se aprobó la nueva Constitución Política, el objetivo primordial de esta nueva Constitución era velar por los intereses de toda la población en su conjunto, logrando así una sociedad más justa y solidaria en la que todos los ecuatorianos sean incluidos en los procesos de cambio que en el Ecuador se llevan a cabo. Esta Constitución también establece un modelo de desarrollo hacia el buen vivir con un sistema social y solidario, y que cuenta con un sistema financiero popular.

El artículo 283 de la Constitución establece que:

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador 2008).

Con este artículo se busca el bien común para toda la sociedad en la que el trabajo prevalezca y no el capital y que para adoptar políticas en el país se deben

primar el interés colectivo del interés individual. Además la nueva Constitución establece que debe existir una distribución equitativa entre toda la población. La economía solidaria está compuesta principalmente por cooperativas, mutualistas y asociaciones que tienen entre sí las siguientes características:

- ✓ Servicio a sus miembros que las conforman,
- ✓ Libertad de gestión,
- ✓ Métodos de decisión democrática y predominio de las personas y del Trabajo sobre el capital en el reparto de los beneficios.

Ley de economía popular y solidaria en Ecuador

El 27 de Febrero de 2012, entra en vigencia en el Ecuador la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. La ley está formada de 8 títulos, en los que se abarcan los temas:

- ✓ Ámbito;
- ✓ Objeto y principios de la ley;
- ✓ Economía popular y solidaria;
- ✓ Sector financiero popular y solidario;
- ✓ Organismos de integración y entidades de apoyo;
- ✓ Fomento, promoción e incentivos; relaciones con el Estado;
- ✓ Las obligaciones, infracciones y sanciones.

En total la normativa cuenta con 75 artículos los cuales protegen a los sectores comunitarios, asociativos, cooperativistas y a todos aquellos sectores de la economía popular.

Esta ley, entiende a la economía popular y solidaria como:

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, de lucro y acumulación de capital” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012)

Esta ley, tiene como objetivo apoyar a los grandes y pequeños empresarios que tiene el Ecuador, pone principal énfasis a las personas y organizaciones, que buscan mediante sus actividades económicas, generar recursos que le permitan sobrevivir, acumular y capitalizar. Además el estatuto, busca regularizar aquellos actores de la economía informal, los mismos que representan casi la mitad de la fuerza laboral ocupada. Para poder llevar a cabo las regularizaciones previstas en la ley, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Esta Superintendencia tiene como función la creación de políticas para las cooperativas, instituciones asociativas, solidarias, cajas, bancos comunales y de ahorro, así como a las unidades económicas populares. Además esta institución, será la encargada de diseñar un nuevo esquema de regulación para las cooperativas de ahorro y crédito, estas instituciones financieras empiezan a alcanzar mayor rol protagónico en la economía popular del Ecuador, pues su tratamiento es más especializado y en función a la misión que tienen las cooperativas: impulsar la economía social y solidaria del país.

Esta superintendencia busca promocionar y fomentar al sector cooperativo, también tiene como misión fortalecer las prácticas de la economía popular y solidaria; y también con un eficiente proceso de supervisión brindar estabilidad y solidez a las instituciones que forman parte del sector popular y solidario. Por otro lado, también se crea el Fondo de Liquidez, la Corporación de Finanzas Populares y Solidaria y el Seguro de Depósitos. Aquellas cooperativas que estaban bajo el mando de la Superintendencia de bancos, pasan a formar parte a partir del 2013 de la Superintendencia de economía popular y solidaria. Dentro de este sistema de economía social y solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito son las instituciones más representativas, pues en el Ecuador ha existido una enfatizada tradición en el ámbito cooperativo pues hoy en día nuestro país

en América Latina es el segundo país con mayor número de cooperativas, después de Brasil. (Bicciato, 2002)

2.1.1.6. Actualidad del Sistema Cooperativo

El sistema cooperativo juega un papel muy importante en la economía ecuatoriana, pues la captación de dinero que las cooperativas tienen es de 3.600 millones de dólares aproximadamente. (Jácome, 2013)

En la provincia de Chimborazo existen actualmente 306 organizaciones, véase tabla, que son parte del sistema cooperativo, los grupos que pertenecen a este sistema son los siguientes: transporte, ahorro y crédito, vivienda y producción.

Tabla 1. Número de cooperativas a nivel Provincial

GRUPOS	NUMERO DE COOPERATIVAS
Trasporte	113
Ahorro y Crédito	88
Vivienda	22
Producción	83
TOTAL	306

Fuente: SEPS. 2015. / Elaboración: Mauro Guilcapi.

2.1.1.7. Organizaciones Económicas del Sistema Cooperativo

2.1.1.7.1. Definición de Cooperativas

Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad. (Ley de Cooperativas, art. 34)

Cooperativa de Ahorro y Crédito.

“Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.” (Ley de Cooperativas, art. 85)

2.1.1.8. Clasificación de las Cooperativas

Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

2.1.1.8.1. Cooperativas de Producción

En las cuales sus socios se dedican personalmente a actividades de producción lícitas, en una empresa manejada en común. Las actividades pueden ser agrícolas, frutícolas, vinícolas, de huertos familiares, de colonización, comunales, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, de inseminación, avícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas, y de exportación e importación.

2.1.1.8.2. Cooperativas de Consumo

Las que abastecen a sus socios de artículos o productos de libre comercio. El consumo puede ser de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía, de vendedores autónomos, de vivienda urbana y de vivienda rural.

2.1.1.8.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas que tienen por objeto fundamental fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos, a un interés muy bajo, con el fin de eliminar los altos costos que representan los créditos otorgados por los bancos. Estas operaciones de ahorro y crédito deben estar limitadas exclusivamente a sus asociados y con el dinero proveniente de los mismos, no pudiendo en consecuencia realizar actividades de intermediación financiera, es decir, la captación de recursos del público. Las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran bajo la supervisión de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

2.1.1.8.4. Cooperativas de Servicios

Son las que sin pertenecer al tipo de las anteriores, buscan cubrir necesidades comunes de los socios o de la colectividad. Son las cooperativas de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de productos agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria y de educación. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012)

2.1.2. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA AGENCIA GUANO.

Origen y Conformación

Agencia Guano, se apertura el 17 de marzo del 2002, la cooperativa abre sus puertas en la capital artesanal del Ecuador Guano, pese a la actividad volcánica del Tungurahua presente en esa fecha, esta oficina se encuentra ubicada en las calles Av. 20 de diciembre y León Hidalgo (parque central), el contacto permanente con la comunidad a través de la participación en actos culturales y deportivos, ha permitido que en la actualidad se atiende a 8.000 familias de la zona urbana y rural del cantón.

desde aquel momento se conformó con personal joven de grandes valores humanos y sociales, con espíritu de lucha y trabajo, que conjuntamente con la experiencia adquirida durante la trayectoria de trabajo en la Oficina Matriz, empezaron con un programa agresivo de promoción puerta a puerta, visitando entidades públicas y privadas, escuelas, jardines y a los primeros socios que abrieron en la Matriz pero sus cuentas habían estado inactivas, así fue que la Cooperativa se dio a conocer en el Cantón. Los créditos son dirigidos a los sectores productivos: agricultura, ganadería, pequeña industria, artesanía, comercio, consumo y vivienda.

Las expectativas crecían, y los socios se acercaban a la Institución, pero con la particularidad de que los socios visitantes también eran de las zonas rurales, que poco a poco seguía extendiendo, surgió pues un pensamiento que se cristalizó en un producto nuevo para esa zona; precisamente para atender a esa población que otras instituciones los habían negado por los desastres naturales que en ese entonces causó la desesperación del campesino y agricultor, así entonces empezamos a visitar comunidades, participar en reuniones de la comunidad, nos permitían un espacio para ofrecer nuestros servicios a los asistentes, situación que se multiplicaría en toda la población.

Como resultado de este trabajo, la cooperativa extiende sus servicios esta vez con un producto llamado Ventanillas Rurales, cuyo propósito fue el de reunir a varios campesinos que tenían un grupo de trabajo en cada comunidad con el objetivo de entregar créditos, los mismos que serían de monto pequeños y con garantías solidarias, dicho producto, funciona en varias de las parroquias promocionadas. Es así que la imagen de la Cooperativa Riobamba, se extendió hacia los sectores menos favorecidos del campo y la ciudad.

Actualmente se la conoce como la “Financiera Popular”. La Cooperativa de Ahorro y crédito “Riobamba Ltda.”, es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos en su mercado de influencia, satisfaciendo de esta manera las demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo de la comunidad.

La cooperativa Riobamba Agencia Guano basada en los principios básicos de cooperación, mantiene una participación activa con la comunidad siendo su aporte significativo en las actividades de beneficio social, deportivo y cultural. Se encuentra bajo la supervisión de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

Objetivo social

El objetivo social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. es promover e impulsar la economía social y solidaria, fomentar el desarrollo social y económico de sus asociados y de la comunidad, democratizando y profundizando los servicios financieros para amplios sectores de la población ecuatoriana que no tienen acceso a éstos, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para sus socios, su familia y la comunidad. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

Forma de sociedad

La Cooperativa Riobamba Ltda., es una organización sin propósito de lucro, con personería jurídica de derecho privado, que procura mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos. La institución efectúa labores de intermediación financiera mediante la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; al mismo tiempo, otorga servicios de crédito en su mercado de influencia, para satisfacer las demandas de créditos vinculadas a actividades de consumo, comercio y microempresa, fundamentalmente. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

Capital social

La Cooperativa está formada por capital social que pertenece a todos sus asociados, la institución no tiene ni dueños ni accionistas absolutos, los socios que forman parte de la Cooperativa son los dueños de esta institución. Su capital social inició con 630 sucres; después de 14 años cuenta con un capital social, a diciembre 2014, fue de 9, 5 millones de dólares (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

2.1.3. Datos Generales

Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano está ubicado en la ciudad de Guano donde cuenta con gran variedad de productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de la colectividad.

Nombre de la institución: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.
Agencia Guano

Coordinador Oficina Guano: Lic. Luis Barbecho

RUC: 0690045389001

Teléfono: 03 2900-131

Actividad Principal: Captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro. Otorgamiento de créditos, satisfaciendo de esta manera las

demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo del Cantón.

Ubicación

Provincia: Chimborazo

Cantón. Guano

Dirección: Av. 20 de Diciembre y León Hidalgo

Horarios de Atención: Lunes a Viernes: 08H30 a 17H30 / Sábado: 08H30 a 12H30.

Referencia de la Ubicación: Frente a la Judicatura multicompetente del cantón Guano.

Logotipo

Gráfico 1. Logotipo



2.1.4. Misión y Visión

2.1.4.1. Misión

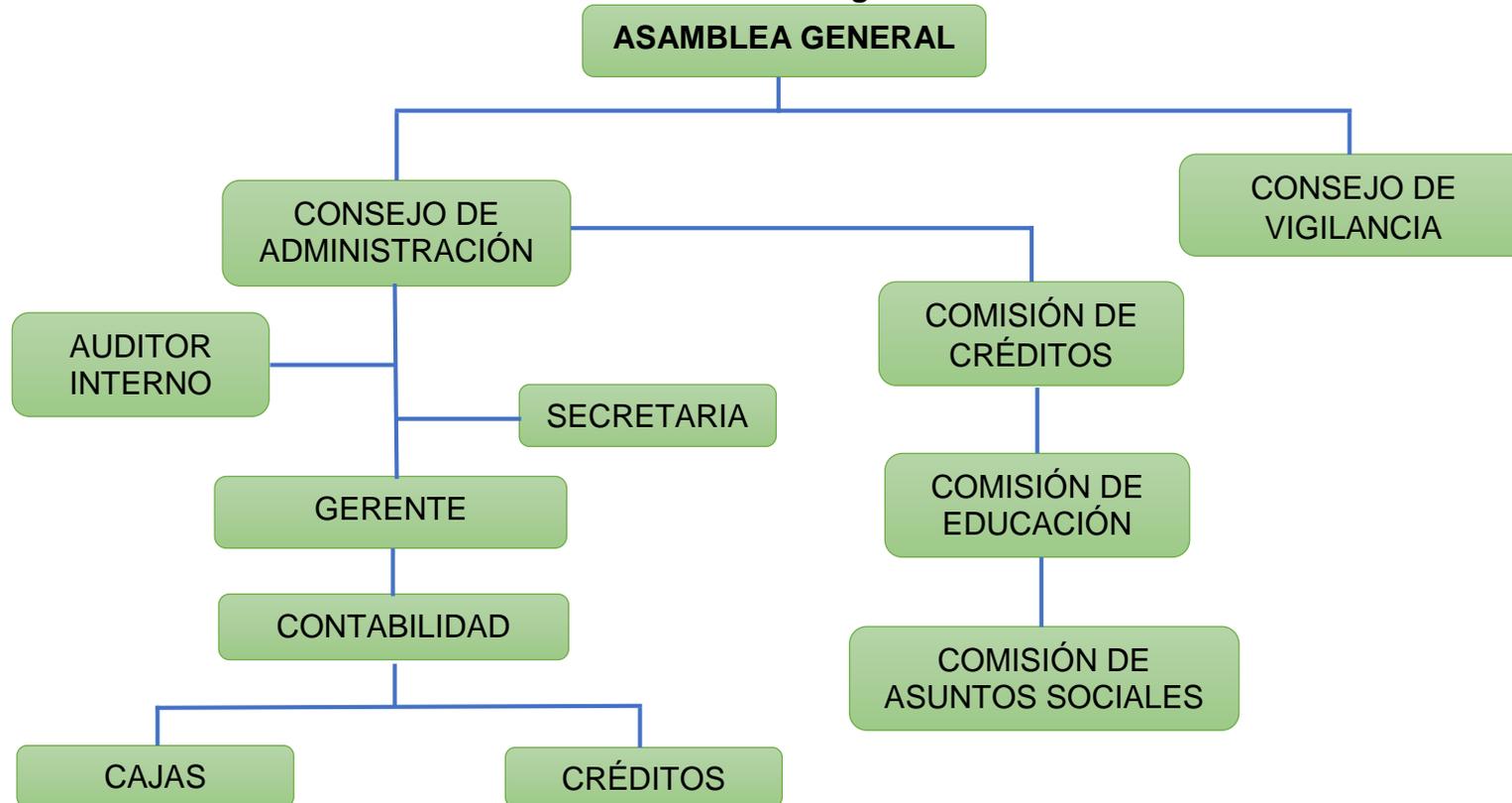
Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestros cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

2.1.4.2. Visión

Somos una cooperativa que dispone de una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en Microfinanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de desarrollo integral para nuestros socios y la comunidad.

2.1.5. Estructura Organizacional

Gráfico 2. Estructura organizacional



2.1.6. Productos Financieros que ofrece la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

2.1.6.1. Ahorros

2.1.6.1.1. Cuenta de ahorros

Usted puede ser socio de la más grande Cooperativa de Ahorro y Crédito del centro del país y gozar de múltiples beneficios:

- ✓ Disponibilidad de su dinero en forma inmediata.
- ✓ Sin costo de apertura y mantenimiento.
- ✓ La mejor tasa de interés del mercado financiero.
- ✓ Capitalización mensual de intereses.

2.1.6.1.2. Certificado de depósito a plazo fijo

La filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados. Le ofrecemos Certificados de Depósito a Plazo Fijo en plazos mayores a 31 días plazo.

2.1.6.1.3. Manejo de fondos - ahorro de cesantía

La Cooperativa Riobamba Ltda., ofrece a sus asociados un producto especial de Ahorro Cesantía, programando los aportes en forma mensual, valores que reciben una tasa preferencial de interés y garantizando su completa seguridad.

2.1.6.2. Créditos

2.1.6.2.1. Créditos Comerciales o Productivos

Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas cuyo nivel de ventas superen el \$ 100.000 anuales; están dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijos, capital de trabajo, etc., a un plazo de 48 meses.

Tabla 2. Características del préstamo Créditos Comerciales

Valor	Desde \$3.000 hasta \$100.000
Garantía	Quirografaria o Hipotecaria (Dependiendo del Monto)
Dividendos	Mensuales
Tasa de interés	Máxima Convencional Vigente del Banco Central (10,67)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.2.2. Créditos de Consumo

El crédito de consumo está destinado para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo.

Tabla 3. Características del Préstamo Créditos de Consumo

Valor	Desde \$ 100 hasta \$ 100.000
Garantía	Hipotecaria, Prendario(Compra vehículo nuevo) - Dependiendo del monto
Dividendos	Mensuales
Tasa de interés	Máxima Convencional Vigente del Banco Central (10,67)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.2.3. Créditos para Vivienda

El crédito de vivienda está destinado a los socios que deseen adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, cuenta con una tasa de interés privilegiada y el plazo acorde a la capacidad de pago hasta 10 años.

Tabla 4. Características del Préstamo para Vivienda

Valor	Desde \$ 5.000 hasta \$ 70.000
Garantía	Hipotecaria propia (el mismo bien que se va a comprar, arreglar o ampliar)
Dividendos	Mensuales, plazo acorde a la capacidad de pago máximo 120 meses
Tasa de interés	10% cuotas fijas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.2.4. Microcréditos

El objetivo del Microcrédito es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país.

Tabla 5. Características del Préstamo para Microcréditos

Valor	Desde \$ 200 hasta \$ 20.000
Garantía	Personal, Hipotecaria, Prendaria (compra de vehículo nuevo). En dependencia del monto.
Dividendos	Semanales, Quincenales o Mensuales
Tasa de interés	Tasa Máxima Convencional Vigente del Banco Central (17%)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.2.5. Créditos institucionales

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Celebra convenios Institucionales de Crédito, a través de un contrato que se firma entre los representantes legales de la entidad y la Cooperativa Riobamba Ltda.

Tabla 6. Tasas de interés activas (fijas) vigencia agosto / 2015

Monto de crédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa	Autosuficiencia
Comercial PYMES Cualquier monto	10.67%				
Crédito en base al monto Cualquier monto		14.20%			
Consumo Prendario		14.20%			
Cualquier monto			10.00%		
Cualquier monto*				18.00%	
Microcrédito Prendario				14.2 0%	
Cualquier monto					11.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Tabla 7. Tasas efectivas para créditos método Francés

Tipo de crédito	Tasa Efectiva	
	ENTIDAD	BCE
COMERCIAL		
Mediana empresa	11.63%	11.83%
Pequeña empresa	11.63%	11.83%
CONSUMO		
general	16.20%	16.30%
general	16.05%	16.30%
general	16.04%	16.30%
CONSUMO		
Vehículos	16.01%	16.30%
Vehículos	16.01%	16.30%
MICROCREDITO		
microcrédito	21.02%	30.50%
microcrédito	20.98%	30.50%
microcrédito	20.99%	30.50%
VIVIENDA		
vivienda	10.82%	11.33%
vivienda	10.82%	11.33%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi

2.1.6.3. Otros Servicios

2.1.6.3.1. Pago de Nóminas de Personal

Nuestra amplia experiencia en el manejo de nóminas de empleados y trabajadores de instituciones públicas y privadas facilita su control y desembolso.

- ✓ Servicio personalizado.
- ✓ Acceso a todos los beneficios sociales.

2.1.6.3.2. Tarjeta de Cajero Automático

Usted cuenta con una moderna red de cajeros automáticos a nivel nacional. Efectúe los retiros y consultas de su cuenta de ahorros las 24 horas del día, los 365 días del año.

Tabla 8. Cajeros Automáticos

Tipo de servicios	Costo	Observaciones
Consultas de Saldos	\$ 0.35	
Retiros en Cajeros Propios	\$ 0.32	
Consultas de Saldos Emisión	\$ 4.60	Valor que se cobra una sola vez al momento de la emisión
Reposición	\$ 4.60	
Retiros en Cajeros Propios		
Máximo Diario	\$ 200.00	Diario
Misma entidad	\$ 200.00	Diario

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.3.3. Pago del Bono de Desarrollo Humano

Quienes se benefician con este subsidio pueden acceder a este servicio en las Oficinas de Guano. No es necesario ser socio de la Institución, pero dichos beneficiarios pueden acceder a los servicios de la Institución.

De acuerdo al Convenio con el Ministerio de Bienestar Social, los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano pueden acceder a un crédito de hasta US\$ 600.00, contribuyendo de esta manera con el desarrollo de la economía de nuestra ciudad y provincia.

2.1.6.3.4. Remesas

Nuestro objetivo es que los socios y no socios a través de varios canales envíen y reciban las remesas de cualquier parte del mundo, a través de:

- ✓ Easy pagos
- ✓ Cajas CAIXA
- ✓ Money Gram

Tabla 9. Transferencias

Tipo de servicio	Costo	Observaciones
Propias de la entidad Transferencias internas	\$ 0.00	Transferencias internas
Nacional otra entidad	\$ 1.79	Transferencias interbancarias
Recepción de remesas	\$ 0.00	
A través de Ecuagiros		
A través de Conecta	\$ 0.00	
A través de Caixa	\$ 0.00	A través del Banco Central

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.3.5. Pago de Pensión Jubilar y Montepío

Beneficios

- ✓ Mayor agilidad.
- ✓ Disponibilidad inmediata de su dinero.
- ✓ Ventanillas especiales para sus cobros.

¿Cómo acceder a este servicio?

- ✓ Presentar una solicitud para obtener su cobro en la Cooperativa “Riobamba Ltda.”.
- ✓ Carnet del IEES.
- ✓ Indicar el No. de la cuenta de Ahorros.
- ✓ Copia de la cédula de identidad.

2.1.6.3.6. Pago Agua Potable

Pague su planilla de agua potable en las oficinas de la cooperativa Riobamba servicio disponible para toda la ciudadanía de Riobamba Guano.

Tabla 10. Pago Agua Potable

Tipo de servicio	Costo	Observaciones
Pago del Servicio de Agua Potable En ventanilla	\$ 0.50	Pago en efectivo directamente en ventanilla
Débito automático	\$ 0.30	Débito en cuenta previo convenio entre socio y empresa de agua potable

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.1.6.3.7. Pago Ágil

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Siempre pensando en la comodidad de sus socios ha implementado un nuevo servicio para nuestros cooperados. Ahora puedes realizar recaudaciones de los servicios de Pago Ágil en nuestra Oficina. Los siguientes servicios:

- ✓ tv cable
- ✓ PACIFICARD
- ✓ CNT
- ✓ Matriculación vehicular
- ✓ SRI – RISE
- ✓ IEES
- ✓ Produbanco
- ✓ Bono de Desarrollo Humano

2.1.6.3.8. Pago de Pensiones y Matriculas Escolares

La Cooperativa Riobamba, pensando en mejorar y ampliar nuestros servicios cuenta con el cobro de pensiones, matrículas y otros servicios más de las siguientes instituciones: unidad educativa “San Vicente de Paúl, colegio “la Salle” y académica “Gral. Bernardo Dávalos”

Los pagos de manera ágil se los puede realizar en nuestra agencia, solo es necesario contar con uno de estos datos:

- ✓ Código del estudiante
- ✓ Cédula del estudiante
- ✓ Nombres completos del estudiante
- ✓ Nombre de la Institución

A este servicio pueden acceder las personas socias y no socias de la Cooperativa.

2.1.6.3.9. Seguro Exequial

Solexequial conviene en la prestación de Servicios Funerarios o Exequiales a los socios fallecidos por cualquier causa, otorgando la cobertura del servicio en las ciudades donde La Cooperativa tiene su Matriz y Agencias, a través de la red de funerarias con las cuales ha suscrito el respectivo Convenio para la prestación de los servicios Exequiales.

2.1.7. Posicionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. En el mercado local.

2.1.7.1. Marketing Mix de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

En el país, el negocio microfinanciero ha ido creciendo cada vez más y por eso la Cooperativa constantemente debe preocuparse por lograr la satisfacción plena de sus socios, debido a que son ellos el motor principal que permite que la institución pueda salir adelante y que funcione de manera eficiente.

Para poder lograr que los socios confíen en la Cooperativa y continúen formando parte de ella, es necesario que se realice una mezcla de mercadotecnia, esto se hace para poder implantar las estrategias de mercadeo y cumplir con las metas trazadas. Los instrumentos necesarios se conocen como las 4 P del mercado: producto, plaza, precio y promoción. Estas herramientas ayudan a diseñar el producto, establecer precios, elegir los canales de distribución y las técnicas de comunicación apropiadas para poder tener productos que sean acorde a las necesidades de los socios.

2.1.7.1.1. Producto

Los productos y servicios microfinancieros ofertados por la Cooperativa son en base a las necesidades de sus socios.

Productos del Pasivo

Ahorros:

- ✓ **Cuenta de Ahorros:** el socio cuenta con los siguientes beneficios: disponibilidad inmediata de dinero cuando posea un buen nivel de liquidez, no existe costo de apertura y mantenimiento, capitalización mensual de intereses.

- ✓ **Certificado de Depósito a Plazo Fijo:** la filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados. Por esto ofrece Certificados de Depósito a Plazo Fijo en plazos mayores a 31 días.
- ✓ **Manejo de Fondos - Ahorro de Cesantía:** la Cooperativa ofrece a sus asociados un producto especial de Ahorro Cesantía, programando los aportes en forma mensual, valores que reciben una tasa preferencial de interés y garantizando su completa seguridad.

Productos del Activo

Créditos:

Los créditos otorgados por la institución se prestan a tasas de interés competitivas y a plazos acordes a la necesidad de sus socios.

- ✓ **Créditos Institucionales:** son créditos que se celebran mediante un contrato entre entidades legalmente establecidas y la Cooperativa Riobamba, el pago de estos créditos se hace mediante descuento de Rol de Pagos.
- ✓ **Créditos Administrativos:** los trabajadores de la Cooperativa firman un contrato crediticio conjuntamente con el representante legal de la institución, el respaldo del crédito es el Rol de Pagos, mediante el cual se descuenta mensualmente las cuotas correspondientes. El valor máximo de estos créditos es de \$80.000.
- ✓ **Créditos de Consumo:** se otorga a los socios que sean capaces de mediante su trabajo puedan satisfacer de manera inmediata sus necesidades mediante el recibimiento de su sueldo. El monto máximo del crédito para consumo es de US \$80.000, los plazos a los que se concede, son en base a la capacidad de pago del socio el plazo máximo a los que se otorga es 120 meses. Los créditos de consumo tienen por destino la adquisición de bienes

de consumo o pago de servicios, la adquisición, construcción, mejora de vivienda, y de aquellos que presentan garantía hipotecaria, cuyo bien inmueble no es propietario; dependiendo el tipo de crédito.

- ✓ **Créditos para Vivienda:** este crédito está destinado para los socios de la Cooperativa que quieran adquirir una vivienda o también deseen mejorarla. La tasa de interés que se aplica a este crédito es privilegiada y también se brinda la facilidad de que los socios paguen hasta en 10 años de acuerdo a la capacidad económica que posean los socios. El monto máximo que se concede es de \$80.000 con una garantía hipotecaria que puede ser un terreno o vivienda en perímetros urbanos, hasta el 70% del valor del avalúo. Una vez que se otorga el crédito, el socio puede hacer abonos al capital o también puede pagar anticipadamente la deuda.

- ✓ **Crédito Comercial:** se destina a las personas que necesiten financiar actividades productivas propias de su economía, tales como: proyectos de inversión, activos fijos, para que puedan mejorar e impulsar sus propios negocios. El monto del crédito comercial es de hasta US \$80.000, el plazo máximo que se da para poder devolver la deuda es de 120 meses. Estos créditos son aplicables tanto para capital de trabajo como compra de activos fijos.

- ✓ **Microcréditos:** son créditos que se caracterizan por ser ágiles en su acceso ya que pueden darse en montos máximos de \$ 20.000, con un plazo hasta 48 meses, son destinados a las microempresas. Cuando se piden montos mayores, se necesita el respaldo de una hipoteca y se puede conceder hasta \$ 70,000; con el plazo máximo de 60 meses. Los microcréditos que la Cooperativa ofrece fomentan actividades comerciales, productivas o de servicios, los socios ocupan el dinero obtenido para financiar el capital de trabajo y el activo fijo de las microempresas. Este producto apoya en el progreso de los negocios de los asociados incrementando su bienestar económico y social.

Pagos y Transferencias

- ✓ **Pago de Nóminas de Personal:** en la Cooperativa se realiza el pago de nóminas de personal, mediante un servicio personalizado, y también se brindan sociales de la Cooperativa.

- ✓ **Tarjeta de Cajero Automático:** mediante una Red de Cajeros Automáticos a nivel nacional, los socios pueden efectuar sus transacciones de manera más fácil las 24 horas del día, los 365 días del año.

- ✓ **Beneficios Sociales creados para su necesidad:** la Cooperativa brinda a sus socios atención médica gratuita, seguro de desgravamen y asesoría en Proyectos de Inversión.

- ✓ **Garantía Cooperativa:** dirigido a socios o instituciones que celebran contratos con el sector público o privado que involucre la construcción o provisión de bienes o servicios, y, que se interesan en obtener una Garantía para respaldar su cumplimiento.

2.1.7.1.2. Precio

La Cooperativa, para fijar sus tasas de interés, toma como referencia la tasa efectiva máxima del Banco Central del Ecuador. La tasa de interés podrá ser diferente de acuerdo a las características de los distintos productos, considerando como parámetros: el producto, el monto, plazo, destino, el tipo de garantía, o la fuente de los recursos.

2.1.7.1.3. Plaza

La Cooperativa Riobamba Ltda. Inició sus actividades en la ciudad de Riobamba, y es ahí donde funciona su oficina matriz, pero ante el incremento de socios en diferentes sectores, la entidad ha incrementado su número de oficinas, hoy en día adicionalmente posee tres agencias más, en cuatro cantones de la provincia de Chimborazo la entidad cuenta con agencias, y fuera de la provincia tiene tres

oficinas en las ciudades de Quito y Cuenca. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2015)

- ✓ **Oficina Operativa Guano:** la Cooperativa abre las puertas de la Oficina Guano. Uno de los servicios más promocionados en esta zona es el Microcrédito, dirigidos especialmente a los sectores productivos: agricultura, ganadería, pequeña industria, artesanía, comercio, consumo y vivienda.

2.1.7.1.4. Promoción

La Cooperativa Riobamba Ltda. Realiza constantemente actividades en el cantón Guano para promocionar sus servicios microfinancieros hacia la población, estas actividades son llevadas a cabo para poder cubrir las plazas de mercado existentes. Las actividades que realiza la institución son:

- ✓ **Radio, televisión y prensa escrita:** publicidad en los principales medios de comunicación del sector.
- ✓ **Vallas publicitarias:** colocación de vallas publicitarias en puntos estratégicos.
- ✓ **Volantes informativos:** se realizan volantes informativos acerca de sus servicios financieros y de la información estadística mensual. Esta publicidad consiste en la visita puerta a puerta para dialogar tanto con los socios como con los no socios.
- ✓ **Rifas:** para premiar la confianza de los socios, la Cooperativa realiza rifas. Éstas son realizadas año a año como incentivo para los socios.
- ✓ **Entrega de kits escolares para los niños socios:** en los meses de septiembre, previo al inicio del periodo escolar, la institución obsequia a los niños cuenta ahorristas un kit escolar, pero también se les entrega este kit aquellas escuelas de escasos recursos económicos.
- ✓ **Entrega de fundas de caramelos:** en época navideña, la Cooperativa llega a sus socios con fundas de caramelos, también se brinda caramelos a diversas instituciones que piden para poder agasajar a los niños.

Desempeño financiero de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

La cooperativa Riobamba Ltda. Forma parte de la sistema financiero ecuatoriano de cooperativas, constituida como una cooperativa de autogestión y economía solidaria con finalidad social, efectuando actividades de intermediación financiera. Al cierre del 2014 es considerada como una institución líder dentro del sector cooperativo, porque sus estrategias están direccionadas a atender a los sectores microempresarias. La capacidad financiera de la cooperativa es muy significativa, puesto que la participación de los activos productivos (97%) ha evidenciado estabilidad en la gestión de los mismos. El crecimiento de los rubros que conforman la estructura financiera se presenta a continuación.

Tabla 11. Desempeño financiero Agencia Guano

Rubro	Año – 2014
ACTIVOS	18.163.892,56
Cartera de créditos	12.703.844,00
PASIVOS	16.910.057,00
Depósitos de Ahorro	4.257.940,74
Depósitos a Plazo	2.646.632,14
PATRIMONIO	10.379.677,00
Capital Social	9.500.000,00

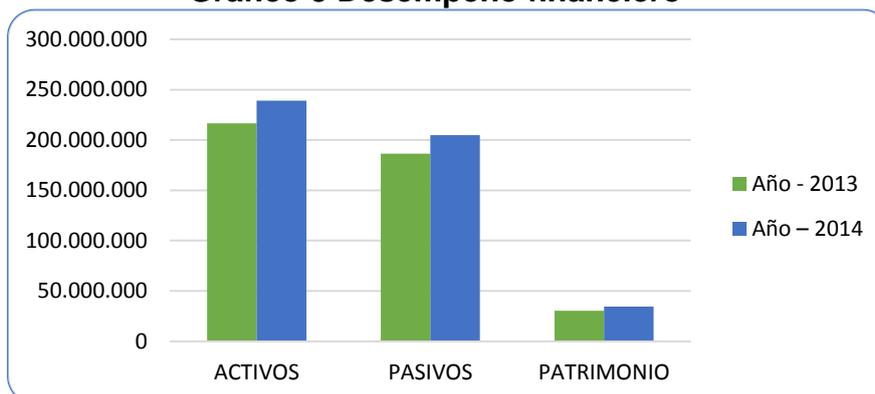
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Tabla 12. Desempeño financiero de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Rubro	Año - 2013	Año – 2014	Crecimiento (%)
ACTIVOS	216.669.940	239.197.797	10%
Cartera de créditos	157.707.455	174.240.012	10%
PASIVOS	186.444.734	204.818.121	10%
Depósitos de Ahorro	87.079.797	94.317.961	8%
Depósitos a Plazo	82.915.485	92.463.116	12%
PATRIMONIO	30.225.206	34.379.677	14%
Capital Social	16.902.605	18.237.179	8%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 3 Desempeño financiero



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. / **Elaboración:** Mauro Guilcapi.

El análisis de crecimiento del balance financiero respecto del año 2013, es evidenciado por el incremento significativo a nivel de Activos del 10.40%. Esta variación se explica principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos, la cual supera los 174 millones de dólares con una participación de 73%, frente al activo total. El comportamiento del Pasivo, para la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., en el periodo 2014, presenta una tendencia de crecimiento del 10%. Este aumento es debido a las captaciones que comprenden los depósitos a plazo y ahorro a la vista, con una variación en sus saldos del 10%, contabilizando un valor de 186.947 millones. La cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., presenta un crecimiento sostenido de su Patrimonio, con una tasa de crecimiento del 14%, reflejando un patrimonio total de 34.380 millones. Dicho incremento fue producto del aumento de capital social dado por el aporte de los socios, así como el incremento en las reservas y resultado del ejercicio, fortaleciendo la estructura patrimonial de la Institución.

Resultados

El comportamiento del resultado al cierre del periodo 2014 se determina por el rendimiento económico en el manejo de la intermediación financiera, el cual ha evolucionado favorablemente y refleja un crecimiento positivo, ubicándose en un valor de 2.824 millones.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros permiten determinar la relación entre los datos financieros de la Cooperativa y analizar la situación en función a niveles alcanzados de acuerdo a las cifras y resultados, los mismos que al cierre de 2014 son muy satisfactorios, como: la calidad de los activos es muy eficiente, el indicador de morosidad más bajo del sistema financiero cooperativo; otro indicador importante es el nivel de cobertura patrimonial calculada en la solvencia que se ubicó en 17.17%, así como los indicadores de rentabilidad que determinan el rendimiento del activo y patrimonio, evidenciando el manejo de la gestión financiera.

Tabla 13. Indicadores financieros

Indicador	Año – 2014	Promedio Sistema
SOLVENCIA	17,17%	16,40%
MOROSIDAD	1,37%	5,08%
PROVISIÓN / CARTERA EN RIESGO	173,99%	114,38%
RENTABILIDAD – ROA	1,18%	1,14%
RENTABILIDAD – ROE	8,95%	8,98%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	116,72%	113,60%
GASTO OPERATIVO / ACTIVO PROMEDIO	4,70%	5,48%
LIQUIDEZ	29,09%	21,33%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Cumplimiento presupuestario

De acuerdo a la planificación financiera para el ejercicio 2014, la cooperativa alcanzo un cumplimiento satisfactorio en cada uno de los rubros que conforma el balance financiero, así:

Tabla 14. Cumplimiento presupuestario

Cuentas	Presupuesto	Ejecutado	Cumplimiento
ACTIVO	246.972.728	239.197.797	97%
PASIVO	213.231.687	204.818.121	96%
PATRIMONIO	33.741.040	37.203.877	110%
UTILIDAD	3.223.257	2.824.200	88%
CARTERA DE CREDITOS	180.037.706	174.240.012	97%
DEPOSITOS A LA VISTA	96.016.872	94.317.961	98%
DEPOSITOS A PLAZO	102.147.949	92.463.116	91%
CAPITAL SOCIAL	17.195.184	18.237.197	106%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

De acuerdo a los resultados logrados en el 2014 por la cooperativa Riobamba Ltda., a nivel consolidado son muy satisfactorios; cifras alcanzadas por la adecuada gestión en el manejo financiero y operativo, siempre mirando al aspecto social y solidario de cada uno de nuestros asociados, situación que obliga a fortalecer de manera permanente la estructura financiera y social de la cooperativa. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

2.1.8. Análisis FODA

El análisis **FODA** es una herramienta que permite visualizar un cuadro de la situación actual de la institución y sus perspectivas, evidenciando los puntos más relevantes tanto positivos como negativos en cuanto a su efecto, así como factores endógenos y exógenos.

Tabla 15. Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Tasas de interés competitiva	Falta de difusión y promoción de los servicios de la institución, por agencias
Imagen y posicionamiento institucional	Fallas en los cajeros automáticos
Atención oportuna, personalizada y de calidez	Falta de equipos y actualización a las oficinas y áreas de acuerdo a su requerimiento.
Personal profesional y comprometido	Falta de nuevos productos financieros, diversificación de productos
Buenas relaciones con autoridades y comunidad	Falta de políticas de seguridad en el transporte de valores y planes de contingencia
Estructura de cartera orientada al sector microempresarial	Falta de innovación para utilización de herramientas electrónicas
Infraestructura amplia, moderna y confortable	Falta de un sistema de información gerencial
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Alianzas estratégicas y convenios institucionales para financiamiento y asistencia técnica y tecnológica	Burocracia en trámites públicos y legales
Mercado potencial no atendido (Jóvenes, mujeres, sector urbano marginal y sector rural)	Imagen y desconfianza en el sistema cooperativo por cierre de instituciones (Liquidación, absorción o fusión)
Organismo de control propio del cooperativismo (SEPS)	Impuntualidad en pagos y transferencias del sector público
Enfoque de responsabilidad social acorde a nuestros segmentos de mercado	Migración de los socios del campo a la ciudad
Exoneración del impuesto para Solca en las operaciones de crédito	Competencia agresiva, Inseguridad y Delincuencia
Posibilidad de crecimiento por fusiones o absorciones	Desaceleración de la economía por caída del precio del petróleo
	Incremento de cargas tributarias e inestabilidad en las políticas monetarias

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. / Elaboración: Mauro Guilcapi.

2.1.9. Regulación de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

2.1.9.1. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

El 5 de junio de 2012, esta entidad inicia sus actividades en el Ecuador para llevar a cabo el control del sistema cooperativo existente en el país. Hoy en día las cooperativas son un eje fundamental del sector financiero del país y por esta razón necesitan estar bien consolidadas y ser instituciones sólidas y estables para que de esta manera aporten al desarrollo del Buen Vivir.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son un sector grande dentro de la economía del país. La principal razón por la que han logrado subsistir es porque han ganado la confianza de la gente. Debido al magnífico crecimiento y consolidación que han obtenido, la SEPS ha previsto realizar una supervisión compleja que les permita atender todas las necesidades que tiene el sistema cooperativo, así como también resolver problemas que se presenten.

La supervisión de las cooperativas será diferente para las entidades pequeñas y para las medianas y grandes, debido a que a éstas últimas se las controlará de manera compleja en base a su tamaño y recursos que manejan. La información que se les pida mensualmente a las instituciones será más rigurosa, puesto que tendrán que reportar todos los movimientos realizados para evitar anomalías en el ingreso de dinero a cada cooperativa. (Jácome, 2013)

El decreto ejecutivo No. 1061 del 27 de Febrero de 2012, es aplicable para las Cooperativas de Ahorro y Crédito con el fin de establecer los procedimientos de aplicación de la LOEPS en la que se establece los requisitos de constitución, autorización de funcionamiento, liquidación, monto mínimo, números de socios, administración y gobierno y la organización de las entidades que se encuentran bajo la supervisión de la SEPS. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden constituirse una vez cumplidos los siguientes requisitos: solicitud de Constitución, reserva de denominación, acta constitutiva, lista de fundadores, estatuto social, certificado de depósito del aporte del capital social inicial, estudio técnico, económico y financiero, declaración simple efectuada, un mínimo de 50

socios y un capital social inicial equivalente a doscientos salarios básicos unificados; todos estos requisitos están determinados en los artículos 6 y 7 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La dirección, gobierno, administración y control interno de las cooperativas de ahorro y crédito, se lleva a cabo mediante los siguientes organismos: “asamblea general de representantes, Consejo de Administración, consejo de vigilancia, gerencia general, comisiones y comités especiales” (Decreto N°. 1061, 2012).

La asamblea general de representantes, es la máxima autoridad y es la encargada de velar que las decisiones adoptadas en las cooperativas no vayan en contra de la ley y que sean acorde a lo que la ley establece.

El Consejo de Administración es el organismo directivo encargado de evaluar el desenvolvimiento de las cooperativas y también está a cargo de la designación del presidente, vicepresidente y del secretario de este consejo; también tiene el deber de nombrar al gerente general. El Consejo de Vigilancia se encarga de efectuar evaluaciones económicas y contables para verificar que el desenvolvimiento de las instituciones se encuentre acorde a la ley. El Gerente General, es el representante legal y judicial, quién es el responsable de la marcha financiera, administrativa y operativa que se lleve a cabo en una cooperativas de ahorro y crédito; además es quien responde a sus socios sobre el caminar de su institución.

Las cooperativas están obligadas a mantener un registro permanente de todos los integrantes de la institución con los archivos y registros de actas correspondientes, para que puedan tener información disponible para el público en general. La contabilidad que lleven las cooperativas, necesita ser actualizada acorde al Catálogo Único de Cuentas emitido por la SEPS, que se lo emite con el fin de mantener un control de todas las transacciones realizadas. Las cooperativas también están obligadas aportar periódicamente al Fondo de Liquidez un monto establecido por la superintendencia de acuerdo a las ganancias generadas por las operaciones de crédito y las inversiones; este fondo se crea para que actúe como prestamista de última instancia para poder otorgar

créditos de liquidez y se logren a cubrir las insuficiencias que puedan presentar las cooperativas de ahorro y crédito en la cámara de compensación.

Periódicamente, las instituciones cooperativas deben poner a disposición de sus socios información acerca de su desenvolvimiento para que puedan saber la situación financiera de las entidades. Al momento de que una cooperativa no cumpla con la ley y reglamento de la LOESP, cuando no respete su estatuto social y no lleve a cabo todas las disposiciones establecidas por la Superintendencia, el organismo de control está en plena libertad de tomar medidas para evitar irregularidades en las entidades, puesto que esto pone en riesgo la estabilidad de la cooperativa y también pone en riesgo los derechos que los socios y terceros tienen en esta entidad. Un primer paso llevado a cabo por la SEPS es la regularización; la cual se realiza cuando durante dos semestres consecutivos los estados financieros reflejan pérdidas, también porque las auditorías mantenidas indican falencias en el control interno y ocultamiento de información real. (Decreto N°. 1061, 2012).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad financiera popular y solidaria que realiza operaciones y servicios de intermediación financiera y actos de responsabilidad social, con sus socios y clientes. La institución se rige por las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, las demás leyes que regulen o regularen su actividad y las disposiciones relacionadas con la actividad de intermediación financiera que dicte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Comité Interinstitucional y la Junta de Regulación.

2.1.9.2. Manuales de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Las actividades de intermediación financiera, realizada por la institución, ayuda a que la población pueda financiar sus actividades productivas mediante el otorgamiento de microcréditos. Los socios al iniciar éstas actividades, depositan su confianza en la entidad para que conjuntamente con ella puedan alcanzar su bienestar en la economía, por esta razón es necesario que la Cooperativa goce de buena salud, además que tenga transparencia y solidez. Por este motivo, la Cooperativa ha implementado herramientas de gestión financiera y de crédito, que le permitan minimizar las pérdidas potenciales que se puedan ser ocasionadas como consecuencia del impacto de los factores de riesgo del negocio emprendido por los socios y también por problemas de volatilidad en la economía. La implementación de estos manuales es necesaria, más aún si la institución proyecta expandir la cobertura y servicios; ya que el uso correcto de los mismos le permitirá mantener el liderazgo financiero local.

2.1.9.2.1. Manual de Riesgo de Crédito

En este manual se determina las pérdidas máximas que la Cooperativa está dispuesta a asumir por concepto de incumplimiento de sus clientes, con el fin de preservar la calidad de activo y solvencia de la entidad. Para no enfrentarse a un alto nivel de riesgo, la institución capacita constantemente a los oficiales de crédito para que puedan realizar un buen análisis antes de otorgar un crédito, esto incluye desde el momento que se inicia el proceso crediticio, viendo la capacidad de pago del socio y sobre todo realizando la verificación de la información a través de las inspecciones, seguido por el seguimiento del crédito, en donde se analiza si efectivamente el dinero otorgado ésta siendo utilizado correctamente. La Cooperativa además, mantiene como política que el límite de morosidad es del 2.5%, siendo esto responsabilidad de cada oficial de crédito colocar, pues ellos deben procurar recuperar su cartera para evitar caer en morosidad.

2.1.9.2.2. Manual de Riesgo de Mercado

La Cooperativa posee una política de riesgo de mercado para evitar que su patrimonio técnico se vea afectado y pueda disminuirse por pérdidas ocasionadas en la entidad como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros. Este manual permite que la Cooperativa mantenga un capital sano y en caso de que haya alteraciones desfavorables se pueda tener medidas para que el patrimonio y el capital de los socios no se alteren.

2.1.9.2.3. Manual de Riesgo de Liquidez

En este manual se definen las estrategias para preservar la integridad financiera y poder responder a todas las demandas que presente la entidad y los socios. Si se presenta un riesgo de liquidez en la institución habrá un nivel de pérdida preocupante pues no podrá responder a todas las necesidades que se presenten y la entidad tendría problemas de solvencia. Con la existencia de este manual, la Cooperativa ha evitado tener problemas de insolvencia ya que con su accionar correcto ha podido mantener niveles de reserva prudentes para no tener problemas de liquidez.

2.1.9.2.4. Manual de Riesgo Operativo

En este manual se definen las acciones de control necesarias para la mitigación de riesgos que se pueden presentar, para lo cual la entidad realiza un mapa en donde se identifica los posibles riesgos que pueden suscitarse y se desarrollan acciones de control y cobertura que disminuyan las pérdidas que se puedan presentar por tales riesgos.

2.1.9.2.5. Manual de Control y Prevención de lavado de dinero

El lavado de activos es un mecanismo por el cual se efectiviza y oculta toda actividad ilícita, entendiéndose como tal narcotráfico, trata de blancas, sicariato, corrupción entre otras. Partiendo de esto la Cooperativa Riobamba toma como política el combatir estas actividades para salvaguardar los recursos de los

socios, para lo cual monitorea permanentemente toda actividad inusual que se sospeche en el momento de que se realicen transacciones inusuales, de existir este tipo de actividades, la entidad reporta a los organismos de control.

2.1.9.3. El Funcionamiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa está conformada por:

- ✓ Asamblea General
- ✓ Consejo de Administración
- ✓ Presidente
- ✓ Comité de Auditoría
- ✓ Comité de Crédito
- ✓ Gerente General

Estos últimos son los encargados de que se cumplan con todos los objetivos y metas trazadas por la institución cuidando siempre que los principios del cooperativismo se cumplan y que todas las actividades se realicen con absoluta transparencia y responsabilidad. Es importante que la Cooperativa mantenga y fortalezca sus reservas de liquidez ya que le permitirán enfrentar cualquier evento externo que pueda afectar la operaciones de la institución; con respecto al crédito es importante continuar fortaleciendo su concesión con la finalidad de mejorar la estructura financiera y resultados de la Cooperativa, para lo cual es necesario profundizar el otorgamiento de crédito y analizar la posibilidad de contar con nuevas herramientas tecnológicas que apoyen la gestión que realiza el área de crédito. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

UNIDAD II

2.2. EL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA

2.2.1. Orígenes del Microcrédito

El origen del microcrédito comienza en la década de los 70`s de forma conjunta con cuatro principales entidades: Indonesia Bank Dagang, Opportunity Internacional en Colombia, Acción Internacional en Brasil, Grammen Bank en Bangladesh. La idea principal del microcrédito nace del Dr. Muhammad Yunus, quien luchó fuertemente contra la pobreza, debido a las condiciones que su lugar natal tuvo que atravesar en aquel momento, Bangladesh vivió grandes problemas de hambruna y además es uno de los países más pobres de todo el planeta.

El objetivo de los microcréditos es fomentar una independencia económica y la cooperación recíproca de la sociedad. Con este concepto, Yunus descubrió que en cada pequeño préstamo lograría en determinado plazo un resultado positivo sustancial en la población con poca disponibilidad de recursos. El primer ejemplo de microcrédito, fue otorgado a una mujer que producía muebles de bambú, el monto prestado por Yunus de su propio dinero fue de 27 dólares que tuvo resultados positivos en su sí misma y en su familia. El creador de los microcréditos desechó la idea tradicionalista de muchos bancos, al no tomar en cuenta a esta parte de la sociedad, porque creen que realizar esta clase de préstamos posee alto riesgo de que no cumplan con la promesa de devolución del dinero.

Yunus logró integrar de manera exitosa a esta parte de la sociedad que no lograban obtener un crédito de los bancos. Para asegurarse de la devolución de los créditos otorgados, se diseñó un sistema de recaudación de “grupos de solidaridad”, son pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros son quienes garantizan la devolución del préstamo y se apoyan para mejorar económicamente. El sistema de microcréditos que ha

diseñado Yunus ha servido para subsanar muchas de las necesidades que la población posee; además de microcréditos ofrece préstamos para la vivienda, financiación de proyectos y otras actividades económicas. Con esta ampliación de la frontera financiera, en 1976 Yunus fundó en Banco Grameen, ha distribuido más de tres millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios.

Los primeros grupos que comenzaron dar microcréditos fueron las ONGs, esto surgió a mediados de los años 70. Años más tarde muchos de estos programas tuvieron grandes resultados positivos, muchos de ellos vieron que la recuperación de los préstamos era casi perfecta, entonces el crecimiento de estos programas crece en gran medida. A principio de los años 90, muchos bancos vieron que el sistema de microcréditos era rentable y comenzaron a involucrarse en este proceso, los cuales desarrollaron mecanismos para servir a esta parte de la población.

El papel de los microcréditos debe seguir dos grandes objetivos: “El microcrédito como un negocio cuyo principal objetivo es mitigar o disminuir la pobreza, sino generar utilidades al inversionista. La segunda como una herramienta para combatir la pobreza.” (Velázquez, 2007)

Existe dos opiniones claras sobre los microcréditos, la primera quienes defiende que los microcréditos deben ser enfocados netamente para las personas muy pobres de la sociedad, que tales préstamos puedan servir de ayuda para sus actividades productivas y de esta manera poder tener una fuente de ingreso. Por el otro lado, existen los defensores de los microcrédito que lo observan como un instrumento para el desarrollo y como consecuencia la reducción de la pobreza en el mundo. El proceso de mejora de la sociedad se da origen, cuando se facilita los microcréditos para emprender nuevos proyectos a los sectores que no han tenido la oportunidad de obtener un crédito y esto impulsa para que esta parte de la sociedad pueda obtener un negocio rentable.

Más allá de las diferentes opiniones que han surgido sobre el verdadero objetivo que debe perseguir los microcréditos, muchas experiencias han demostrado que pueden generar beneficios para las instituciones micro financieras y a su vez

ayudan en la disminución de la pobreza a quienes son dirigidos los préstamos. Hoy en día, los microcréditos nacen con la finalidad de satisfacer las siguientes necesidades: Financiar el capital de trabajo, innovación de los negocios, inversión en maquinaria, equipamiento. (Hernández, 2009)

2.2.2. Antecedentes del Microcrédito en el Ecuador

“Durante las décadas de 1970 y 1980, banqueros, unas pocas ONG y gobiernos hicieron importantes esfuerzos por introducir al Ecuador al mundo de las Microfinanzas, aunque sin mayores esfuerzos.” (Andrade, 2008)

En 1986 el Estado ecuatoriano inició formalmente las operaciones crediticias para el sector microempresarial, acompañado de capacitación. Los bancos que intervinieron en el microcrédito fueron: La Previsora, Loja y Banco Nacional de Fomento. Su impacto fue muy reducido debido al pequeño monto crediticio y al número de operaciones. En 1988 tuvo un nuevo impulso con resultados absolutamente desastrosos.

En 1993 el Estado impulsó un nuevo programa crediticio que duró pocos meses. 13 bancos, 5 financieras, 2 mutualistas y 15 ONGs participaron en ese programa. La banca se retiró e hizo abortar el mismo. En 1995 la Corporación Financiera Nacional tomó la posta del microcrédito, hasta 1998, año de la crisis financiera, que le dejó sin liquidez y al borde de la quiebra, por la entrega irresponsable de recursos económicos sin garantía ni control a los bancos. (Torres, 2005)

Una vez que empezó el boom de las Microfinanzas en el Ecuador conjuntamente con instituciones privadas dotadas de tecnologías y metodologías adecuadas, han permitido atender a por lo menos 500 mil microempresarios, a quienes se les ha desembolsado aproximadamente \$1.500 millones en los últimos diez años. (Andrade, 2008)

Como se ha venido viendo el microcrédito ha sido introducido en nuestra economía, pero muchos de sus intentos han sido fallidos, quizá hasta el momento no se encuentra la manera eficiente de canalizar estos recursos, a los

que verdaderamente necesiten y sobre todo a aquellos microempresarios que sean responsables con sus obligaciones, estos factores son los que deberían ser superados, para que el sector microfinanciero sea eficiente y llegue a la mayoría de microempresarios.

2.2.3. Objetivos del Microcrédito

En definitiva se sostiene que el microcrédito busca el desarrollo social y equitativo, a través de:

- ✓ Reducir la pobreza
- ✓ Generar empleo.
- ✓ Contribuir a los ingresos nacionales
- ✓ Lograr el crecimiento económico
- ✓ Promover el espíritu empresarial.

Al cumplir estos objetivos, se pretende, mejorar las condiciones de vida, y por ende contribuir al desarrollo económico del Cantón. Como ya se dijo a inicios, los países crecen en gran medida por su inversión, para invertir se requiere de fondos, esos fondos se demandan principalmente en el sistema financieros, que es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico. La microempresa, como cualquier otro negocio, necesita recursos externos para financiarse, ya sea para subsistir o para crecer.

2.2.4. Características de los microcréditos

1. Los montos de otorgamiento son bajos.
2. Los beneficiarios son familias de escasos recursos.
3. La garantía máxima es la confianza, no se basan en una garantía física.
4. Para obtener microcréditos es óptimo que se integren grupos de personas, pues esto genera capital social.
5. La garantía es colectiva, con responsabilidad subsidiaria de todo el grupo.

6. Los microcréditos se otorgan bajo propia selección y tienen un sistema personalizado, en el cual las instituciones microfinancieras acuden al cliente, no el cliente a las instituciones.
7. El pago de interés y devolución del nominal es en base a pagos regulares y plazos frecuentes.
8. La cantidad ofrecida en cada nuevo crédito es creciente, y está condicionada por los pagos anteriores a todo el monto otorgado anteriormente.
9. Junto al otorgamiento de microcréditos, también se pide al cliente que tengan una cultura de ahorro en la institución.
10. Los tipos de interés que se fijan, es para mantener la sostenibilidad del servicio.
11. Las instituciones que brindan los microcréditos son generalmente instituciones sin fines de lucro (cooperativas de ahorro y crédito). (Bastidas, 2001)

Los microcréditos que se otorgan se basan en los siguientes supuestos:

- 1) Las personas de escasos recursos económicos tienen capacidades y conocimientos pero que no pueden ser utilizados de manera eficiente por la falta de medios financieros, una vez que los medios financieros se les facilite, las personas podrán tener mejores oportunidades económicas.
- 2) Los microcréditos tiene efectos positivos en la economía familiar, porque atiende de manera directa a las necesidades que las personas de bajos recursos tienen.

Los programas de microcrédito para que sean usados eficientemente deben complementarse con: educación, formación de emprendedores y asesoramiento en el desarrollo de microempresas y proyectos.

2.2.5. Ventajas del Microcrédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Ventajas competitivas

- ✓ Tasa de interés inferior al de otras instituciones financiera 17%.
- ✓ Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio.
- ✓ El crédito se tramita en 48 horas.
- ✓ Requisitos flexibles

Tabla 16. Principales objeciones y argumentos para microcrédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

OBJECION	ARGUMENTO
Los documentos que solicitan son complicados	Los documentos solicitados son mínimos y sirve de sustento para solventar la información de la solicitud de crédito
El monto que solicito es aprobado	La Cooperativa Riobamba Ltda. Cuenta con una fuerza de ventas que realiza el análisis de su capacidad de pago y el destino del crédito, si dicho análisis está acorde a su propuesta entonces se aprueba este monto. Es importante que tenga en cuenta que el monto aprobado va de acuerdo a su capacidad de pago y destino del crédito.
Para cualquier monto requiero garante	No necesariamente, ya que contamos con créditos cuyos montos no requieren presentar un garante personal.

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi

2.2.6. Microfinanzas en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

En nuestro país, el término Microfinanzas, empezó a ser utilizado desde 1980, cuando varias entidades del país recibieron apoyo de ONGs para llevar a cabo sus proyectos en marcha, éstas entidades también vinieron a nuestro país para ofertar servicios financieros que eran combinados con temas de salud y educación; el fin de estos servicios era llegar a todas las zonas desatendidas del país. Las Microfinanzas en nuestro país han logrado un gran desempeño, lo que ha permitido el desarrollo de la economía de los pequeños y medianos empresarios.

Para el 2000, este sector contaba ya con 60.000 clientes, ante la respuesta favorable hacia este sector, varias instituciones del sistema financiero comenzaron a ofertar a sus clientes los microcréditos, con el objetivo de brindar a sus clientes un servicio financiero al que puedan acceder toda la población, en especial aquellos microempresarios que por no contar con los recursos económicos suficientes no habían sido sujetos de crédito por parte de la banca; fueron las cooperativas de ahorro y crédito las que se especializaron en este producto. (Cordovez, 2004)

En el Ecuador, el tema de las Microfinanzas está emparentado directamente al sistema cooperativo que en el país se ha desarrollado, principalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que hoy en día tienen un peso significativo en el sector financiero del país, ya que las 5 cooperativas financieras con mayor volumen de colocación, tienen una cartera que asciende a 1.176 millones de dólares. (Jácome, 2013)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una de las entidades líder en el ámbito microfinanciero en la provincia de Chimborazo, debido a que dedica sus productos y servicios en base a las necesidades que la población de menores recursos tiene en la demanda de créditos para el desarrollo comercial y productivo, porque el accionar de la institución es para poder aportar en el desarrollo económico de todos sus depositantes y de una u otra manera ser el

eje del direccionar de las Microfinanzas en la provincia en donde tiene mayor número de afluentes.

Durante los 12 años de servicio de la Cooperativa, ha promovido una gestión financiera que impulse y fortalezca el desarrollo socio económico de sus asociados, por esta razón la institución goza de la confianza de los socios de la localidad porque presenta una estructura financiera firme y sólida, al ser una entidad que tiene varios años de servicio en la provincia, la población chimboracense la siente como suya y por esto destinan sus recursos de ahorro hacia esta institución al igual que sus operaciones de desarrollo comercial y productivo.

2.2.7. Segmentos de Mercado de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa ha visto la necesidad de buscar un segmento estratégico de mercado para poder centrar sus servicios y de esta manera ayudar a que sus socios puedan obtener beneficios de las actividades que realizan. El segmento de mercado en el cual la Cooperativa se ha especializado es en los socios que poseen pequeñas y medianas cantidades de ahorro y sobre todo a los microempresarios tanto de la zona urbana y rural del cantón que destinen los ingresos ganados a actividades comerciales y productivas que les permitan el desarrollo propio y de la pequeña empresa que pongan en marcha. El principal producto que es otorgado es el microcrédito y se ha enfocado en éste puesto que es el que ayuda a que verdaderamente el socio logre un impulso en su economía.

2.2.7.1. Segmento Empresarial

Uno de los objetivos por los que institución otorga créditos a sus socios, es para contribuir en el desarrollo del sector comercial y productivo del país, es por esto que la entidad dirige sus productos y servicios al sector empresarial ya que éste segmento aporta a que en la provincia se pueda fomentar su desarrollo tanto económico como social mediante la adquisición de créditos que permitan la

implementación de negocios que vayan en beneficio individual y para toda la población también. Los sectores a los que la Cooperativa apoya son los siguientes:

2.2.7.2. Microcrédito

De parte de la Cooperativa hay un apoyo activo y permanente al sector de la microempresa, la razón principal radica en que los solicitantes de un microcrédito serán los nuevos emprendedores del país que busquen con su trabajo y esfuerzo una organización que les permita alcanzar todas sus metas trazadas para lograr su desarrollo económico. La captación de los microcréditos está destinada principalmente para las actividades comerciales y productivas, véase tabla.

Tabla 17. Participación del mercado de colocaciones microcrediticias en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

ACTIVIDADES MICROREDITICIAS	PARTICIPACIÓN
Comercio	31%
Producción	27%
Transporte	19%
Otras actividades	16%
Construcción	5%
Actividades Inmobiliarias	2%
TOTAL	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

En la tabla se puede observar que del total de cartera vigente de la Cooperativa los principales rubros se colocan a actividades de comercio con el 31%, seguido por la actividad productiva con el 27%, lo cual demuestra que la institución está orientada a la prestación de servicios especializados en Microfinanzas. El comercio como su nombre lo indica que todas las actividades comerciales como por ejemplo: comercio de alimentos, comercio de prendas de vestir, comercio de calzado, entre otras; y las actividades de producción abarca las actividades que se relacionan al cultivo de alimentos, crianza de animales, y producción, elaboración y fabricación de diferentes artículos o productos. La actividad transporte tiene una participación del 19% la cual incluye actividades de

transporte de carga (considerando que el tipo de carga que transporta en su mayoría es de productos cultivados en la provincia lo cual ayuda a la actividad productiva) y transporte de pasajeros por vía terrestre. El 16% representa a otras actividades económicas las cuales principalmente abarcan actividades de administración pública, privada, servicios profesionales, entre otros. Adicionalmente en la tabla, se puede observar que entre las principales actividades de microcrédito se destacan la construcción de edificios y actividades inmobiliarias con el 5% y 2% de participación respectivamente.

2.2.8. Otorgamiento del microcrédito

Para poder ser beneficiario con un microcrédito, las personas deben ser:

- ✓ Mayores a 18 años
- ✓ Necesitan una cuenta de ahorros activa en la institución,
- ✓ Los socios deben ofrecer garantías suficientes y satisfactorias que respalden que el socio podrá cumplir con las obligaciones crediticias que va adquirir.
- ✓ Los sujetos de microcrédito deben tener un negocio que genere ingresos y que esté vinculado a actividades productivas,
- ✓ Los socios deben demostrar que su capacidad de pago es suficiente,
- ✓ La institución vela que sus socios para concederles un crédito deben ser clientes con calificación “A” en el sistema financiero ecuatoriano;
- ✓ Se podrán aceptar socios con una calificación menor siempre y cuando se presenten respaldo de su cancelación y que tengan un documento que justifique la razón por la cual incumplió en sus obligaciones financieras.

2.2.9. Límites de otorgamiento del microcrédito

Los microcréditos son destinados principalmente a los microempresarios que desean iniciar un negocio propio o consolidar el que ya lo tienen puesto en marcha, considerando que estas personas no tienen recursos económicos en abundancia, la Cooperativa otorga un monto máximo de US\$ 20,000. El otorgamiento del monto se basará en un análisis al prestatario que se realiza por parte del oficial de crédito, para la cual el socio debe proporcionar información

para una estimación rápida y razonable de la condición del sujeto de microcrédito, tanto de la capacidad como de la voluntad de pago. Una vez que el oficial obtenga toda la información del socio, el comité de crédito revisará toda la información que respalde el otorgamiento del microcrédito, para verificar que se cumpla con todos los requisitos establecidos, con la información el comité otorgará o no el microcrédito a los socios que lo requieran, apoyando sobretodo que sea una actividad microfinanciera productiva que aporte al desarrollo de su economía. Las cuotas de pago del crédito podrán ser pagadas con forma diaria, semanal, quincenal o mensual; para acordar la frecuencia de pago, el oficial de crédito acude al negocio del socio para que el pago sea de acuerdo al requerimiento propuesto por el socio. El plazo máximo al que se debe pagar microcrédito es a 48 meses.

Tabla 18. Condiciones de microcrédito

PRODUCTO	Monto US\$	Plazo: Meses	Forma de pago	Garantías	Destino
Microcrédito	Máximo: 20.000	Máximo: 48 meses	Diario Semanal Quincenal Mensual	Quirografaria: Hasta US\$15.000 Prendario: Hasta US\$20.000 Hipotecaria: Hasta US\$20.000	Capital de trabajo Activo Fijo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

2.2.10. Cumplimiento de pago de los microcréditos

A nivel general, los microcréditos que se otorgan en la institución se dan a plazos cortos, con características y condiciones idóneas para los socios de la entidad, con el fin de que este servicio sea más demandado y poder disponer recursos para las colocaciones, y cubrir las demandas de los socios de la entidad. Las formas de pago de los microcréditos están de acuerdo con la capacidad de pago del asociado y plazo asignado, para acordar el pago del microcrédito, el socio y el oficial de crédito se ponen de acuerdo en la frecuencia de pago. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado deberá pagar una penalidad equivalente al 1.1 veces, adicional a la tasa pactada, el cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota. (Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., 2014)

Al mismo tiempo se hará un recargo adicional por gastos de cobranzas; que es un costo por recuperación de los recursos colocados, estos valores se fijan de acuerdo a la gestión ejecutada, ver tabla

Tabla 19. Valores de gestiones por mora

NOTIFICACIÓN	COSTOS
Notificación escrita sector urbano	\$5,00
Notificación escrita sector rural	\$6,00
Notificación telefónica	\$2,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

El objetivo de la Cooperativa una vez entregado el microcrédito es lograr recuperar los recursos colocados, solamente se logrará recuperarlos si los fondos que recibió el socio se invierten en el destino para donde fueron solicitados por él. En las actividades comerciales y productivas los microcréditos deben destinarse únicamente para estos fines.

Es importante la supervisión y monitoreo por parte de los oficiales de crédito, jefe de crédito, oficial de cobranzas o jefes de agencia; para lograr que el socio cumpla con los compromisos con la institución. El seguimiento es la herramienta que permite la posibilidad de minimizar el riesgo de las operaciones, ya que aunque un microcrédito esté bien colocado, esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, por lo tanto el seguimiento permite tomar medidas preventivas ante cualquier posible riesgo de la Institución.

La Cooperativa realiza la calificación de su cartera microcrediticia a partir de una estructura de plazos.

Tabla 20. Categoría para la calificación de la cartera microcrediticia de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

CATEGORÍA	MICROCRÉDITOS	
	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5
B. Riesgo Potencial	5	30
C. Deficientes	30	60
D. Dudoso Recaudo	60	90
E. Pérdidas	90	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. / **Elaborado por:** Mauro Guilcapi.

La categorización de la cartera de microcrédito, permite que la institución pueda controlar la situación de riesgo en caso de que los socios incumplan con los pagos, una vez identificado el riesgo, los oficiales de crédito tienen la responsabilidad de inmediatamente controlar este riesgo.

Cada categoría de deudores tiene implícita una probabilidad de pérdida en función a la capacidad de pago. Por esta razón, la institución debe constituir provisiones, cuyo monto no podrá ser menor a los porcentajes establecidos para cada categoría.

Tabla 21. Porcentajes de provisiones Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

CATEGORÍA DE RIESGO	PORCENTAJE DE PROVISIONES
A: Riesgo Normal	1% al 4%
B: Riesgo Potencial	5% al 19%
C:Deficientes	20% al 49%
D:Dudoso Recaudo	50% al 99%
E: Pérdida	100%

Fuente: Manual de Riesgo de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. / **Elaborado por:** Mauro Guilcapi

El monto de las provisiones por riesgo debe cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación.

A los socios acreedores a un microcrédito se les debe realizar un seguimiento semanal, debido a que representa un riesgo mayor para la institución. El comité

de crédito se asegurará de que efectivamente el oficial ha realizado un seguimiento, cuando éste le presente un informe acerca de su labor realizada, en el cual se deben incluir los siguientes aspectos:

Destino del microcrédito

Constatar que el microcrédito que el socio solicitó ha sido empleado para el objetivo inicial con el que se le otorgó al socio.

Situación económica y financiera

Evaluar la situación económica y financiera. Si la situación del socio es negativa, el oficial debe tomar medidas preventivas, como por ejemplo solicitar mayores garantías o considerar la posibilidad de reestructurar el microcrédito.

Calificación de cartera y nivel de provisión

También se debe evaluar la calificación de cartera y el nivel de provisión de cada una de las operaciones.

Recuperación de cartera microcrediticia en mora

Con el objetivo de mantener una calidad de cartera microcrediticia idónea, la institución realiza la recuperación de cartera se llevarán a cabo desde el primer día que un microcrédito entra a vencido. La Cooperativa considera morosos a los socios que tienen un día de vencido en el pago de sus obligaciones, por esta razón el reporte de morosidad será emitido diariamente, para llevar un control diario.

Los oficiales de crédito son responsables de las gestiones de cobro hasta los 90 días de vencido, luego de haber agotado todas las gestiones del caso, se asigna al oficial de cobranzas quien primero realiza la cobranza Extrajudicial y luego inicia las acciones judiciales correspondientes, siempre y cuando existan bienes que se puedan embargar o secuestrar.

Si los microcréditos vencidos no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el oficial de crédito y que ya se encuentran con mora de noventa (90) días, son asignados al oficial de cobranzas, quien será el responsable de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un periodo de 30 días adicionales, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial.

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al mismo tiempo el oficial de cobranzas, lleva un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

Al realizar el análisis del microcrédito en la Cooperativa Riobamba, se pudo observar que efectivamente las actividades que la institución apoya son las actividades de comercio y la producción. Los socios a los cuáles se les realizó la encuesta, manifestaron que ha sido gracias al microcrédito obtenido en la Cooperativa que pudieron salir adelante y tener prosperidad en los negocios que ellos decidieron implementar.

El microcrédito si bien es cierto que es un servicio que ha ayudado a que la institución pueda crecer, es importante que al momento de ser otorgado este servicio la entidad procure disminuir el riesgo que se puede presentar por incumplimiento de pago, es por esto que la Cooperativa emprende medidas desde el primer día de no pago para mitigar el riesgo.

UNIDAD III

2.3. DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL

2.3.1. Desarrollo Socioeconómico

Desarrollo Socioeconómico es el proceso de mejoramiento de la calidad de todas las vidas humanas, el desarrollo no es un fenómeno puramente económico, sino que también abarca algo más que el aspecto material y financiero de la vida de los individuos. Por lo tanto el Desarrollo Socioeconómico debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos, sociales y culturales de una sociedad. (Romo, 2001)

El desarrollo socioeconómico de una sociedad está integrado por cuatro componentes, que identifican la capacidad productiva de su economía. A continuación se presenta la descripción de ellos:

PROGRESO

Es la expansión de la capacidad productiva de la economía. Este término transmite una noción de mejora, de perfección de las condiciones de vida, sobre todo cuando en esta existe la participación de toda la población.

MODERNIDAD

Es uno de los principales aspectos del proceso de desarrollo. Se llama así a un cambio social en gran escala ya que se refiere a las condiciones de comodidad de la vida cotidiana de los individuos, repercutiendo en las principales estructuras económicas, políticas, administrativas, familiares, religiosas, de una sociedad.

BIENESTAR SOCIAL

Considerado como una de las mayores aspiraciones de toda sociedad, el bienestar es aquella situación en la que la población dispone de lo necesario para vivir con tranquilidad, ya que tiene satisfecha la mayoría de las necesidades.

COHESIÓN SOCIAL

Es la estabilidad de la organización social. Todas las fuerzas sociales que juntan a los seres humanos y los mantienen unidos. Los miembros de un grupo se encontraran cohesionados si existe no solo proximidad, sino también actitudes y comportamientos comunes entre ellos, es decir que haya solidez en las relaciones sociales de los individuos. Una vez revisado los componentes del desarrollo socioeconómico se establece que al ser conjugados dan un excelente resultado, a nuestro criterio el más relevante es la cohesión social, ya que si las personas tienen buena comunicación y relación podrán establecer políticas, ideas, etc. que lleven al progreso y modernidad dándonos como resultado el bienestar social de los habitantes. (Romo, 2001)

2.3.2. Desarrollo económico

Desarrollo es una palabra muy amplia que se lo puede definir como un proceso integral, que conlleva a mejoras económicas y sociales, donde los bienes y servicios se encuentran crecientemente al alcance de los grupos que conforman la sociedad, así también la participación efectiva en las actividades económicas y sociales. (Acosta, 2004)

Se entiende como desarrollo “la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales”. Lo que significa que las personas puedan contar con alternativas u opciones que satisfagan sus aspiraciones, las mismas que pueden ser muchas, pero fundamentalmente se refieren a tres: la búsqueda de conocimientos, la

posibilidad de tener una vida prolongada y saludable y tener acceso a los recursos que permitan un aceptable nivel de vida. (Reyes, 2007)

Básicamente el desarrollo como ya se mencionó anteriormente es un concepto muy amplio, a diferencia del crecimiento económico que es una medida numérica que no capta algunos aspectos. En el concepto de desarrollo, además de aspectos como el nivel de producción, aspectos estructurales como la educación de la población, indicadores de mortalidad, esperanza de vida, etc. se incluyen nociones más abstractas como la libertad política, la seguridad social.

El desarrollo es un proceso de crecimiento económico y cambio estructural que operan en el largo plazo, entendiendo como largo plazo medio siglo uno o más, suficiente tiempo para obtener resultados de este proceso.

2.3.3. Crecimiento Económico

“Crecimiento Económico es el aumento de la cantidad de bienes y servicios finales producidos en el país, durante un periodo determinado. El crecimiento económico se mide a través del incremento porcentual que registra el Producto Interno Bruto, medido a precios constantes de un año base, generalmente en el transcurso de un año. También se define como un incremento del PIB real per cápita” (La página web del Banco Central 2014)

Una vez revisado el concepto de crecimiento económico, procedemos a mencionar las causas las cuales son:

La primera nos dice que la economía crece porque los trabajadores tienen cada vez más instrumentos para sus tareas, más máquinas, es decir, más capital. Para los defensores de esta idea, la clave del crecimiento económico está en la inversión.

La segunda respuesta es que los trabajadores con un mayor stock de conocimientos son más productivos y con la misma cantidad de insumos son capaces de obtener una mayor producción. Entonces la clave del crecimiento sería la educación, que incrementaría el capital humano o trabajo efectivo.

El tercer tipo de respuesta nos dice que la clave está en obtener mejores formas de combinar los insumos, máquinas superiores y conocimientos más avanzados. Los defensores de esta respuesta afirman que la clave del crecimiento económico se encuentra en el progreso tecnológico. En general se considera que estas tres causas actúan conjuntamente en la determinación del crecimiento económico. (Anzil, 2004)

2.3.4. El Crédito en el Desarrollo Económico

El crédito al ser una herramienta de ayuda para todas aquellas personas que desean emprender o fortalecer una microempresa, es relevante realizar un análisis conjunto con el desarrollo socioeconómico ya que este indicador es el que nos da un panorama claro de la participación del crédito, razón por la cual empezaremos revisando todo lo referente al crédito.

2.3.4.1. Crédito

Existen muchos conceptos de crédito de los cuales se ha seleccionado el menos complejo para una mejor comprensión.

“El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)”. (Villegas s. 2005)

En fin el crédito es un préstamo de dinero que algunas instituciones financieras otorgan a sus clientes, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

2.3.4.2. Microcréditos

“Microcrédito es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituye el de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2013)

2.3.5. Importancia del Crédito para el Desarrollo Económico

Los servicios financieros, y el crédito en particular, es considerado una herramienta poderosa para la superación de los problemas de pobreza que enfrentan los sectores de menores ingresos, tanto en los países desarrollados como en los en vías de desarrollo. Mediante los servicios de crédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía.

La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. También vale mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante, que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico. (Ayala, 2005)

2.3.6. Teorías Económicas que relacionan el Crédito con el Desarrollo Económico

Para el sustento de la presente investigación se aborda teorías económicas con respecto al crédito y al desarrollo socioeconómico, ya que esta es la plataforma para realizar nuestro trabajo, interpretando desde un enfoque epistemológico y soporte teórico.

2.3.6.1. Crédito y reducción de la pobreza

El enfoque del sistema financiero considera como objetivo principal, que los servicios financieros sean accesibles y adecuados a sectores económicos y sociales, los créditos vienen a ser instrumentos reembolsables cuya finalidad es contribuir a la lucha contra la pobreza, apoyando el tejido microempresarial. También se basa en la premisa de que sólo los vastos recursos del sistema financiero pueden proporcionar los fondos necesarios para crear y potenciar instituciones de financiación autosuficientes, que permitan la canalización del ahorro en inversión, posibilitando la microfinanciación comercial a personas de bajos ingresos y a nichos de mercados desatendidos. Se hace hincapié en la sostenibilidad financiera porque la existencia de instituciones de Microfinanzas sostenibles implica la posibilidad de extender las operaciones en el futuro. (Gutierrez, 2003) (Fernandez, 2007)

Según el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza, las metas generales de los microcréditos deben ser: reducir la pobreza a través del incremento de los ingresos, que a su vez mejore las condiciones de vida y facilite la realización plena del potencial de las personas, lo cual consiste en trabajar directamente con los beneficiarios más pobres de la serie. Para ello apuestan por el seguimiento, la capacitación, el fortalecimiento institucional. De nada sirve hablar de sostenibilidad financiera si los servicios proporcionados no influyen en el nivel de pobreza de los clientes. Como la meta global es reducir la pobreza, a menudo se necesitan servicios complementarios y se adoptan enfoques integrales. Podrían necesitarse fondos de donantes y subsidios porque la disponibilidad de

fondos es la principal limitación que obstaculiza la extensión de servicios financieros a los pobres. (Fernandez, 2007) Y (Gutierrez, 2003)

Como ya se ha venido viendo no es un tema desconocido, que el crédito sea un instrumento innovador para reducir niveles de pobreza, muy a menudo se observa la enorme cantidad de personas que no tienen empleo, viendo una esperanza de sobresalir al crédito, porque no todos cuentan con dinero en efectivo para realizar o fortalecer alguna actividad económica, de esta manera se puede palpar el gran reto que deben enfrentar las instituciones que ofertan créditos a la microempresa.

2.3.6.2. Teoría de la información y el funcionamiento del mercado del crédito

La información es otro de los inconvenientes que presentan las microempresas, ya que no cuentan con información relevante de sus negocios, he ahí que nace la teoría de la información asimétrica.

“Existe información asimétrica cuando una de las partes no cuenta con información relevante sobre las características del prestatario, el acreedor no puede saber *a priori* si el acreditado utilizará los recursos en la forma acordada o bien, si los empleará para gasto de consumo”. (Esquivel, 2007)

Frente a esta situación el acreedor para minimizar el riesgo endurece sus políticas o sube las tasas de interés, pero esta última acción incide negativamente en algunos proyectos, porque la rentabilidad esperada no alcanza a cubrir la tasa activa que se debe pagar al banco por el crédito otorgado.

Sin embargo Stiglitz y Weiss muestran que para reducir la probabilidad de pérdidas de los préstamos, puede ser óptimo para los banqueros racionar el volumen de préstamos, en vez de subir la tasa de interés. Estas inferencias fueron pasos importantes hacia una teoría más realista de los mercados del crédito. Por lo que estos autores trabajaron dos enfoques básicos de

racionamiento de crédito con información asimétrica: la selección adversa y el riesgo moral:

Así el enfoque de selección adversa, consiste en que al subir la tasa de interés de colocación, se reduce el número de inversionistas prudentes que desean contraer deuda bancaria para financiar sus planes de inversión, mientras que se mantiene el número de inversionistas riesgosos que demandan crédito bancario. Esto sucede porque al subir la tasa de interés se reduce el número de proyectos de inversión viables y se privilegian los proyectos que tienen un espectro de rentabilidad esperada más amplio. De modo que al subir la tasa de interés promueve a que los microempresarios no soliciten un microcrédito impidiendo así su crecimiento, sin embargo existen inversionistas menos prudentes que contraen deuda a pesar que las tasas de interés siguen subiendo. De esa forma, el efecto de selección adversa predice que los aumentos de la tasa de interés tienen un efecto nocivo sobre la estabilidad del sistema financiero, porque promueven el financiamiento especulativo al seleccionar en forma perversa a los inversionistas que tienen acceso al crédito bancario. (Gomez, 2002)

El riesgo moral

Se refiere a una etapa posterior al otorgamiento del crédito, el principal que otorga el préstamo corre el riesgo de que el acreditado, una vez que ha recibido el crédito, tome decisiones diferentes a las pactadas previamente, que afecten seriamente las probabilidades de éxito del proyecto de inversión, para el cual se otorgó el financiamiento, cometiendo una falta moral al compromiso contraído, por ejemplo una vez que los prestatarios han obtenido el dinero, pueden realizar inversiones diferentes de las que plantearon originalmente al de la cooperativa cuando solicitaron el crédito, y desviarlas o simplemente no realizarlas y dedicar los recursos al consumo, lo cual originaría fuertes dificultades para el repago del principal y los intereses pactados. Ante éste riesgo moral, que baja las expectativas de la recuperación de cartera, los prestamistas pueden decidir no realizar los préstamos y racionar el crédito. (Chablé, 2006)

Una vez planteado la teoría de la información se evidencia que al no existir información relevante sobre el microempresario, el acreedor se ve en la necesidad de reunir la información necesaria, para determinar la capacidad y voluntad de pago de su cliente y de esa forma reducir el riesgo de su inversión, ya que generalmente los microempresarios no tienen estados financieros auditados, garantías hipotecables y referencias de personas reconocidas socialmente. Esta realidad de los microempresarios implica costos adicionales a las instituciones financieras, dando como resultado que eleven las tasas de interés o simplemente disminuyendo probabilidad de ser beneficiados con un crédito, lo cual repercute en el mejoramiento de las condiciones de vida, ya que al perder la oportunidad de inyectar dinero en sus negocios no pueden mejorar sus ingresos.

2.3.7. La Microempresa

Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación. (Monteros, 2005)

Para efectos de esta investigación definimos como microempresa aquella unidad económica personal o familiar que desempeña actividades de producción, comercio y de servicios de ingresos relativamente bajos, además que constituya a su negocio como fuente de ingresos más importante del hogar.

Con el propósito de impulsar y fomentar el desarrollo del sector micro empresarial del Ecuador, en el 2004 se constituyó una instancia de alto nivel para establecer las políticas que permitan la organización, fortalecimiento y crecimiento de las microempresas y sus organizaciones gremiales, la cual fue creada según decreto N° 2086 del Registro Oficial N° 430 del 28 de septiembre del 2004, bajo el Art 1, 75 denominada “Consejo Nacional de la Microempresa – CONMICRO, con sede en la ciudad de Quito, con patrimonio y fondos propios, como organismo coordinador , promotor y facilitador de las actividades de la microempresa del país. (Cantos, 2006)

2.3.7.1. Clasificación de la microempresa

2.3.7.1.1. De Subsistencia

Establecimiento que no tiene capacidad de generar excedentes, razón por la que se descapitaliza, hace uso de mano de obra no especializada y sin posibilidad de retribuirla con salarios superiores al mínimo legal.

2.3.7.1.2. De Acumulación Simple

Establecimiento con escasa capacidad de generar excedentes, poco uso de mano de obra especializada cuando la usa es con jornadas o pagos insuficientes como práctica ahorradora de costos laborales.

2.3.7.1.3. De Acumulación Ampliada

Establecimiento que mantiene la capacidad de generar excedentes aunque en cantidades menores, uso de mano de obra calificada y amplia división del trabajo y bien remunerado

2.3.7.2. Importancia de la Microempresa

Para determinar la importancia que tiene la microempresa en el entorno local y nacional se tomó de dos páginas web las mismas que permiten respaldar la trascendencia que puede lograr la creación de microempresas:

- ✓ Contribuye al desarrollo económico social y productivo del país
- ✓ Combate a la pobreza
- ✓ Es un empleo de bajo costo
- ✓ Democratización del mercado de bienes y servicios
- ✓ Ahorro interno canalizado hacia la inversión productiva
- ✓ Fortalecimiento del sistema democrático y la gobernabilidad
- ✓ Origen del Sector Informal de la Economía

Permitiendo de esta forma conocer que el desarrollo de microempresas no solo genera un beneficio particular sino un beneficio colectivo para el entorno donde se desarrolla, además contribuye con las políticas de desarrollo del buen vivir. www.fome.ecuador.org (2011)

2.3.7.3. Problemas del sector microempresarial

El sector microempresarial dinamiza y mueve la economía, ya que es la solución para aquellas personas que no contamos con un empleo, sin embargo este sector tiene que atravesar algunos problemas:

2.3.7.3.1. Escasez de crédito

El microempresario para poder fortalecer su negocio recurre a buscar financiamiento, el cual impone condiciones como: tener una cuenta con saldos aceptados durante un tiempo considerable. Frente a estas obligaciones no le queda al microempresario otro camino que recurrir al chulquero que cobra tasas de interés altas.

2.3.7.3.2. Falta de capacitación y asesoría

La mayoría de las microempresas han iniciado sus negocios sin ninguna preparación técnica-productiva por la necesidad urgente de trabajar. Por esta razón la mayoría de ellas no establecen costos de producción, valor de la mano de obra, Con respecto a este problema se concluye que la accesibilidad al conocimiento es lo que requiere los microempresarios para su progreso.

2.3.7.3.3. Sin seguridad social

Todos los trabajadores del país deben tener derecho al seguro social, sin embargo sólo los empleados formales que constan en roles de pago tienen acceso a este derecho que brinda el IESS, dejando fuera a los microempresarios ya que no cuentan con un mensual fijo a pesar de que son los más vulnerables porque su lugar de trabajo es en talleres.

2.3.7.3.4. Persecución

En todo el país el trabajador informal es perseguido porque supuestamente no cumple con los requerimientos legales. Sin darse cuenta que este sector aporta

a la economía nacional y es la solución de la mayor parte de la población trabajadora. (Quelal, 2001)

2.3.7.3.5. Características de las microempresas

Las características de la microempresa son varias las mismas que se sustentan en diferentes autores como se presenta a continuación:

“Las características que mantiene una microempresa son las siguientes:

- ✓ Actividades de autoempleo
- ✓ Máximo de 10 colaboradores
- ✓ Un capital de trabajo de hasta 100000 USD que no incluya muebles y vehículos que sean herramientas de trabajo.
- ✓ Actividades registradas en una organización gremial micro empresarial.

(Cantos, 2006)

UNIDAD IV

2.4. HIPÓTESIS

La evaluación del microcrédito otorgado por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano en qué medida incide en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial en la ciudad de Guano durante el periodo 2014.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Los microcréditos otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desarrollo socioeconómico del sector microempresarial de la ciudad de Guano.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 22. Variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
Los microcréditos	Los microcréditos, son préstamos de pequeña cuantía dirigidos a microempresas, cuya finalidad es la creación o ampliación de su negocio.	Microcréditos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Financieros ✓ Sociales 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Guía de Encuesta</p>
		Prestamos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Montos ✓ Plazos ✓ T. Interés 	
		Microempresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liquidez ✓ Sostenibilidad 	
		Negocio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comercio ✓ Servicios 	

ELABORADO POR: Mauro Guilcapi

Tabla 23. Variable independiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p>Desarrollo socioeconómico</p>	<p>Proceso integral caracterizado por la consecución de mejoras económicas y sociales.</p>	<p>Económicas</p> <p>Sociales.</p>	<p>Ingresos</p> <p>Generación de empleo</p> <p>Calidad de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salud ✓ Vivienda ✓ Vestido ✓ Educación 	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de Encuesta</p>

ELABORADO POR: Mauro Guilcapi

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO CIENTÍFICO

Los métodos de investigación que se manejarán en el desarrollo del trabajo son empíricos y teóricos, entre los cuales sobresalen: el Sintético y descriptivo.

3.1.1. Método Sintético

Es aquel mediante el cual se reconstituye el todo uniendo sus partes que estaban separadas facilitando, la comprensión de asunto Analizado. Ayudará a conocer en forma sintética el manejo del otorgamiento de microcréditos por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

3.1.2. Método Descriptivo

Consiste en la observación actual de hechos, fenómenos y cosas, no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, procura la interpretación racional y el análisis objetivo de los mismos, no trata de inferir en la realidad actual sino interpretar lo que es. Con la aplicación de éste método y en base a los resultados se podrá describir si incidió favorablemente en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial en la ciudad de Guano durante el periodo 2014.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Por los objetivos que se pretende alcanzar la presente investigación se caracteriza por ser de campo y descriptiva.

3.2.1. Es de campo

Como la investigación se ejecutará en un lugar determinado en este caso en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

3.2.2. Es descriptiva:

Porque una vez analizados y discutidos los resultados se podrá comprobar si los microcrédito otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. De la ciudad de Guano periodo 2014 permita reorientar el otorgamiento de microcréditos para el desarrollo económico de las microempresas.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y complejidad del problema que se va a investigar, la investigación es no experimental, porque en el proceso investigativo no existirá una manipulación de las variables, es decir el problema a investigarse será estudiado tal como se da en su contexto.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados.

Tabla 24. Población

POBLACIÓN	NUMERO
Socios, Prestamistas y Microempresario que consumaron micro créditos durante el periodo 2014 en la COAC Riobamba Ltda. de la ciudad de Guano	1650
TOTAL	1650

FUENTE: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. / ELABORADO POR: Mauro Guilcapi

3.4.2. Muestra

Registrada la población da un total de un mil seiscientos cincuenta involucrados; en vista de que la población involucrada en la presente investigación es extensa se procede a obtener una muestra para lo cual se aplicará la siguiente formula.

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

Donde:

n= Muestra =?
N= Universo = 1650
e²= Error admisible = 0,05

$$n = \frac{1650}{(0,05)^2 (1650 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1650}{(0,0025) (1649) + 1}$$

$$n = \frac{1650}{(4,1225) + 1}$$

$$n = \frac{1650}{(5,1252)}$$

$$n = 321,17 \quad n = 321$$

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

En el presente trabajo investigativo se utilizarán las siguientes técnicas:

3.5.1. TÉCNICAS:

Observación: Trabajo de campo que sirve para identificar características de los servicios financieros (créditos) que otorga la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

Encuesta: A fin de conseguir información sobre el problema a investigarse, se aplicará. Un interrogatorio a través de encuestas y entrevistas de forma espontánea con los involucrados en el tema microempresarial especialmente en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

3.5.2. INSTRUMENTOS:

- ✓ Guía de observación.
- ✓ Cuestionario de Encuesta

3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el proceso y análisis de datos se manejarán técnicas estadísticas y lógicas. Para el procesamiento de datos se utilizará Microsoft office Excel, mediante el cual se llegará a establecer frecuencias y porcentajes exactos, como también gráficos y cuadros estadísticos.

La interpretación de los datos estadísticos se lo realizará a través de la técnicas lógica de la inducción, y la discusión de los resultados se realizará en base a la síntesis, es decir desde el punto de vista del investigador.

3.7.PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.7.1. Encuestas realizadas a Socios, Prestamistas y Microempresario que consumaron microcréditos durante el periodo 2014 en la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia de Guano

Los resultados que se derivaron de la encuesta realizada, fueron los siguientes:

Perfil del socio

En la realización del análisis microcrediticia, es importante tener conocimiento del perfil que estos poseen para conocer más a fondo su situación y evaluar si el aporte del microcrédito les ha aportado de manera positivo en el éxito de sus objetivos microempresariales.

Los aspectos como género, edad, estado civil, nivel de estudios, zona de residencia; fueron relevantes para conocer más acerca de la tipología de los socios a los que la institución direccionado sus servicios financieros.

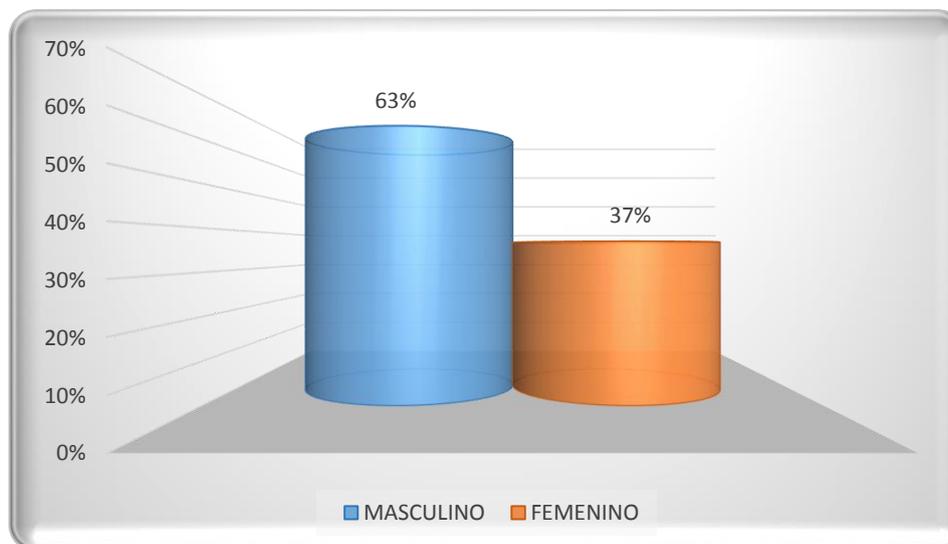
1. Género de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Tabla 25. Género de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	201	63%
Femenino	120	37%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 4. Género de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 25 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los socios recibidores de los servicios microcrediticios en mayor porcentaje son hombres en un total de 63% lo que equivale a 201 socios encuestados en lo que se refiere a las mujeres fueron 120 socios quienes se han beneficiado de este servicio, es decir un 37%, véase gráfico. El porcentaje de hombres es mayor al de las mujeres debido a que la mayoría de los encuestados son jefes de su hogar y son los que tienen un empleo que goza de mayor estabilidad y también son ellos los que poseen cuentas de ahorros en el sistema financiero. Los microcréditos demandados por los socios encuestados.

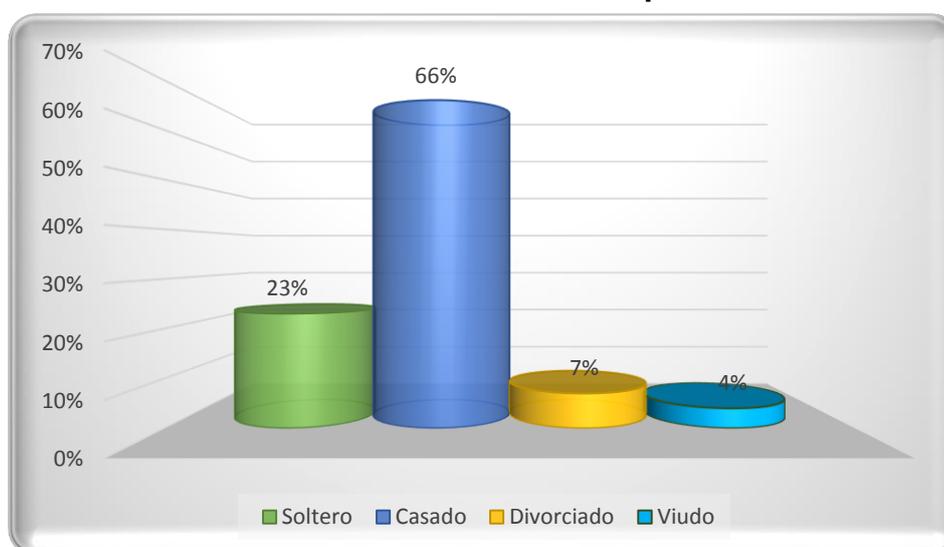
2. ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 26. Estado Civil de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	75	23%
Casado	213	66%
Divorciado	23	7%
Viudo	10	4%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 5. Estado civil de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 26 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El estado civil de los socios encuestados está determinado de la siguiente manera, véase gráfico, el 66% de ellos se encuentran casados, los solteros están representados en un 23%. El 7% de los socios se han divorciado y únicamente el 4% de los encuestados son viudos, los cuales en su mayoría son mujeres las mismas que se han convertido en jefas del hogar y son las que sacan adelante a sus familias.

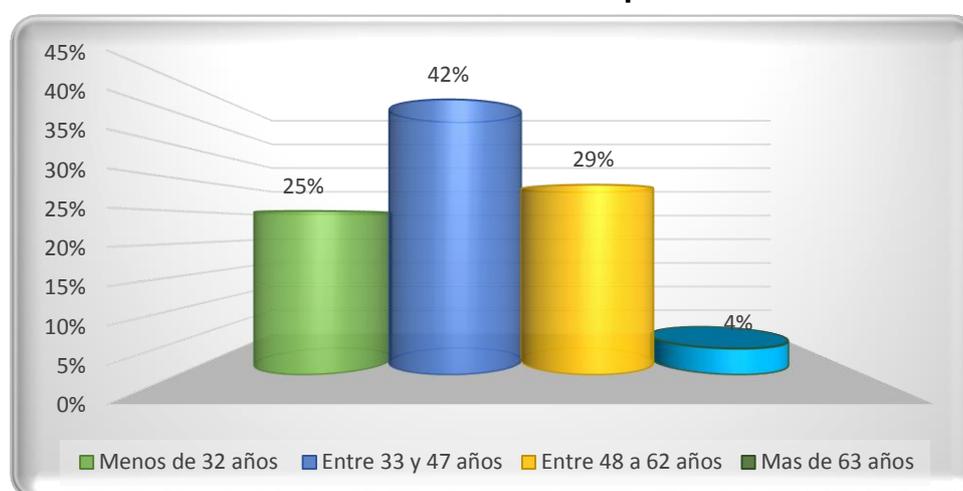
3. Edad de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.

Tabla 27. Edades de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 32 años	80	25%
Entre 33 y 47 años	137	42%
Entre 48 a 62 años	93	29%
Más de 63 años	11	4%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 6. Edades de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 27 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de los socios que demandan el servicio son los que tienen una edad de entre 33 a 47 años en un 42%.

Un 29% de socios de entre 48 a 62 años también demandan los microcréditos, nos supieron manifestar que lo hacen con el fin de fortalecer sus negocios. Únicamente el 4% del total de encuestados son socios pertenecientes a la tercera edad. El 69% de los encuestados, es decir un total de 261 socios manifestaron que el fin de obtener el microcrédito fue poner en funcionamiento su propia actividad comercial o productiva, el resto de encuestados demandaron el servicio para fortalecer sus negocios o mejorar los mismos.

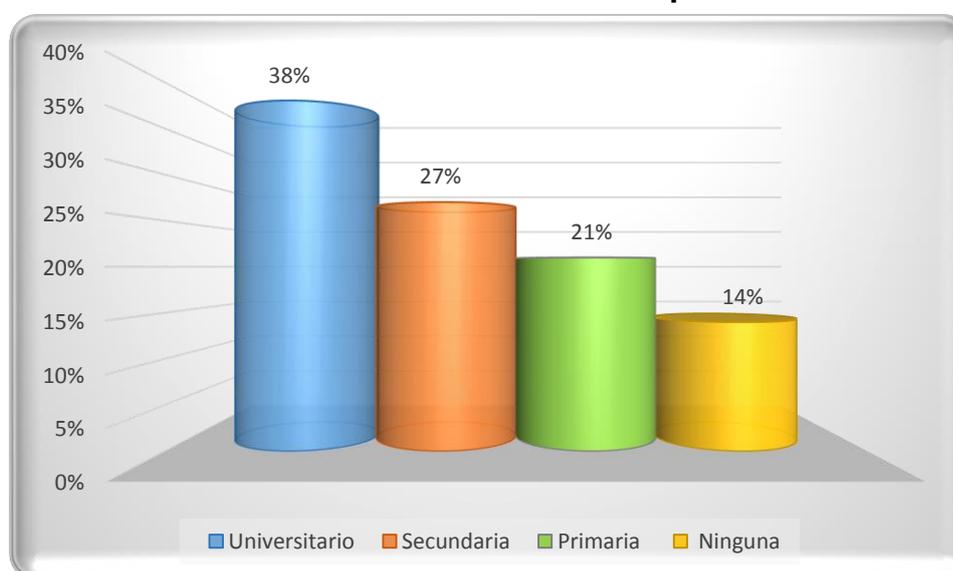
4. ¿Cuál es su Nivel de Estudios de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.?

Tabla 28. Nivel de estudios de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.

NIVEL DE ESTUDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Universitario	122	38%
Secundaria	87	27%
Primaria	67	21%
Ninguna	45	14%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 7. Nivel de estudios de los socios de la cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 28 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los microempresarios que acuden a la Cooperativa, no poseen en su mayoría un nivel de estudios universitario, ya que los habitantes de las zonas urbana y rural no poseen un nivel de ingreso adecuado, por lo que desde temprana edad salen a trabajar para ayudar con los gastos del hogar. Un 38% de los socios de la Cooperativa poseen un nivel de estudios universitario. Un 27% de los socios han cursado por estudios secundarios y un 21% de ellos han culminado sus estudios primarios. El 14% de los socios no poseen un nivel de estudios, en su mayoría ellos son socios de las zonas rurales de la provincia de escasos recursos.

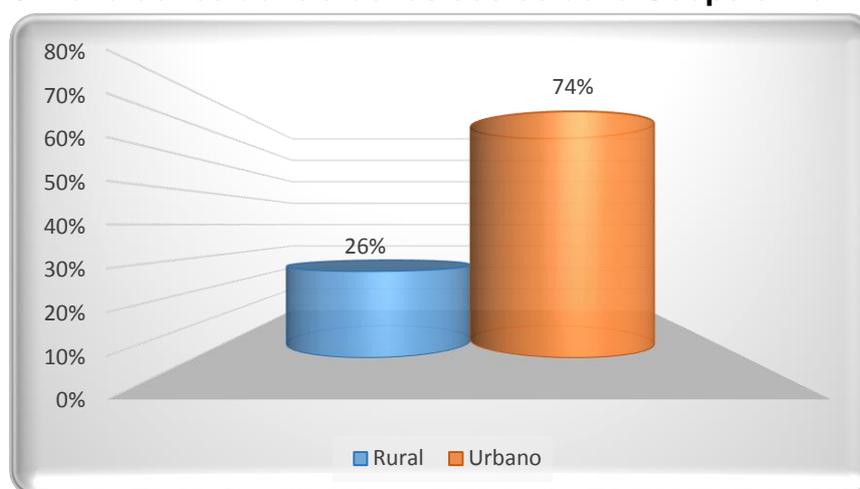
5. Zona de residencia de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Tabla 29. Zona residencia de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

ZONA RESIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rural	83	26%
Urbano	238	74%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 8. Zona de residencia de los socios de la Cooperativa Riobamba



Fuente: Tabla N° 29 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los socios de microcréditos en la Cooperativa Riobamba habitan en un 74% en la zona urbana del cantón Guano, las personas que se radican ahí dedican sus actividades microcrediticias al comercio, artesanía, fabricación y servicios. El resto de los socios habitan en la zona rural, en un 26%; estos socios de la institución se dedican actividades de agricultura y ganadería principalmente. Los socios de la zona rural acuden a la Cooperativa debido a que siempre les han abierto las puertas y les han ayudado en la consolidación de sus negocios, mediante el crédito y también gracias al apoyo y capacitación que reciben por parte de la institución.

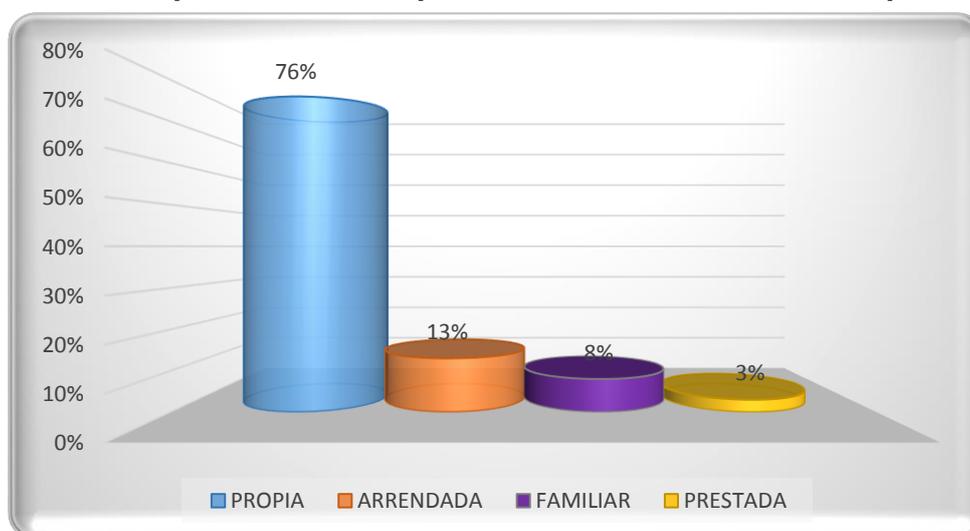
6. ¿En qué tipo de vivienda habita los socios de la Cooperativa?

Tabla 30. Tipo de vivienda de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

TIPO DE VIVIENDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Propia	244	76%
Arrendada	42	13%
Familiar	25	8%
Prestada	10	3%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 9. Tipo de vivienda que habita los socios de la Cooperativa



Fuente: Tabla N° 30 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los socios encuestados de la Cooperativa, gracias al microcrédito otorgado por la institución han logrado consolidar sus negocios y consecutivamente con los ingresos obtenidos han podido lograr tener su casa propia, pues del total de los encuestados el 76% de ellos tienen una vivienda propia. El 13% de los encuestados viven en viviendas arrendadas, del resto de socios, el 8% de ellos viven en viviendas familiares y únicamente el 3% en una vivienda prestada.

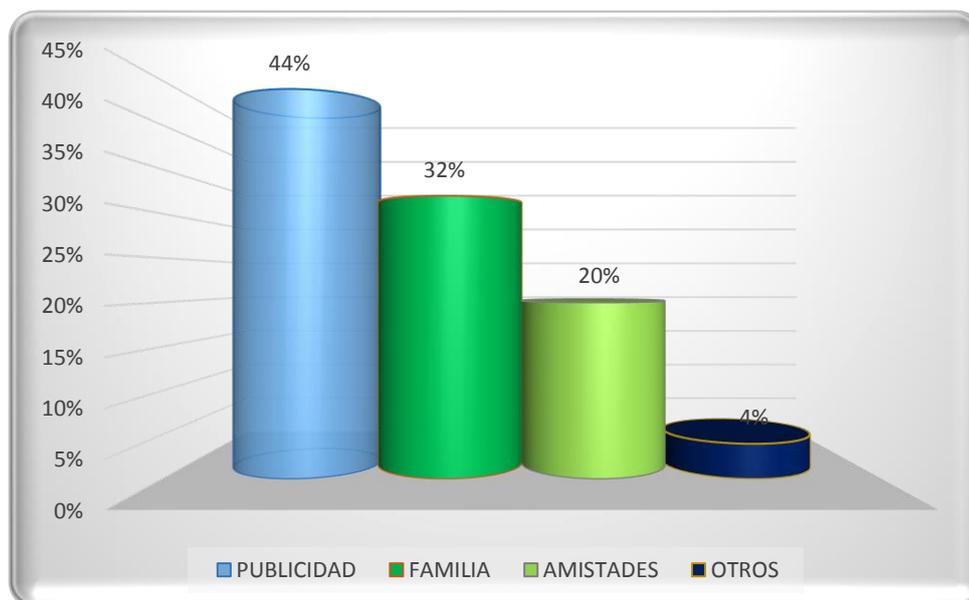
7. Medios por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda.

Tabla 31. Medios por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda.

MEDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Publicidad	141	44%
Familia	103	32%
Amistades	64	20%
Otros	13	4%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 10. Medios por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 31 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los medios de comunicación en radio, periódicos, vallas publicitarias, televisión, folletos, han sido un medio apropiado por los cuales la institución ha podido llegar a sus socios, ya que el 44% de los encuestados tuvieron conocimiento de la misma gracias a la publicidad realizada en los medios.

El 32% de los encuestados se acercaron a la cooperativa por recomendaciones de los familiares ya que llevan varios años en la institución y han sido testigos de su consolidación y crecimiento que ha tenido la entidad, el 20% han sido por parte de la recomendación de los amigos.

El 4% de los socios manifestaron que acuden a la Cooperativa por otros motivos, tales como la cercanía de la institución a sus domicilios.

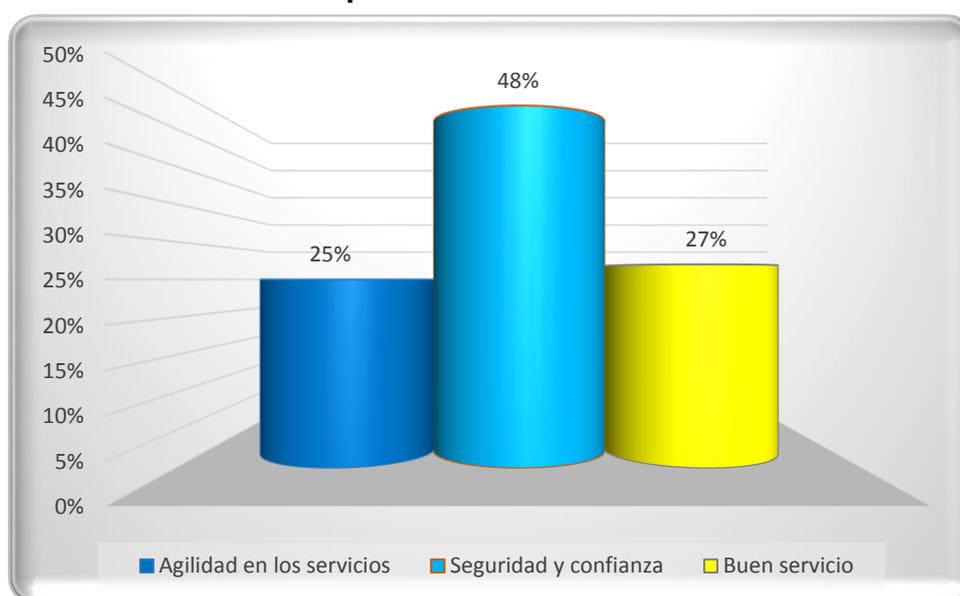
8. ¿Evalúe a los Microcréditos de la Cooperativa Riobamba?

Tabla 32. Motivos por los cuales acudieron los socios a la Cooperativa Riobamba Ltda.

MOTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilidad en los servicios	80	25%
Seguridad y confianza	154	48%
Buen servicio	87	27%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 11. Motivos por los cuales acudieron los socios



Fuente: Tabla N° 32 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 48% de los socios, son parte de la institución debido a que tienen seguridad y confianza en la entidad ya que ésta en los últimos años ha ido surgiendo y ha demostrado tener más solvencia que el sistema bancario. El buen servicio que constantemente la Cooperativa brinda a los socios, también es un motivo importante para los socios, ya que un 27% de los encuestados manifiestan que por ésta razón acuden a la Cooperativa. Otro motivo que atrae a los socios en un 25% es la agilidad de la Cooperativa en la prestación de los servicios financieros, ya que los socios son atendidos de manera.

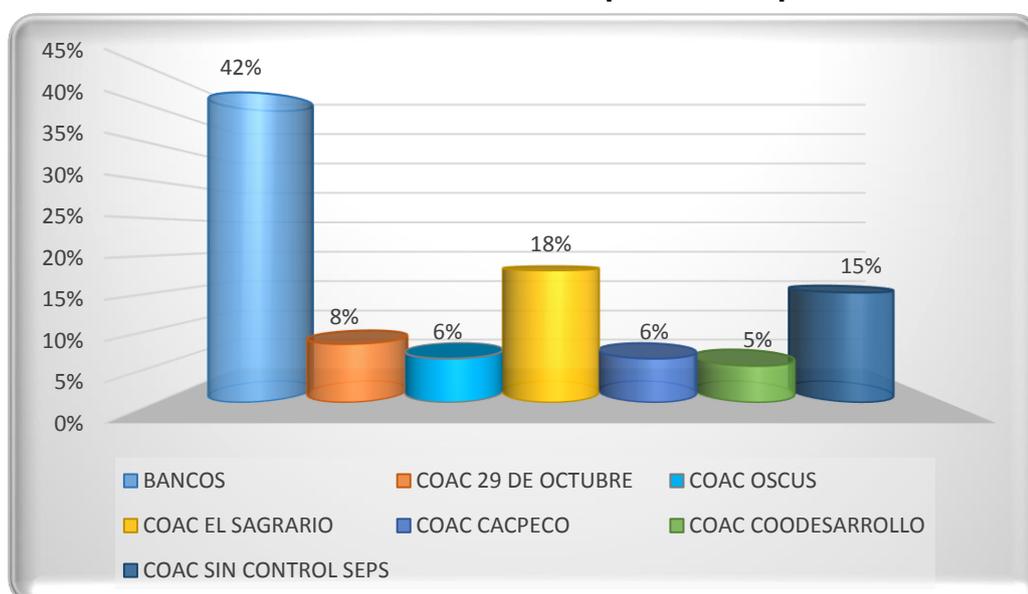
9. ¿A qué otra entidad financiera usted pertenece?

Tabla 33. Entidades financieras de las que forman parte los socios

ENTIDADES FINANCIERAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bancos	135	42%
COAC 29 de Octubre	26	8%
COAC OSCUS	19	6%
COAC el Sagrario	58	18%
COAC CACPECO	19	6%
COAC Codesarrollo	16	5%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 12. Entidades financieras de las que forman parte los socios



Fuente: Tabla N° 33 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Para conocer la satisfacción de los socios dentro del sistema financiero, se les preguntó si los socios aparte de formar parte de la Cooperativa, forman también parte de alguna otra entidad financiera.

Solo el 41% de los encuestados manifestaron que son parte de otra entidad financiera, el resto únicamente es socia de la Cooperativa, debido a que todas sus necesidades han sido resueltas por la Cooperativa, por lo cual no ven necesidad de formar parte de otra entidad.

Las instituciones financieras de las cuales forman parte los socios en su mayoría son los bancos en un 42%, a la COAC El Sagrario también acuden los socios en un 18%, a las Cooperativas de ahorro y crédito que no están bajo el control de la SEPS van los socios en un 15% debido a que estas entidades no les solicitan mayor número de documentos, un 8% de los socios acuden también a la COAC 29 de Octubre, a la COAC OSCUS y CACPECO los socios acuden en un 8% respectivamente, y a la COAC Codesarrollo acuden un 5% de los socios.

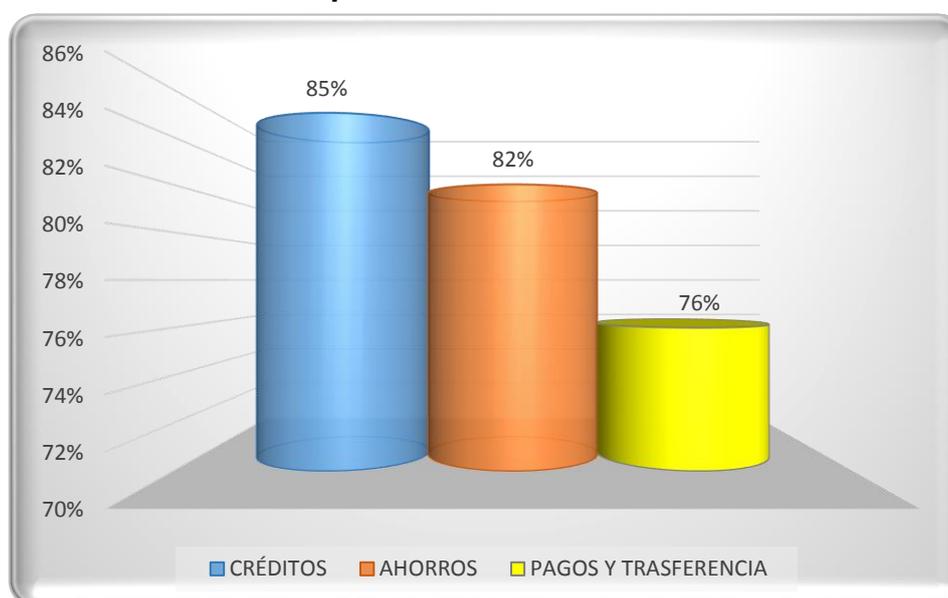
10. Servicio financieros demandados por los socios en la Cooperativa

Tabla 34. Servicios financieros demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

SERVICIOS FINANCIEROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Créditos	80	85%
Ahorro	154	82%
Pagos y Traslencia	87	76%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 13. Servicios financieros demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 34 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada, los socios en un 85% manifestaron que acuden a la institución para beneficiarse de los créditos que oferta la institución, el 82% de ellos lo hacen para ahorrar sus dineros y el 76% acude para realizar el servicio de pagos y transferencias.

El objetivo principal del ahorro por parte de los socios de la institución es para poder acumular dinero que posteriormente les ayude a iniciar sus negocios propios, también ahorran para depositar a plazo fijo y que mes a mes les genere intereses y puedan tener un ingreso mayor al depositado. Los ahorros depositados por los socios surgen de la mejora de sus negocios, del incremento de sus ingresos

económicos. Los servicios de pagos y transferencias también son demandados en un porcentaje considerable por los socios debido a que facilita que las transacciones de los socios se lleven a cabo con mayor facilidad y seguridad sobre todo.

Los servicios demandados son los siguientes: pago a nóminas de personal, tarjeta de cajero automático, transferencia de dinero desde el exterior, beneficios sociales.

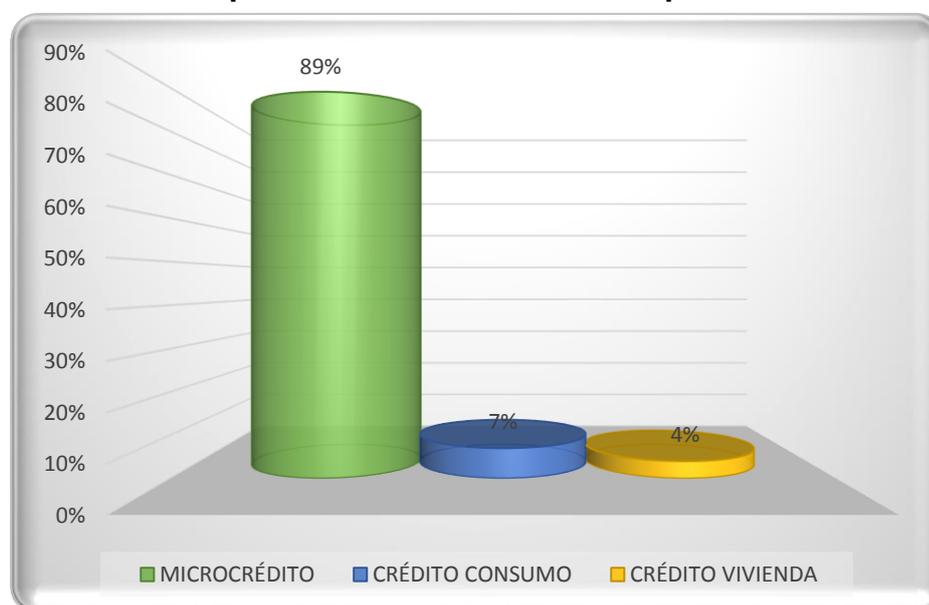
11. Tipos de créditos demandados por los socios en la cooperativa

Tabla 35. Tipos de crédito demandados por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

TIPOS DE CRÉDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microcrédito	287	89%
Crédito consumo	22	7%
Crédito vivienda	12	4%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 14. Tipos de crédito demandados por los socios



Fuente: Tabla N° 35 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

Dentro de los créditos, el microcrédito es el que mayoritariamente es solicitado por parte de los socios, en un 89% los socios encuestados manifestaron que acuden a la institución por este servicio, el 7% de los socios adquieren en la Cooperativa un crédito para el consumo y el 4% de los encuestados han demandado créditos para su vivienda.

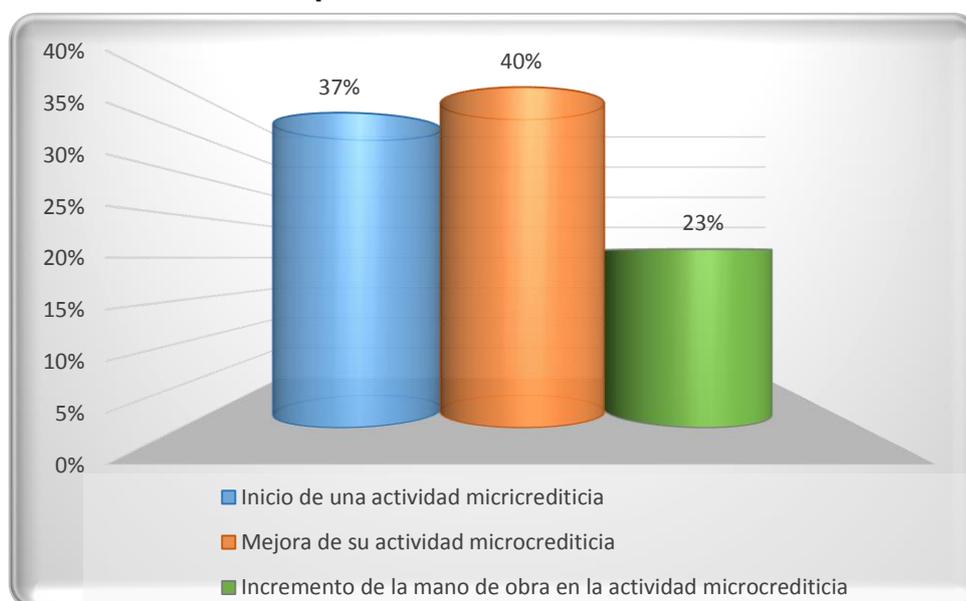
12. Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa

Tabla 36. Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

DESTINO MICROCRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inicio de una actividad microcrediticia	119	37%
Mejora de su actividad microcrediticia	128	40%
Incremento de la mano de obra en la actividad microcrediticia	74	23%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 15. Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Tabla N° 36 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 40% de los encuestados han demandado el microcrédito para mejorar sus actividades comerciales y productivas, es decir para remodelar sus pequeños negocios y adecuarles mejor. El 37% de los socios demandan el servicio para iniciar una microempresa con sus actividades comerciales y productivas que realizan por lo que se determina que en el periodo 2014 se generaron 119 microempresas.

Al haber prosperidad en las microempresas emprendidas por los socios, estos se ven con la necesidad de ampliar sus negocios por lo que necesitan mayor número de personas que trabajen en el negocio, por lo que el 21% de microempresarios que demandan el servicio es con el fin de incrementar su mano de obra en sus actividades comerciales y productivas.

13. Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa

Tabla 37. Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

MONTOS MICROCRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$1.000 a \$5.000	160	50%
\$5.001 a \$10.000	93	29%
\$10.001 a \$15.000	55	17%
\$15.001 a \$20.000	13	4%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 16. Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa



Fuente: Tabla N° 37 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de los socios han adquirido un microcrédito en un monto de entre \$1.000 a \$5.000 dólares, este monto es el que más se requiere por parte de los socios, piden montos pequeños para poder pagar con facilidad. El 29% de los socios adquieren microcréditos entre \$5.001 a \$10.000, el 17% de los encuestados pidieron microcréditos en montos de \$ 10.001 a \$15.000 y el 4% montos altos como \$15.001 a \$20.000

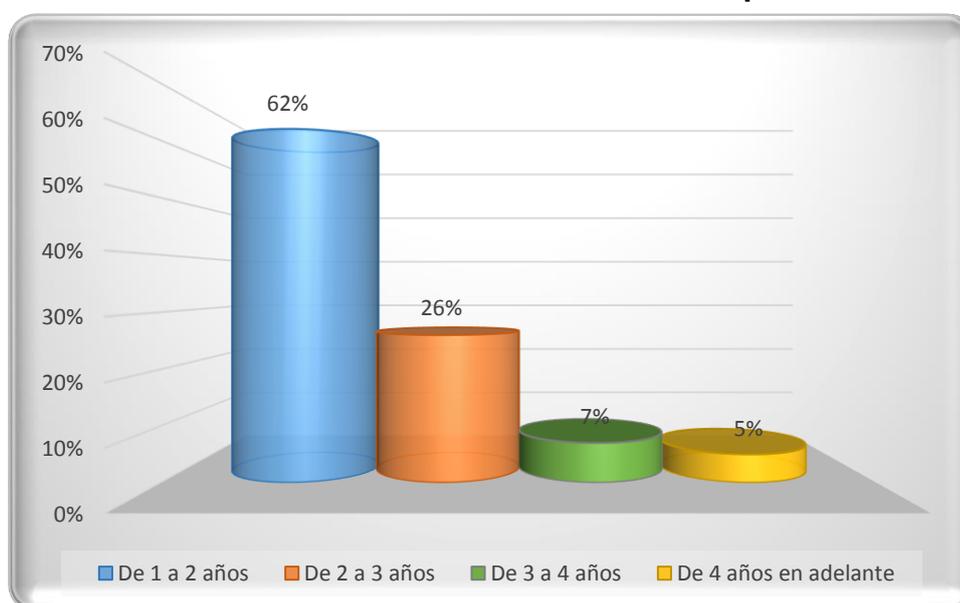
14. Plazos de los microcréditos

Tabla 38. Plazos de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

PLAZOS MICROCRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 2 años	200	62%
De 2 a 3 años	83	26%
De 3 a 4 años	22	7%
De 4 años en adelante	16	5%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 17. Plazos de los microcréditos obtenidos por los socios



Fuente: Tabla N° 38 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los plazos a los que se han otorgado los microcréditos son los siguientes, de 1 a 2 años el 62% de los socios pagan sus microcréditos a este plazo, el 26% de los socios pagan su microcrédito a un plazo de 2 a 3 años, el plazo de pago del 7% de microcréditos es de más de 3 años hasta 4 años, y sólo el 5% de estos créditos tiene un plazo de pago de más de 4 años.

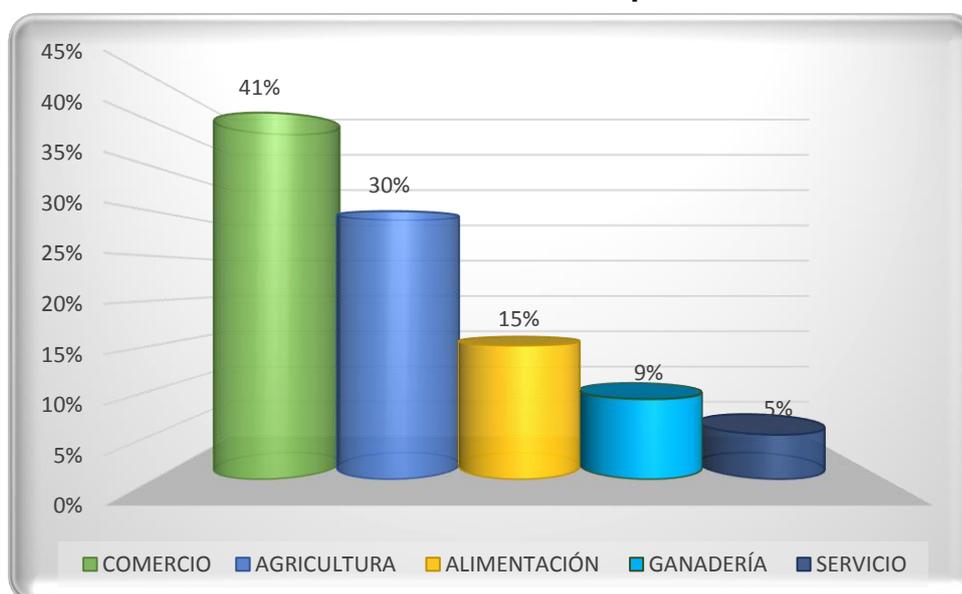
15. ¿Cuáles son las actividades microcrediticias a las que usted se dedica?

Tabla 39. Actividades microcrediticias a las que se dedican los socios.

ACTIVIDADES MICROREDITICIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comercio	132	41%
Agricultura	96	30%
Alimentación	48	15%
Ganadería	29	9%
Servicio	16	5%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 18. Actividades microcrediticias a las que se dedican los socios



Fuente: Tabla N° 39 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los microempresarios socios de la Cooperativa, dedican sus actividades económicas principalmente al comercio, en esta microempresa se encuentra el 41% de los socios, la razón por la que se dedican a esto es debido a la facilidad de adquirir mercadería para posteriormente ponerla a la venta.

El 30% de los socios se dedican a la agricultura, esto se da porque el cantón Guano es una zona eminentemente agrícola y de esto aprovecha los microempresarios para consolidar sus microempresas.

Un gran porcentaje de las actividades económicas se dedican a las siguientes actividades: el 15% del sector microempresarial se dedica a la alimentación, esta actividad se encuentran la elaboración de productos alimenticios para la población, los alimentos que se usan para producir estos alimentos son los provenientes de la agricultura.

En el sector rural su población se dedica también a la ganadería y en la institución esta microempresa representa el 9%, las familias se dedican a la crianza de animales y en algunos casos venta de animales.

La cifra menos significativa dentro de las actividades microcrediticias, son las microempresas de servicios en un 5%.

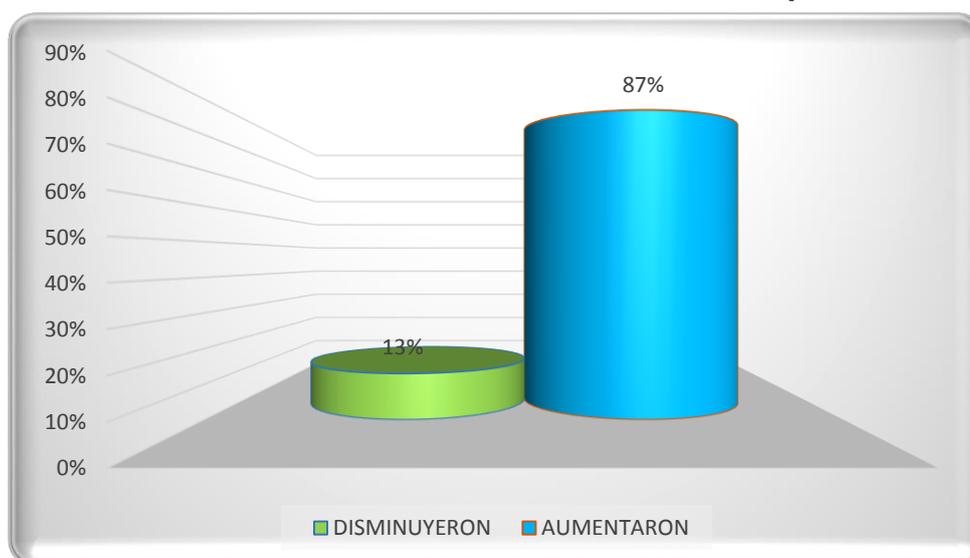
16.- Nivel de ventas de las microempresas

Tabla 40. Variación ventas de las microempresas de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

VARIACIÓN VENTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Disminuyeron	42	13%
Aumentaron	279	87%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 19. Variación ventas de las microempresas



Fuente: Tabla N° 40 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con los microcréditos obtenidos por parte de los socios de la institución, los microempresarios han podido aumentar su nivel de producción, comercio, número de microempresas y también se han incrementado los trabajadores empleados; todo esto ha sido posible porque los microempresarios han adquirido materia prima y maquinaria moderna, lo cual ha significado que el nivel de sus ventas se haya incrementado en un 87%. Algunos microempresarios no han podido administrar adecuadamente sus negocios y no han logrado que sus clientes demanden más los productos que éstas ofertan, por lo que el nivel de ventas de sus microempresas ha bajado, pero únicamente para el 13% de los microempresarios.

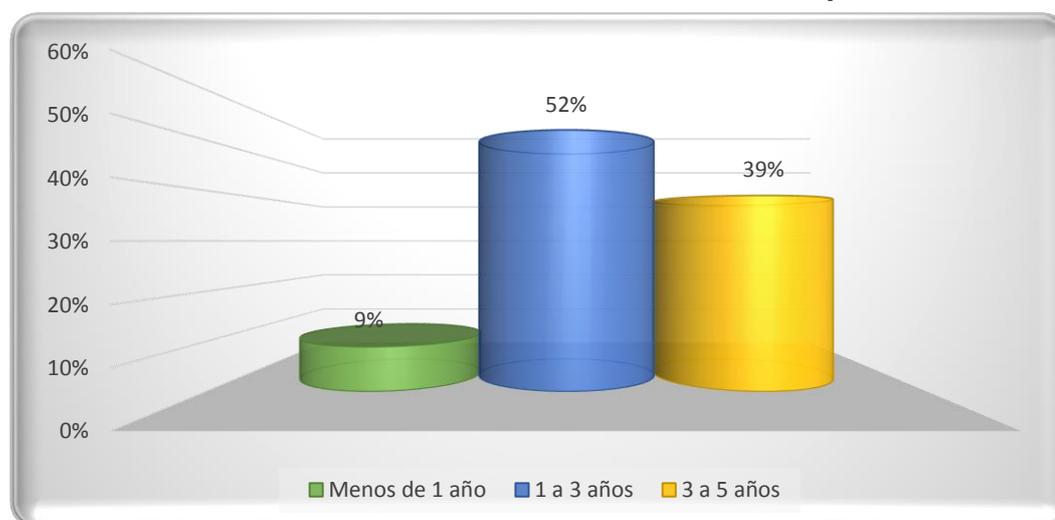
17. ¿Qué tiempo lleva en el mercado su microempresa?

Tabla 41. Años en el mercado de las microempresas de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

AÑOS EN EL MERCADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	29	9%
1 a 3 años	167	52%
3 a 5 años	125	39%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 20. Años en el mercado de las microempresas



Fuente: Tabla N° 41 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 52% de las microempresas que están en el mercado han estado en un periodo de 1 a 3 años, este tiempo no es muy largo pero ha sido suficiente para que las microempresas se encuentren en el mercado funcionando adecuadamente. Hay microempresas que ya se encuentran bien consolidadas en el mercado en un 39% ya que han obtenido resultados óptimos en sus negocios. Únicamente el 9% de las microempresas operan por un tiempo menor a 1 año, pero manifestaron que a pesar de que su tiempo es corto han podido contar con resultados productivos.

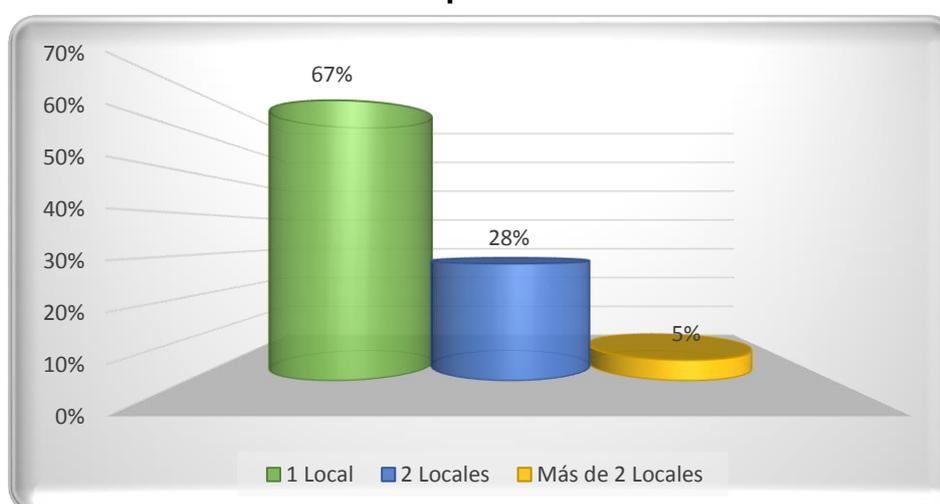
18.- Total de locales microempresariales que poseen los socios de la Cooperativa

Tabla 42. Número de locales microempresariales que poseen los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

NÚMERO DE LOCALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Local	215	67%
2 Locales	90	28%
Más de 2 Locales	16	5%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 21. Número de locales microempresariales que poseen los socios de la Cooperativa



Fuente: Tabla N° 42 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 67% de los encuestados poseen un solo local comercial para el desarrollo de sus actividades comerciales o productivas, el cual para ellos resulta ser suficiente para ofertar sus productos y servicios al total de la población a la que sirven, muchos de ellos manifestaron que un solo local es necesario debido a que la localidad en la cual habitan es pequeña y no necesitan tener varios locales pues el traslado de un lugar a otro es relativamente fácil dentro de su localidad. El 28% de los microempresarios cuentan con 2 locales y el 5% de los encuestados cuenta con más de 2 locales porque ellos en su mayoría son comerciantes.

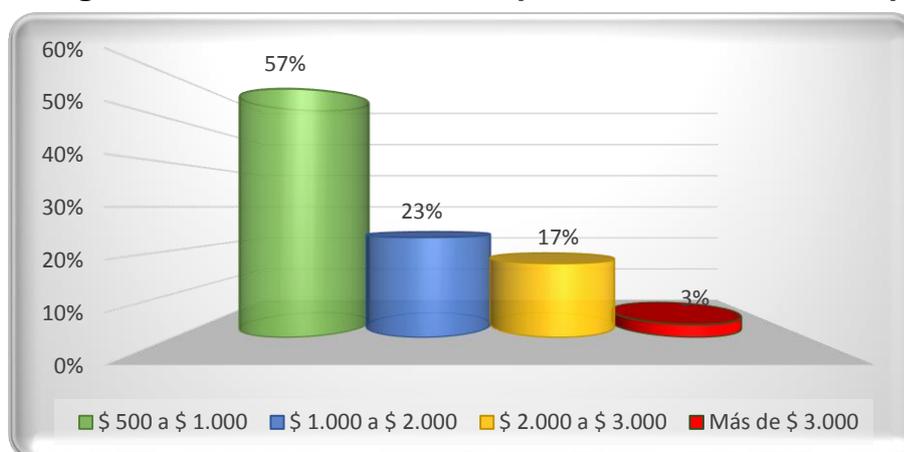
19. ¿Cuáles son los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?

Tabla 43. Ingresos mensuales recibidos por los socios de la Cooperativa

INGRESOS MENSUALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$ 500 a \$ 1.000	183	57%
\$ 1.000 a \$ 2.000	74	23%
\$ 2.000 a \$ 3.000	55	17%
Más de \$ 3.000	9	3%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 22. Ingresos mensuales recibidos por los socios de la Cooperativa



Fuente: Tabla N° 43 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El nivel de ingresos económicos que reciben los socios de la Cooperativa mensualmente se encuentran en un 57% en un rango de \$500 a \$1.000, los cuales para los encuestados son suficientes para poder cubrir con normalidad las necesidades que en su hogar tienen. En un 23% el nivel de ingresos que los socios reciben mensualmente está entre \$1.000 a \$2.000. Los ingresos mensuales de entre \$2.000 a \$3.000 en un 17% es recibido por los socios, tan solo el 3% de los encuestados recibe ingresos económicos mayores a \$3.000. La mayoría de los socios reciben ingresos económicos que resultan ser suficientes para tener un nivel de vida adecuado.

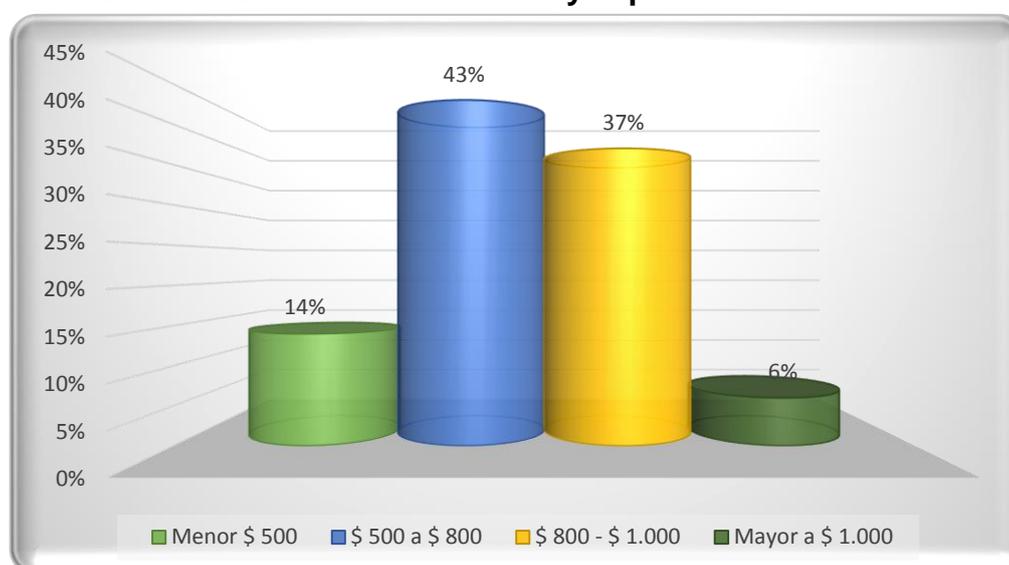
20. ¿Cuál es el valor mensual de la producción de su microempresa?

Tabla 44. Valor del comercio y la producción mensual de los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda.

VALOR DE LA PRODUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor \$ 500	45	14%
\$ 500 a \$ 800	138	43%
\$ 800 a \$ 1.000	119	37%
Mayor a \$ 1.000	19	6%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 23. Valor del comercio y la producción mensual



Fuente: Tabla N° 44 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El valor mensual total del comercio y producción de los socios en su mayoría asciende a un valor de \$1.000. El 43% del total de los encuestados tiene un valor de \$500 hasta \$800, el 37% se encuentra entre \$800 hasta \$1000. El valor del comercio y la productividad es inferior a \$500 para el 14% de los encuestados y para el 6% de los socios, es mayor a \$1.000. La mayoría de los socios poseen niveles de comercio y producción óptimos que no les significan elevados costos, lo cual les permite tener mayores ganancias y así pueden vivir en buenas condiciones de vida. Grado que aporta el microcrédito al desarrollo socioeconómico del microempresario

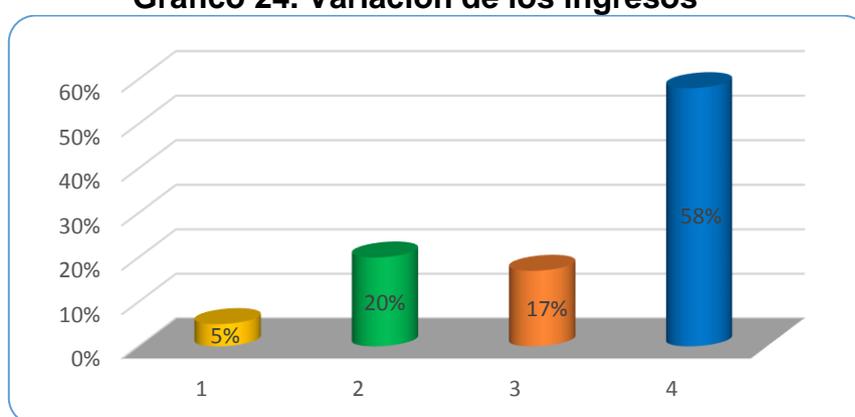
21. En qué medida el microcrédito le ayudado a mejorar sus ingresos en una escala del 1 al 4 considerando que 1 es nada y 4 mucho.

Tabla 45. Variación de ingresos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	17	5%
2	64	20%
3	53	17%
4	187	58%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. / Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 24. Variación de los ingresos



Fuente: Tabla N° 45 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con respecto a la pregunta planteada, la mayor parte de microempresarios colocaron su respuesta en las opciones 4 y 3 que viene a representar que el 75% de microempresarios han mejorado sus ingresos, a raíz de haber obtenido un crédito. Un 20% se inclinaron por la opción 2, lo que quiere decir que el crédito les ayudado a mejorar sus ingresos regularmente. Frente a estos resultados se concluye que el microcrédito está cumpliendo las metas generales, que es el de reducir la pobreza a través del incremento de los ingresos, que a su vez mejora las condiciones de vida y facilita la realización plena del potencial de las personas.

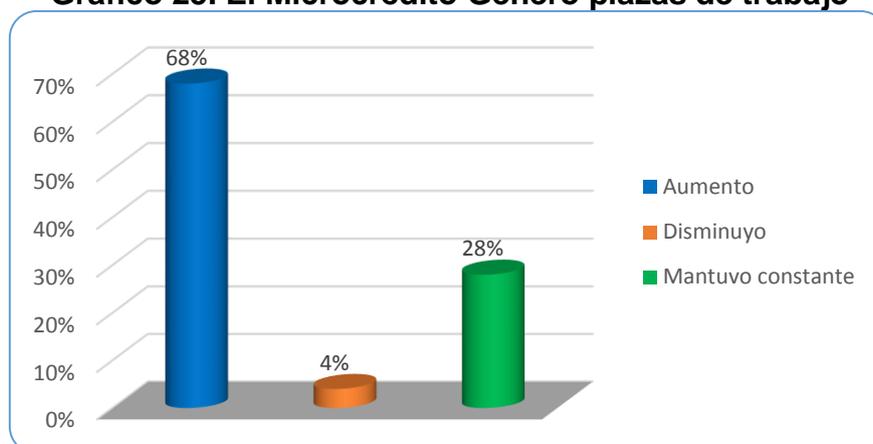
22. ¿El Microcrédito le ha permitido generar plazas de trabajo?

Tabla 46. El Microcrédito Generó plazas de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumento	218	68%
Disminuyo	13	4%
Mantuvo constante	90	28%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 25. El Microcrédito Generó plazas de trabajo



Fuente: Tabla N° 46 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 68% de los encuestados han incrementado el número de sus trabajadores, y tan solo el 4% de los socios disminuyó sus trabajadores, esto debido a que cambiaron el tipo de negocio, migraron hacia otra ciudad o porque no les fue bien en su microempresa instalada.

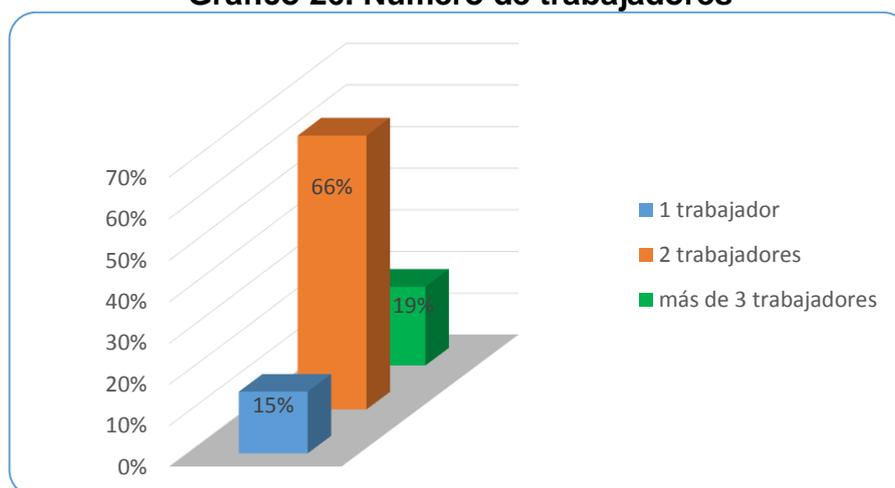
El 27% de los socios han mantenido el número de empleados constantes, esto quiere decir que estas microempresas son las que mantienen a su mano de obra en nivel de empleo pleno.

Tabla 47. Número de trabajadores

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 trabajador	47	15%
2 trabajadores	213	66%
más de 3 trabajadores	61	19%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 26. Número de trabajadores



Fuente: Tabla N° 47 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con respecto al porcentaje de microempresarios que si tenían empleado, el 15% han generado nuevos puestos de empleo a partir del crédito, proporcionando empleo a parte del propietario a un trabajador más. Luego se ubican los empresarios que poseen 2 trabajadores 66% y por último alrededor del 19% poseen más de 3 trabajadores. Lo que significa que el crédito si tiene incidencia en la generación de empleo, pues sin el crédito no se obtuviera estos resultados.

Para conocer en cuanto les ayudado a mejorar el nivel de vida el crédito se planteó la siguiente pregunta a los microempresarios.

23. La inversión realizada con su microcrédito le ayudado a mejorar nada, poco o bastante en cuanto a educación, Salud, Alimentación y vivienda.

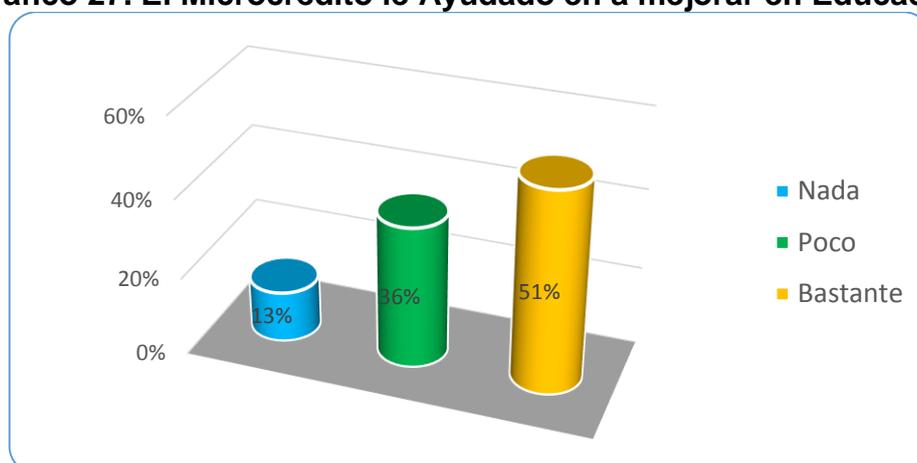
a. Educación

Tabla 48. El Microcrédito le Ayudado en a mejorar en Educación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	42	13%
Poco	117	36%
Bastante	162	51%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 27. El Microcrédito le Ayudado en a mejorar en Educación



Fuente: Tabla N° 48 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 51% de los microempresarios manifestó que al mejorar sus ingresos, les ayudado bastante en la educación, ya que de su trabajo educan a sus hijos, así también tenemos a un 36% que les ayudado poco, cuya justificación es que no tenían los suficientes ingresos para dotar de útiles de estudio a sus hijos y la parte restante que también es un 13% colocaron su respuesta en nada.

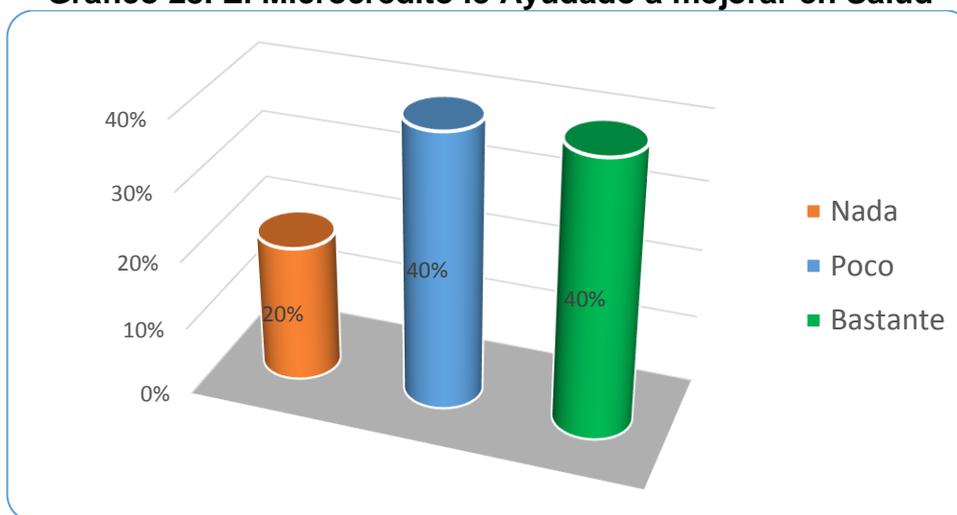
b. Salud

Tabla 49. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en Salud

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	64	20%
Poco	127	40%
Bastante	130	40%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 28. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en Salud



Fuente: Tabla N° 49 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En cuanto a si los ingresos que obtienen de sus negocios les ayudado en salud el 40% manifiesta que bastante, el otro 40% colocó en poco y el 20% en nada, estas respuestas no representan que no les haya ayudado, simplemente como ellos manifestaron textualmente “a buena hora no han requerido dinero para salud ya que se encuentran saludables”.

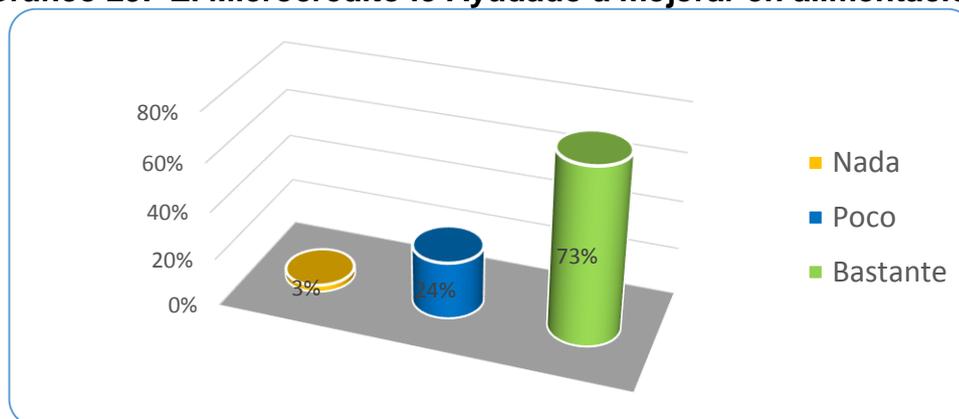
c. Alimentación

Tabla 50. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en alimentación.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	10	3%
Poco	78	24%
Bastante	233	73%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi.

Gráfico 29. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en alimentación.



Fuente: Tabla N° 50 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La alimentación como es primordial en las vidas, el 73% de los microempresarios expresan que la alimentación si ha mejorado a raíz de que sus ingresos han incrementado, sin embargo el 24% dice que solo poco le ayudado a mejorar en alimentación.

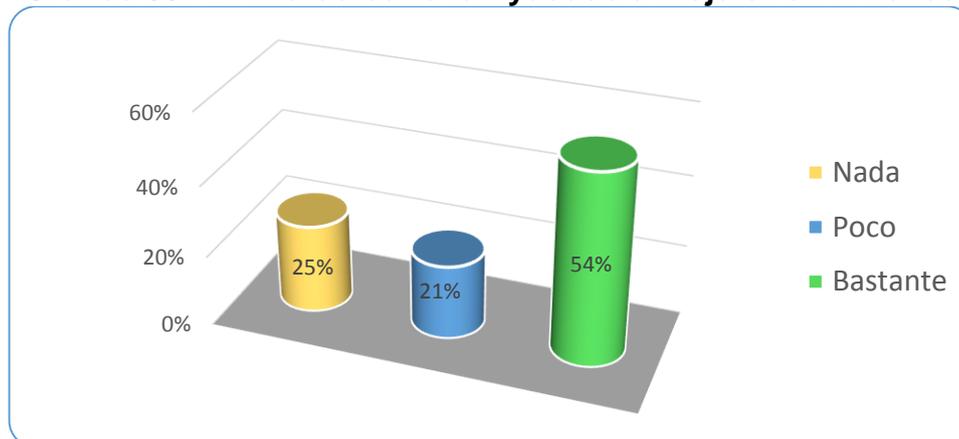
d. Vivienda

Tabla 51. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en vivienda

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	80	25%
Poco	68	21%
Bastante	173	54%
TOTAL	321	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

Gráfico 30. El Microcrédito le Ayudado a mejorar en vivienda



Fuente: Tabla N° 51 \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con respecto a vivienda más de la mitad de los microempresarios 54% manifiesta que la inversión realizada en su negocio con el crédito, si les ayudado a mejorar en vivienda, ya que de los ingresos obtenidos de su negocio cancelan el arriendo, otros manifestaron que les ha sido posible ir construyendo poco a poco o hacer mejoramientos, el 21% manifestaron que les ayudado en poco ya que no se encuentran conformes con los progresos que han logrado y el 25% expusieron que no les ayudado en nada cuyos justificativos fueron que viven en casas arrendadas, ya poseen vivienda o viven en casa de familiares.

3.8. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La evaluación del microcrédito otorgado por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano en qué medida incide en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial en la ciudad de Guano durante el periodo 2014.

Tabla 52. Comprobación de la hipótesis

PREGUNTAS	CATEGORÍA		
1. ¿Evalúe a los Microcréditos de la Cooperativa Riobamba	Agilidad en los servicios	Seguridad confianza	Buen servicio
	25	48	27
2. ¿Tipos de crédito demandados por los socios de la Cooperativa?	Crédito consumo	Microcréditos	Crédito vivienda
	7	89	4
3. ¿El microcrédito le ha permitido generar plazas de trabajo?	Disminuyo	Aumento	Mantuvo constante
	4	68	28
4. Número de trabajadores	1 trabajador	2 trabajadores	más de 3 trabajadores
	15	66	19
TOTAL	51	271	78
PORCENTAJE	12.75%	67.75%	19.50%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los resultados indican que el cuanto a evaluar los microcréditos dentro de la categoría agilidad en los servicios, seguridad confianza y buen servicio el 48% de los socios evalúan al microcrédito con seguridad y confianza.

Los tipos de créditos que más demandan los socios de la cooperativa son los microcréditos con un porcentaje del 89%. También con el microcrédito obtenido por los microempresarios de la ciudad de Guano les han permitido generar más plazas de trabajo con un aumento del 68%, promediando un 15% 1 trabajador, 66% 2 trabajadores y el 19% más de 3 trabajadores.

PREGUNTAS	CATEGORÍA		
1. ¿Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la Cooperativa?	Inicio de una actividad	Incremento de la mano de obra	Mejora de su actividad
	37	23	40
2. ¿El microcrédito le ayudo a mejorar en Educación?	Nada	Poco	Bastante
	13	36	51
3. ¿Salud?	20	40	40
4. ¿Alimentación?	3	24	73
5. ¿Vivienda?	25	21	54
TOTAL	98	144	248
PORCENTAJE	19.60%	28.80%	51.60%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa Riobamba Ltda. \ Elaborado por: Mauro Guilcapi

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Destino de los microcréditos dentro de la categoría: inicio de una actividad con el 37%, Incremento de la mano de obra 23% y mejora de su actividad, por lo que los socios con el crédito obtenido la mayoría se ha inclinado a mejorar su actividad microcrediticia.

La inversión realizada con su microcrédito le ayudado a mejorar nada con un porcentaje menor del 19.60%, poco 28.80% y bastante 51.60% en Educación, Salud, Alimentación y vivienda.

Por lo tanto la hipótesis general es aceptada ya que la información proporcionada por las personas encuestadas para la evaluación del microcrédito otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial si ayudado a los socios a elevar su calidad de vida.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- ✓ La Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano desde los inicios se ha enfocado aquellos sectores con bajos recursos económicos que no han podido acceder al sistema financiero, gracias a este servicio brindado por la institución múltiples familias del cantón Guano han logrado acceder a un microcrédito y de esta manera ha podido iniciar su propia microempresa, y con una correcta administración su dinero han conseguido consolidarse en el mercado a la vez han sido generadoras de empleo, a través de créditos para consumo y vivienda los cuales les permite mejorar sus condiciones de vida. La Cooperativa Riobamba por su enfoque a los sectores vulnerables ha logrado ganarse la confianza de la gente y cuenta con gran credibilidad en el cantón Guano.

- ✓ La institución es líder en el sistema financiero cooperativo del cantón Guano y la provincia de Chimborazo y en el ámbito de los microcréditos abarca el 67% del total del mercado, esto es gracias a que los socios ven en la Cooperativa una entidad de confianza en la cual depositan sus ahorros para demandar sus servicios microfinancieros los cuales les ayudaran en la consolidación de sus microempresas. La mayoría de los socios que acuden lo hacen por la amplia experiencia que la entidad tiene en microcréditos, es por eso que el crecimiento de la entidad es gracias a los microcréditos otorgados a sus socios. La institución está al servicio de la población con el fin de forjar la economía social y solidaria de la provincia. Es en el microcrédito el servicio que promueve este desarrollo económico.

- ✓ La obtención de microcréditos, generan impactos tanto económicos y sociales para los microempresarios. Un 79% de los socios han manifestado que su nivel

de ingresos a partir de la obtención de un microcrédito y con la consolidación de su propia microempresa ha aumentado significativamente. La mayoría de los socios reciben ingresos económicos suficientes que les permite gozar de un nivel de vida idóneo, estos ingresos se mantienen constantes debido a que sus microempresas están ya consolidadas. Gracias al servicio de los microcréditos, los socios han podido aumentar su nivel de comercio y producción, durante el periodo 2014 se han creado un gran número de microempresas y aumento el número de trabajadores, esto se ha dado gracias al éxito que éstas han significado, las ventas de los microempresarios se han incrementado en un 89% una vez obtenido el microcrédito.

- ✓ Los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. agencia Guano escogen esta entidad por los beneficios que les genera la utilización de sus servicios microfinanciero, ya que ayuda a que las familias mejoren su bienestar económico y social. Los socios beneficiarios de los microcréditos han desarrollado sus propias microempresas las cuales a la vez han sido generadoras de empleo, esto demuestra que la creación de estos negocios no únicamente mejora el bienestar del socio, sino que también aporta al desarrollo económico y social del cantón Guano y de la provincia de Chimborazo.

4.2. RECOMENDACIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano debería ampliar sus productos y servicios financieros en función a las expectativas de sus socios y de la población en general para llegar a consolidarse en el sistema financiero; y fortalecer los ya existentes, a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los socios favorecidos de microcréditos, para que los mismos logren ser emprendedores en la economía y puedan generar beneficios económicos para su organización. Lo antes mencionado permitirá que la institución continúe liderando el mercado microfinanciero del cantón y la provincia de Chimborazo.
- ✓ Con la finalidad de brindar un servicio más rápido y eficiente de microcréditos se recomienda que la institución implemente la fábrica de crédito pues cuenta con el sistema de información financiero amplio, lo cual permitirá otorgar más créditos en un periodo determinado obteniendo mayor rentabilidad para la institución y un mejor servicio para sus socios.
- ✓ La página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano debería contar con mayores opciones para los socios, en la cual ellos puedan conocer todo acerca de sus operaciones financieras que han realizado en la institución, también es importante que a diario se informe a los socios el estado de la entidad para que los socios puedan estar bien informados de la situación que la entidad presenta.
- ✓ Con la Ley de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en una alternativa para los sectores sin acceso a los servicios financieros, ya que se enfocan en los sectores desprotegidos financieramente, por esta razón poco a poco las cooperativas van ganando mayor número de clientes en el sistema financiero, motivo por el cual la Cooperativa Riobamba debe mejorar su control interno para que en todo momento la transparencia y la ética estén presentes en el manejo de los

recursos de sus socios. También es necesario que la Cooperativa aumente sus servicios financieros para que las necesidades de los socios sean cubiertas por la institución y no deban acudir a otras entidades.

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2004). "Breve historia económica del Ecuador", Segunda edición,. Quito: Edit. Jorge Ortega,.
- Andrade, R. (2008). "Las microfinanzas, ¿estatales o privadas?". Revista Gestión.
- Anzil, F. (2004). "Crecimiento Económico",. <http://www.econlink.com.ar/economía>.
- Araya, R. (2007). Cooperación y cooperativismo: Organización y operación de la empresa cooperativa. Chile: Centro de estudios cooperativos CECUC, Ediciones nueva universidad.
- Ayala, S. (2005). "Los créditos financieros". Gestipolis, <http://www.gestipolis.com/canales5/fin>.
- Barzallo, P. (2010). Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito. Mexico: pp. 26-27.
- Bastidas, O. (2001). Economía social y economía solidaria: intento de definición. Cayapa Revista Venezolana de Economía Social, Mayo.
- Bicciato, F. (2002). Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador. Santiago de Chile: CEPAL.
- Cantos, E. (2006). "Promotor y facilitador de las actividades de la microempresa del país.". Quito.
- Chablé, J. (2006). "Las teorías de la información y el funcionamiento del mercado del crédito",.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008).
- Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. (2014). Boletín de Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Riobamba.
- Esquivel, H. (2007). "Crecimiento económico, información asimétrica en mercados financieros y microcréditos".
- Fernandez, M. (2007). "Microcrédito como herramienta incluyente para la reducción de la pobreza". <http://www.van.es/otros>.
- Gomez, E. (2002). "El racionamiento de crédito y las crisis financieras".

- Gutierrez, B. (2003). "Microcrédito y reducción de la pobreza: La experiencia de la AOD española".
- Jácome, V. H. (2013). Quito – Ecuador: Ecuador Inmediato.
- Jácome, V. H. (2013). "Avances y perspectivas de la supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador". Quito – Ecuador.
- Lacalle, M. (2008). Micro-créditos y pobreza:. Madrid: Turpial, S. A.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2012). Quito-Ecuador.
- Marbán, R. (. (s.f.). Origen, caracterización y evolución del sistema de microcréditos desarrollado por el Grameen en Bangladesh.
- Monteros, E. (2005). "La Microempresa".
- Quelal, M. (2001). "Tesis: Elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el asesor microempresarial de la FED".
- Reyes, G. (2007). "Comercio y Desarrollo: Bases conceptuales y enfoque para América Latina y el Caribe",. <http://www.zoeconomia.com/concepto-desarrollo>.
- Romo, A. (2001). El cálculo del índice de Desarrollo Socioeconómico",. <http://10recomedu.bine.org.mx/actividades>.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2013). Boletín Financiero Cooperativo. República del Ecuador. Quito Ecuador: www.sbs.gob.ec.
- Torres, L. (2005). El Crédito Microempresarial en el Ecuador. Dirección de Fundación Galileo. Quito: Editorial Avanzar. Segunda Edición.
- Westle y Glenn. (2000). Dinero seguro: desarrollo de Cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. Colombia: Publicado por Inter-American Development Bank, 2000, pp. 106-107.
- Yanus, M. (2008). EL BANQUERO DE LOS POBRES Los microcreditos y la batalla contra la pobreza en el mundo. Barcelona, Buenos Aires Mexico: Paidós Iberica, S.A.,. (Ocegeda, 2004)

WEBGRAFÍA

www.sbs.gob.ec/

<http://www.microfinanzas.org.uy/conceptos.asp>

www.bce.fin.ec

<https://www.cooprio.fin.ec/info/>

<http://es.wikipedia.org>

www.salto-ecuador.com

<http://www.seps.gob.ec/>

<http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información de la situación socio económico de los socios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, y tiene como objetivo analizar el beneficio encontrado al obtener un microcrédito, las razones por la que elige la Cooperativa. Duración estimada de la encuesta: 5 minutos
Aviso: toda la información contenida en este formulario es estrictamente confidencial y será procesada en forma global y solo para fines estadísticos.

CUESTIONARIO

Preguntas	
Marque con una x el literal de su elección	
<p>1.- Género Mujer <input type="checkbox"/></p> <p> Hombre <input type="checkbox"/></p> <p>2.- ¿Cuál es su estado civil?</p> <p>Soltero <input type="checkbox"/></p> <p>Casado <input type="checkbox"/></p> <p>Divorciado <input type="checkbox"/></p> <p>Viudo <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Cuál es su Nivel de Estudios</p> <p>a. Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>b. Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>c. Universitario <input type="checkbox"/></p> <p>d. Ninguna <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Cuál es su lugar de residencia?</p> <p>a. Urbano <input type="checkbox"/></p> <p>b. Rural <input type="checkbox"/></p> <p>5. ¿En qué tipo de vivienda habita?</p> <p>a. Propia <input type="checkbox"/></p> <p>b. Arrendada <input type="checkbox"/></p> <p>c. Familiar <input type="checkbox"/></p> <p>d. Prestada <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Por qué motivos conoce a la COAC Riobamba</p> <p>a. Publicidad. <input type="checkbox"/></p> <p>b. Familia. <input type="checkbox"/></p> <p>c. Amistades. <input type="checkbox"/></p> <p>d. Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>7. ¿Por qué motivos conoce a la COAC Riobamba?</p> <p>a. Agilidad en los servicios <input type="checkbox"/></p> <p>b. Seguridad y confianza <input type="checkbox"/></p> <p>c. Buen servicio <input type="checkbox"/></p> <p>8. ¿Pertenece a otra entidad financiera?</p> <p>a. Si <input type="checkbox"/></p> <p>b. No <input type="checkbox"/></p> <p>9. ¿A qué otra entidad financiera usted pertenece?</p> <p>a. Bancos <input type="checkbox"/></p> <p>b. COAC 29 de Octubre <input type="checkbox"/></p> <p>c. COAC Oscus <input type="checkbox"/></p> <p>d. COAC El Sagrario <input type="checkbox"/></p> <p>e. COAC Codesarrollo <input type="checkbox"/></p> <p>10. ¿Qué tipo de servicio demanda en la Cooperativa?</p> <p>a. Créditos <input type="checkbox"/></p> <p>b. Ahorros <input type="checkbox"/></p> <p>c. Pagos y trasferencias <input type="checkbox"/></p> <p>11. ¿Qué tipo de crédito demanda en la cooperativa</p> <p>a. Microcrédito <input type="checkbox"/></p> <p>b. Crédito de Consumo <input type="checkbox"/></p> <p>c. Crédito Vivienda <input type="checkbox"/></p>

12. ¿Qué destino tuvo su microcrédito?

- a. Inicio actividades comerciales y productivas
- b. Mejora de actividades comerciales y productivas
- c. Incremento de mano de obra en la actividad comercial o productiva

13. ¿Cuál fue el monto de micro crédito que usted obtuvo?

- a. \$1000 a \$5000
- b. \$5001 a \$10000
- c. \$10001 a \$15000
- d. \$15001 a \$20000

14. ¿Cuál fue el plazo a cuál se le otorgo el microcrédito?

- a. 1 a 2 años
- b. 2 a 3 años
- c. 3 a 4 años
- d. 4 años en adelante

15. ¿Cuáles son las actividades micro crediticias a las que usted se dedica?

- a. Agricultura
- b. Alimentación
- c. Artesanía
- d. Comercio
- e. Ganadería
- f. Servicios

17. ¿Qué tiempo lleva en el mercado su microempresa?

- a. Menos d 1 año
- b. 1 a 3 años
- c. 3 a 5 años

18. ¿Cuántos locales para llevar a cabo el funcionamiento de su microempresa?

- a. 1 Local
- b. 2 Locales
- c. 3 Locales
- d. Más de 3

19. ¿Cuáles son los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?

- a. \$ 500 a \$ 1000
- b. \$ 1001 a \$ 2000
- c. \$ 2000 a \$ 3000
- d. Más de \$ 3000

20. ¿Cuál es el valor mensual de la producción de su microempresa?

- a. Menor a \$500
- b. \$500 a \$800
- c. \$800 a \$1000
- d. Mayor a \$1000

21. ¿El Microcrédito le ha permitido generar plazas de trabajo?

- Si
- No

Si su respuesta es sí ¿Cuántos? _ _ _

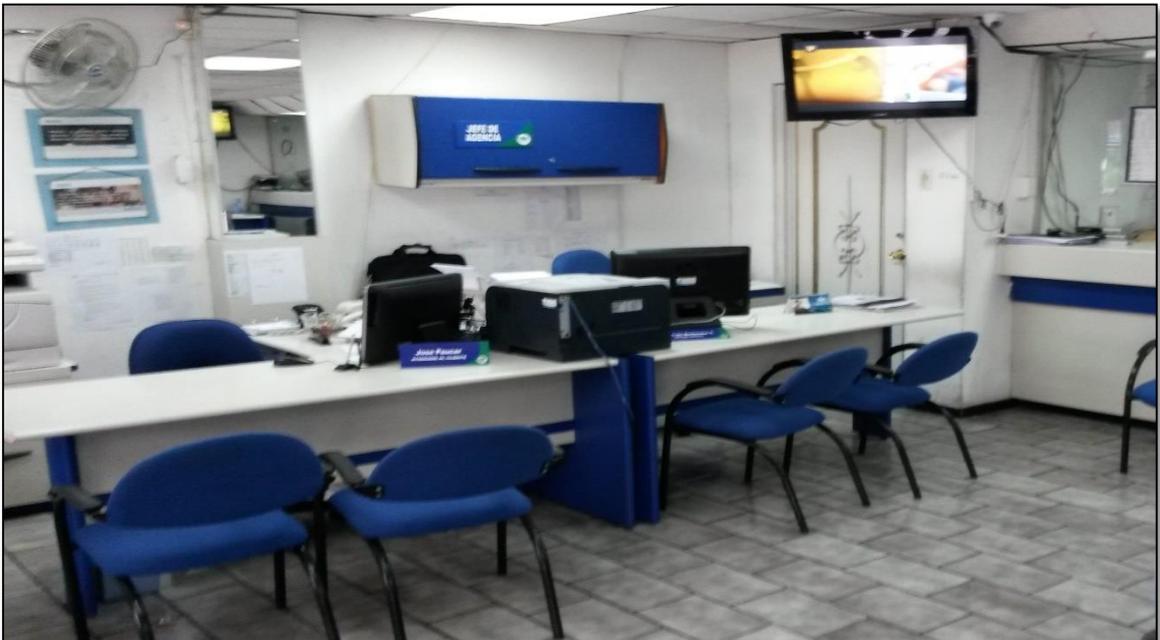
22. La inversión realizada con su crédito le ayudado a mejorar en:

Aspectos	Nada	Poco	Bastante
Educación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 2. COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA AGENCIA GUANO







**ANEXO 3. PERSONAL QUE LABORA EN LA COAC RIOBAMBA LTDA
AGENCIA GUANO**



Lic. Luis Barbecho coordinador de la agencia Guano





ANEXO 4. PROYECTO ARQUITECTÓNICO NUEVO EDIFICIO EN EL CANTÓN GUANO DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA





