



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DE LA TESIS

**ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA UNIANDES EN EL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA Y SU INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL
SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015.**

AUTOR

Alex Sebastián Guacho Cajilema

TUTOR

Ing. Com. Martha Lucia Romero Flores Ms.C.

Riobamba - Ecuador

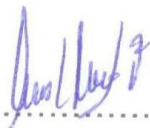
2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborado por Alex Sebastián Guacho Cajilema, tengo a bien informar que el trabajo indicado cuyo título es: **ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA UNIANDES EN EL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015.**, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba Abril 2016

Atentamente,



Ing. Martha Romero Flores
TUTORA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO

**ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA
COOPERATIVA UNIANDES EN EL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA Y SU INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL
SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015.**

Tesis de grado para la obtención del título de Ingeniero Comercial Mención
Gestión de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por el jurado en nombre de
la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

PRESIDENTE

9
.....
Calificación

.....
Firma

MIEMBRO 1

8
.....
Calificación

.....
Firma

MIEMBRO 2

10
.....
Calificación

.....
Firma

Nota Final

.....

.....

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Alex Sebastián Guacho Cajilema, soy responsable de las ideas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



Álex Sebastián Guacho Cajilema

C.I 060365354-4

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres, hermanos y abuelos en especial a toda mi familia por ser mi apoyo incondicional, y a todos quienes colaboraron en la realización de esta tesis, y en especial a Dios por ser mi guía y quien ilumina mis pasos.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mis padres y toda mi familia y la CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL, a todos mis profesores por haber impartido sus conocimientos, compañeros y a todas las personas que hicieron parte de este sueño una realidad.

A mi tutora de tesis, miembros y toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
INFORME DEL TUTOR	II
DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XVII
CAPITULO I	1
MARCO REFERENCIAL	1
1.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3

1.3. OBJETIVOS	3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPITULO II	5
<hr/>	
MARCO TEÓRICO	5
2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
UNIDAD I	7
<hr/>	
2.2.1.- DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.	7
2.2.1.1.- RESEÑA HISTÓRICA	7
2.2.1.2.- MISIÓN Y VISIÓN	9
2.2.1.2.1.- MISIÓN	9
2.2.1.2.2.- VISIÓN	9
2.2.1.3.- VALORES EMPRESARIALES	9
2.2.1.4.- LISTA DE DIRECTIVOS Y EMPLEADOS	10
2.2.1.5.- LOGOTIPO Y SLOGAN	11
2.2.1.6.- ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.	11
2.2.1.7.- LOCALIZACIÓN	16
2.2.1.8.- ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.	16
2.2.1.9.- ACCESO Y POSICIONAMIENTO DE MERCADO	17
2.2.1.10.- ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	18
2.2.1.11.- COMPETIDORES EXISTENTES	18
2.2.1.12.- SOCIOS	19
UNIDAD II	20
<hr/>	
2.2.2.- COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS	20
2.2.2.1.- DEFINICIÓN DEL MICROCRÉDITO	20
2.2.2.2.- BENEFICIOS DEL MICROCRÉDITO	20
2.2.2.3.- CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO	21
2.2.2.4.- MICROCRÉDITO INDIVIDUAL	21
2.2.2.5.- DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA OTORGAR EL MICROCRÉDITO	22
2.2.2.5.1.- QUIENES PUEDEN SER SUJETOS DE CRÉDITO	22
2.2.2.5.2.- QUIENES NO PUEDEN SER CALIFICADOS COMO SUJETOS DE CRÉDITO	22
2.2.2.5.3.- CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA	23
2.2.2.5.4.- LOS REQUISITOS DE LOS MICROCRÉDITOS	23
2.2.2.5.5.- PROCESOS DE MICROCRÉDITO	24
2.2.2.6.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS	26
2.2.2.7.- TASAS DE INTERÉS	27

2.2.2.8.- MONTOS Y PLAZO	27
2.2.2.9.- DEPÓSITO PARA ACCEDER A UN CRÉDITO	28
2.2.2.10.- TIPOS DE GARANTÍA	28
2.2.2.10.1.- QUIROGRAFARIA	29
2.2.2.10.2.- HIPOTECARIA	29
2.2.2.10.3.- GARANTÍAS ESPECIALES	29
2.2.2.11.- FORMA DE PAGO	30
2.2.2.12.-SEGUIMIENTO	30
2.2.2.13.-COBRANZA	30

UNIDAD III **31**

2.2.3.- LA COMERCIALIZACIÓN MERCADO MAYORISTA	31
2.2.3.1.- CANAL DE COMERCIALIZACIÓN	31
2.2.3.2.- ADMINISTRACIÓN DE MICROCRÉDITOS	31
2.2.3.2.1.-DEPARTAMENTO DE RIESGOS CREDITICIOS	32
2.2.3.3.- FUNCIONES DEL ÁREA O DEPARTAMENTO DE RIESGOS	32
2.2.3.4.- LAS CUENTAS POR COBRAR	33
2.2.3.5.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA POLÍTICA CREDITICIA	33
2.2.3.6.- POLÍTICAS GENERALES	34
2.2.3.7.- PRODUCTORES DEL MERCADO MAYORISTA	36
2.2.3.8 COMERCIANTES DE PUESTO FIJO	36
2.2.3.9 OFERTA EN EL MERCADO MAYORISTA	38
2.2.3.10.- DEMANDA EN EL MERCADO MAYORISTA	38
2.2.3.11.- DEMANDA INSATISFECHA EN EL MERCADO MAYORISTA	39
2.2.3.12.- SITUACIÓN CREDITICIA DE LOS SOCIOS DEL MERCADO MAYORISTA	40

UNIDAD IV **42**

2.2.4.- UNIDAD HIPOTÉTICA	42
2.2.4.1.- HIPÓTESIS	42
2.2.4.2.- VARIABLES	42
2.2.4.2.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE	42
2.2.4.2.2.- VARIABLE DEPENDIENTE	42
2.2.4.2.3.-OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES	43

CAPÍTULO III **45**

MARCO METODOLÓGICO **45**

3.1. MÉTODO CIENTÍFICO	45
MÉTODO INDUCTIVO	45
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.4.1.- POBLACIÓN	47
3.4.2. MUESTRA	47
3.5. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	47
3.5.1.- TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	47
3.5.2.- TÉCNICAS LÓGICAS	48
3.6. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS UNIANDES	49
3.7.- COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	57
<u>CAPITULO IV</u>	<u>60</u>
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1. CONCLUSIONES	60
4.2. RECOMENDACIONES	61
<u>CAPÍTULO V</u>	<u>62</u>
<u>5.- PROPUESTA</u>	<u>62</u>
5.1.- TITULO DE LA PROPUESTA	62
5.4.1.1.- FORMULARIO DEL DESTINO DEL MICROCRÉDITO	65
5.4.1.1.1.- OBJETIVO	65
5.4.1.1.2.- EJECUCIÓN	65
5.4.1.2.- MODELO PARA LLENAR LAS GARANTÍAS DE MICROCRÉDITOS	66
5.4.1.2.1.- OBJETIVO	66
5.4.1.2.2.- EJECUCIÓN	66
5.4.1.3.- FORMULARIO DE INFORMACIÓN DEL MICROCRÉDITO	67
5.4.1.3.1.- OBJETIVO	67
5.4.1.3.2.- EJECUCIÓN	67
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
BIBLIOGRAFÍA	75
WEB - GRAFÍA	76
<u>ANEXOS</u>	<u>77</u>
<u>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO</u>	<u>78</u>

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Lista de directivos y empleados la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda	10
Tabla N° 2 Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.	14
Tabla N° 3 Requisitos	23
Tabla N° 4 Depósito para acceder a un crédito	28
Tabla N° 5 Tipo de garantía Quirografaria	29
Tabla N° 6 Distribución de comerciantes por nave según genero	37
Tabla N° 7 Cuadro de ofertas	38
Tabla N° 8 Cuadro de Demanda por meses Periodo Julio 2014 a Julio 2015	39
Tabla N° 9 Cuadro de Situación Crediticia de los Socios del Mercado Mayorista	41
Tabla N° 10 Número de Microcréditos.....	49
Tabla N° 11 Destino de Microcrédito	50
Tabla N° 12 Satisfacción de Necesidades.....	51
Tabla N° 13 Monto Requerido para cubrir las Necesidades.....	52
Tabla N° 14 Tiempo de Otorgación de Microcrédito	53
Tabla N° 15 Pagos más accesibles del Microcrédito	54
Tabla N° 16 La tasa de interés en Microcréditos.....	55
Tabla N° 17 Tramite al acceder a un Microcrédito	56
Tabla N° 18 Matriz de Incidencia.....	58
Tabla N° 19 Manual de procedimiento para análisis de microcrédito.....	63
Tabla N° 20 Formulario de Destino del Microcrédito	65
Tabla N° 21 Modelo sobre las Garantías de un Microcrédito	66
Tabla N° 22 Formulario de Información de Microcréditos	67
Tabla N° 23 Manual de procedimiento para cobranza	68
Tabla N° 24 Costo de las Impresoras.....	69
Tabla N° 25 Manual de Procedimiento para Recuperación.....	70
Tabla N° 26 Presupuesto de la Tele cobranza	72
Tabla N° 27 Hoja de Gestión de Cobranzas	73

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.	11
Gráfico N° 2 Localización de Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.	16
Gráfico N° 3 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.....	17
Gráfico N° 4 Proceso de Microcréditos de la Cooperativa de ahorro y crédito `UNIANDES` Ltda.	24
Gráfico N° 5 Principios Básicos de la Política Crediticia	33
Gráfico N° 6 Las 5 C de Créditos	34
Gráfico N° 7 Diagrama de Número de Microcréditos	49
Gráfico N° 8 Diagrama destino de Microcréditos	50
Gráfico N° 9 Diagrama de Satisfacción de Necesidades	51
Gráfico N° 10 Diagrama de Monto Requerido para cubrir las Necesidades	52
Gráfico N° 11 Diagrama de Tiempo de Otorgación de Microcrédito	53
Gráfico N° 13 Pagos más accesibles del Microcrédito.....	54
Gráfico N° 14 Diagrama de la tasa de interés en Microcréditos	55
Gráfico N° 15 Diagrama de Tramite al acceder a un Microcrédito	56
Gráfico N° 16 Diagrama de Incidencia.....	59
Gráfico N° 17 Mapa de procesos	62
Gráfico N° 18 Procedimiento del análisis del microcrédito	64
Gráfico N° 19 Procedimiento para cobranza	68
Gráfico N° 20 Procedimiento para Recuperación.....	71

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, inicia sus actividades en Comunidad Nitiliusa, Parroquia Calpi, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con los créditos comunitarios o los llamados fondos comunitarios, viendo la demanda y con visión futurista por medio de los consejos en el año 2013 deciden instalarse en la ciudad de Riobamba, en el sector la Condamine en las calles, Carabobo 10-21 y Colombia en el segundo piso, con una estrategia de expandir y estar cerca a uno de los mercados más concurridos y céntricos de la ciudad de Riobamba.

Con la determinación del problema del microcrédito y su análisis se propone el tema de tesis: **ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA UNIANDES EN EL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015.**

Este estudio tiene el enfoque principal de establecer un análisis minucioso a través de los siguientes tipos de investigación que son: exploratoria, descriptiva, Explicativa.

Por ende el análisis y sus garantías son muy importantes para que se pueda recuperar y no caer en morosidad y la cartera vencida suba.

El presente informe de tesis consta de 5 capítulos:

Primer Capítulo.-

En base al esquema establecido encontramos, el marco referencial, el cual está determinado por el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos, y la justificación.

Segundo Capítulo.-

Hace referencia al marco teórico, mismo que consta del desarrollo de las unidades del tema, así como de la hipótesis de la investigación, las variables y la Operacionalización de las mismas.

Tercer Capítulo.-

Da a conocer el Marco Metodológico el mismo que sujeta en base a, tipos de investigación, muestra, encuesta interpretación y análisis de cada una.

Cuarto Capítulo.-

Consta de las conclusiones y recomendaciones que se establecen al finalizar el trabajo de investigación.

Quinto Capítulo.-

Intervienen la propuesta a desarrollar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda. Para el mejoramiento en la colocación y seguimiento del microcrédito, con herramientas tecnológicas que deben ser implantadas para estar a la par de la competencia.



ABSTRACT

Uniandes Ltd. credit union began their activities in Nitiliusa Community, Calpi Parish, Riobamba Canton, Chimborazo Province, it began with Community funding or called community funds, through councils seeing the demand and futuristic vision in 2013 is decided to settle in Riobamba city, Condamine neighborhood in Carabobo 10- 21 and Colombia streets, at the second floor for expanding and to be close to one of the crowded and central markets of Riobamba city.

To determine the problem and analysis of microcredit is proposed this thesis topic: **ANALYSIS OF PLACEMENT MICROLOANS IN UNIANDES CREDIT UNION IN WHOLESALE MARKET IN RIOBAMBA CITY AND ITS INFLUENCE ON THE MARKETING SECTOR PERIOD FROM JULY 2014 TO JULY 2015.**

This study has the main focus of establishing a detailed analysis through the following types of research, which are: exploratory, descriptive, explanatory.

The analysis and guarantees are very important so that it can recover and avoid falling into arrears and nonperforming loans rise.

This thesis has 5 Chapters:

First Chapter.-

This chapter has the frame of reference; it is determined by the problem statement, formulation of the problem, general and specific objectives and the justification.

Second Chapter.-

It refers to the theoretical framework; it consists in the development of the units of the item, as well as the research hypothesis, variables and operationalization of them.

Third Chapter.-

This refers to methodological framework based in types of research, sample, survey interpretation and analysts each one.

Fourth Chapter.-

It consists of conclusions and recommendations which are established at the end of the research.

Fifth Chapter.-

In this chapter are involved the proposal to develop in UNIANDES credit union, for improving in the placement and monitoring of microcredit, using technological tools, these must be implemented to keep pace with the competition.



Reviewed by: Dra Silvana Chariguamán R
DOCENTE

INTRODUCCIÓN

En la realización del presente trabajo investigativo, se realizarán encuestas que ayuden a medir la aceptación de los microcréditos en los socios.

Buscará mejorar los procesos y si los montos colocados en el mercado mayorista están satisfaciendo necesidades o no las cubren, se quiere medir la agilidad de los trámites con técnicas de investigación.

Se procede a investigar si se da un seguimiento al microcrédito, o solo se entrega y hasta ahí llega el ciclo crediticio, buscando mejorar con esta propuesta los procesos y esquemas para la colocación de un microcrédito efectivo.

Se desea mejorar los procesos de recolección de información con tecnología como herramientas de Excel, para que se pueda optimizar tiempo, esfuerzo y dinero.

Las herramientas utilizadas podrán ser de fácil uso, que dará una mejor agilidad pero sobretodo un control minucioso del microcrédito, y que ayude a los controles con los entes reguladores como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al mismo tiempo para poder financiar y fortalecer la cooperativa con créditos externos por ejemplo mediante (ong, conafips, redes etc).

Con la presente investigación se quiere verificar si se cumple con los procesos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., establecidos en el manual y en el reglamento interno de trabajadores en el área de créditos.

Que no se entienda por ningún motivo que esto es una auditoria del microcrédito sino más bien un aporte, para el mejoramiento de procesos, poder mejorar frente a la competencia directa y sacar nuestras debilidades y convertirlas en fortalezas, que como persona externa puedo hacer un análisis sin compromisos en beneficio de la Cooperativa y sobre todo de los socios.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fue creada el 25 de junio de 2011, producto del pensamiento de jóvenes visionarios quienes acogidos a la Reforma Agraria empezaban a vivir independientemente y generar ingresos, factor que motivó a asociarse para promover el ahorro y crédito, buscando el progreso de la comunidad en el campo financiero, social, educativo y cultural, la finalidad de la Cooperativa se orienta a otorgar servicios financieros, para la población de la Provincia de Chimborazo especialmente de la ciudad de Riobamba.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, inicia sus actividades en Comunidad Nitiliusa, Parroquia Calpi, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con créditos comunitarios o los llamados fondos comunitarios, viendo la demanda y con visión futurista por medio de los consejos en el año 2013 deciden instalarse en la ciudad de Riobamba, en el sector la Condamine en las calles, Carabobo 10-21 y Colombia en el segundo piso, por una estrategia de mercadearse y estar cerca a uno de los mercados más concurridos y céntricos de la ciudad de Riobamba.

En el año 2014 deciden dar un paso más, y se instalan en un primer piso en donde hoy funciona en las calles Carabobo 23-11 y Colombia frente a la entrada de la Condamine y comenzar una nueva etapa de crecimiento.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, cuenta con el personal de Créditos, Cajera, Recaudación, Contador Externo, Guardia, guiados por su Gerente y controlada por los Consejos de Administración y Consejos de

Vigilancia, como exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual la califica en el segmento 5 dentro del ámbito financiero.

Para poder realizar un diagnóstico de la cooperativa, inicialmente se entrevistó a la Gerente General y al Jefe de Créditos, quienes supieron manifestar que desde la apertura de los servicios hasta la actualidad, la otorgación de créditos se lo ha ejecutado con un conocimiento básico en donde la entidad tiene un débil seguimiento post crédito es por eso, que creo indispensable el análisis acerca de la influencia que ha tenido en el desarrollo del sector comercial en el Mercado Mayorista, como producto estrella tienen el microcrédito y la recaudación diaria.

En base a los datos que ostenta la cooperativa, para su desarrollo y solución del problema se procede a realizar un análisis comparativo del periodo Julio 2014 a Julio 2015 donde se puede considerar el descenso significativo del 25% de la colocación de microcréditos de este periodo.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, carece de colaboradores capacitados para desempeñar con regularidad sus funciones en la colocación de microcréditos, razón por la cual se corresponderá tomar medidas al personal y crear una relación de responsabilidad con la misión, visión y los objetivos planteados por la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, tiene una falencia en la colocación del microcrédito, primeramente por no contar con un sistema interno de entrega, seguimiento y recuperación, aunque se tiene un manual interno este no es aplicable y es muy complejo.

Tiene falencias en su recuperación ya que se lo realiza manualmente en relación a sus cobros diarios y no se utiliza la tecnología actual.

Otro de los limitantes son los montos colocados, por ser bajos y no hay una recapitalización de la cooperativa para que se pueda colocar montos más altos, como solicitan los socios.

Dentro del análisis de las 5C de créditos (carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones) para el otorgamiento y seguimiento del microcrédito, la

cooperativa no cuentan con herramientas tecnológicas, todo es revisado manualmente.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la colocación de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, influye en la comercialización del Mercado Mayorista de la ciudad de Riobamba, periodo Julio 2014 a Julio 2015?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERAL

Analizar la colocación de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda. y su influencia en la comercialización del Mercado Mayorista de la ciudad de Riobamba periodo Julio 2014 a Julio 2015.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Diagnosticar el destino de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., en el mercado mayorista de la ciudad de Riobamba.
- ✚ Determinar el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos de gestión en el departamento de Créditos.
- ✚ Determinar los procedimientos que se aplican para la recuperación del microcrédito.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El microcrédito es un instrumento imprescindible para activar la zona comercial y mejorar las condiciones de vida de las familias pobres y contribuir a su integración social.

En Riobamba en los últimos años he apreciado un crecimiento significativo de entidades financieras, siendo esto una amenaza para las cooperativas en crecimiento.

La intervención de microcréditos en el mercado mayorista ha sido una pieza primordial para poder invertir principalmente en los productos de la canasta básica, representado el trabajo diario y el crecimiento del nuevo sector productivo, como objetivo principal en los pequeños comerciantes.

Por esta razón, creo que es de gran importancia el estudio de los diversos efectos que se encuentra en la relación de los microcréditos y los comerciantes, es decir no solo en el ámbito económico, sino dentro de cada familia que se ve beneficiada con estos programas.

Mediante el presente trabajo investigativo, se pretende establecer un nuevo sistema de microcrédito con herramientas tecnológicas que permitan el control y seguimiento continuo de los microcréditos, apegados a las leyes y entes reguladores como: Seps, Banco Central, Sbs entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a una investigación secundaria tanto en la internet como en los archivos y documentos de la Universidad Nacional de Chimborazo, se ha establecido la inexistencia de algún trabajo en donde se hable de la colocación de los microcréditos de la Cooperativa Uniandes Ltda. y su influencia en el Mercado Mayorista de la ciudad de Riobamba, razón por la cual es pertinente mencionar la originalidad de esta investigación, misma que se realizó en la Cooperativa de Ahorro Crédito ya mencionada.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Cuando se habla de la colocación de microcréditos se hace alusión a un préstamo que brindan las cooperativas de ahorro y crédito para la creación y ampliación de una actividad económica.

El microcrédito es el préstamo de escasa cuantía que se concede con el fin de emprender una actividad económica que permita el autoempleo, la creación de pequeña empresa o la satisfacción de necesidades de extrema urgencia (Carbo Valverde, 2005)

La colocación del microcrédito se enfoca en el desarrollo e integración de las clases más pobres a un sistema financiero (YUNUS, 2006). Naturalmente, en un principio se dudaba del éxito de un sistema basado en el préstamo de capital a sectores que no disponían de respaldo alguno para hacer frente a la devolución del mismo, además como hace mención el autor, es muy importante integrar a los más pobres al sistema financiero para aportar en el desarrollo

económico y social a través de los microcréditos y ayudar a cumplir los sueños y necesidades de las personas de escasos recursos económicos.

En los microcréditos deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección y colocación de microcréditos de los microempresarios a través de un análisis minucioso de la 5 C de créditos (carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones) que poseen los socios.

La comercialización es la acción y efecto de comercializar, poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta, como también es el conjunto de actividades relacionadas entre sí para cumplir los objetivos de determinada empresa. (Kotler & Armstrong, 2008)

No obstante para contribuir en la comercialización de las microempresas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, debe conceder microcréditos con tasa de interés fijada por el Banco Central y no determinar acorde a la conveniencia del consejo y del Gerente, de manera que el microempresario pueda pagar con facilidad y aportar en el desarrollo y crecimiento del negocio.

Una vez que se ha dado a conocer las dos variables muy importantes para la cooperativa, se estableció una mejor forma de colocación de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Uniandes Ltda., de igual manera se establece como los socios reciben los microcréditos para sus actividades económicas

UNIDAD I

2.2.1.- DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.

País: Ecuador

Cantón: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Sector: La Condamine

Razón Social: Entidad Financiera

Ruc: 069173635001

Actividad: Servicios Financieros

Dirección: Colombia y Carabobo 28-2

Teléfono: 032941195 **Celular:** 0992287344

E-Mail: coacuniandesltda@hotmail.es

2.2.1.1.- RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa es formada por varias personas visionarias, que se reunían en la comunidad de Nitiluisa para buscar emprender en actividades del desarrollo Integral que ayuden al pueblo y alcanzar metas y objetivos sociales y económicos en común. La primera oficina de la Cooperativa estuvo ubicada en la comunidad de Nitiluisa junto al Colegio Agropecuario Autachi, en la actualidad estamos trabajando en la Ciudad de Riobamba en las calles Carabobo y Colombia, junto al centro comercial La Condamine.

Hoy cuenta con 1000 socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 50% de los mismos son mujeres, vinculadas a diferentes actividades micro productivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales, con el propósito de brindar varios servicios y líneas de crédito, que fomente el buen

vivir, el desarrollo de la economía y mejorara la calidad de vida de nuestros asociados de tal manera se creó el 25 de Octubre del 2009 como pre-cooperativa con el nombre de “Unión Juvenil” posteriormente mediante reforma de Estatutos cambia al nombre de Unión Impulsadora de los Andes- Uniandes (Coop.Uniandes,2010).

Constitución y Estado Legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., gracias a las gestiones de los directivos obtiene el Acuerdo Ministerial N° 0085 DPMIESCH-PC, el 23 de febrero del 2011 e inscrita legalmente en el Registro General de Cooperativas con el N° de orden 7554 el 8 de abril del 2011, en la actualidad controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para apoyar con líneas de financiamiento de crédito con aporte de sus propios socios que permite consolidar la participación de la sociedad y mejorar la calidad de vida de sus asociados.

Experiencia con el sector rural

La Cooperativa Uniandes Ltda., realiza créditos grupales, microcréditos productivos, agropecuario en el área rural, desde hace 5 años atrás, satisfaciendo las necesidad de nuestros asociados y mejorando la calidad de vida de cada uno de ellos.

Número de oficinas (matriz, sucursales, agencias o puntos de atención)

En la Actualidad Uniandes Ltda., cuenta con la matriz en la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, dispone de oficina de Gerencia, departamento de crédito, departamento de inversiones, 2 cajas de operación financiera, una oficina de atención al cliente, recaudadores, departamento de recuperación, departamento de riesgos, contabilidad, marketing.

2.2.1.2.- MISIÓN Y VISIÓN

2.2.1.2.1.- MISIÓN

“Ser en el año 2019 una institución financiera sólida, que aplica un modelo de gestión moderno, de acuerdo a lo que disponen las leyes vigentes en el país, que impulsa el desarrollo social y económico de sus socios, clientes y empleados, mediante la entrega de productos financieros y no financieros oportunos y de calidad, contribuyendo al buen vivir.”

2.2.1.2.2.- VISIÓN

“Entregar productos financieros y no financieros en forma oportuna y de calidad, con tasas de interés competitivas, mejorando continuamente todos nuestros procesos, con directivos y empleados capacitados, que aplican principios y valores, tendientes a lograr la satisfacción de nuestros asociados, clientes y empleados.”

2.2.1.3.- VALORES EMPRESARIALES

- Respeto
- Igualdad
- Confianza
- Honestidad
- Trabajo en Equipó
- Responsabilidad social
- Solidaridad
- Participación democrática
- Transparencia

2.2.1.4.- LISTA DE DIRECTIVOS Y EMPLEADOS

Tabla Nº 1 Lista de directivos y empleados la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

N.	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO
	Directivos Consejo de Administración	
1	Guzmán Pilco Escolástico	Presidente
2	Moyon Paucar Elvis	Secretario
3	Tapia García Nidia del Carmen	Vicepresidente
4	Angueta Guanga Marco Orlando	Vocal Principal 4
5	Falconi Vallejo Gabriela Alexandra	Vocal Principal 5
	Directivos Consejo de Vigilancia	
1	Miñarcaja Castro Nelly Rocío	Presidente
2	Inga Jaramillo Mónica Cecilia	Secretario
3	Paucar Guzmán Ana Maribel	Vicepresidente
	Empleados	
1	Paucar Guzmán Elsa	Gerente
2	Macas Allauca Luis Humberto	Contador
3	Moyon Paucar Elvis Javier	Asesor de Crédito
4	Mullo Borja Aida	Cajera
5	GuzmánGuzmán Fabian	Recaudador

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

NOTA.- Cabe mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., cuenta con practicantes de Colegios y Universidades.

2.2.1.5.- LOGOTIPO Y SLOGAN

Grafico N°1 Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

SLOGAN DE LA COOPERATIVA

“IMPULSANDO EL BUEN VIVIR”

2.2.1.6.- ANÁLISIS FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.

Este tipo de análisis es muy importante realizar en las Cooperativas ya que nos permite determinar las fortalezas y debilidades internas de la Cooperativa en sí, y las oportunidades y amenazas del mercado, razón por la cual considero de suma importancia realizar este análisis para poder establecer acciones correctivas.

Al hablar de las fortalezas se refiere a los aspectos internos positivos con la que cuenta la Cooperativa, son aspectos y factores que permiten que operen a favor de la misma.

Las debilidades son factores internos negativos que no permite que operen con facilidad la cooperativa, además son aspectos que ocasionan que no se cumpla con facilidad los objetivos de la cooperativa.

En lo que se refiere a las oportunidades son aspectos y factores externos positivos con los que cuenta la cooperativa básicamente para expandir y permanecer en el mercado. Las amenazas son factores negativos externos de la cooperativa que influyen en el funcionamiento normal de la misma, en muchos casos son incontrolables por la complicación de factores.

Fortalezas

F1.- Grupo familiar

F2.- Cooperativa creada en la zona comercial, artesanal y agrícola

F3.- Trabajo en equipo

F.-4 Confianza en los directivos

Oportunidades

O1.- Mercado Insatisfecho

O2.- Fondeo Externo

O3.- Cubrir necesidades básicas

O4.- Matriz en el mercado competitivo

Debilidades

D1.- Carencia de capital. (Fondeo)

D2.- Insuficiente de créditos e inversión externa

D4.- Carencias de alianzas estratégicas con: (ONG, fundaciones .etc.)

D5.- No contar con tecnología

Amenazas

A1.- S.E.P.S (Cierre De Cooperativas)

A2.- La competencia desleal

A3.- Regulación de tasas por parte del Banco Central, en caso de una auditoria la Cooperativa puede ser clausurada por el incumplimiento de las regulaciones.

A4.- Muchas cooperativas

Tabla N° 2 Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

V.End V.Exog		Fortalezas				Debilidades				Suma	Promedio
		F1	F2	F3	F4	D1	D2	D3	D4		
Oportunidades	O1	2	3	3	3	4	3	4	2	24	2,40
	O2	3	5	3	3	4	4	3	5	30	3,00
	O3	4	4	2	2	4	4	3	5	28	2,80
	O4	3	4	2	2	4	3	4	5	27	2,70
Amenazas	A1	4	4	3	3	5	5	4	4	32	3,20
	A2	4	4	3	3	3	3	4	3	27	2,70
	A3	5	5	4	4	4	4	5	4	35	3,50
	A4	4	3	2	3	5	5	4	5	31	3,10
Suma		29	32	22	23	33	31	31	33		
Promedio		2,90	3,20	2,20	2,30	3,30	3,10	3,10	3,30	Si es \geq a 3 es Factor Estratégico	

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

Para el análisis se identifica la relación que exista entre las variables tendremos lo siguiente:

- Relación Alta 5
- Relación Media 3

- Relación Baja 1
- Relación Nula 0

2.2.1.6.1 Factores Estratégicos

Con los datos obtenidos anteriormente llegamos a relacionar que los factores estratégicos internos y externos que debemos considerar son aquellos que en su valor promedio son iguales o superiores a 3.

F2.- Cooperativa creada en la zona comercial, artesanal y agrícola

D1.- Carencia de capital (fondeo)

D2.- Insuficiente de créditos e inversión externa

D4.- Carencias de alianzas estratégicas con: (ONG, fundaciones etc.)

D5.- No contar con tecnología

O2.- Fondeo Externo

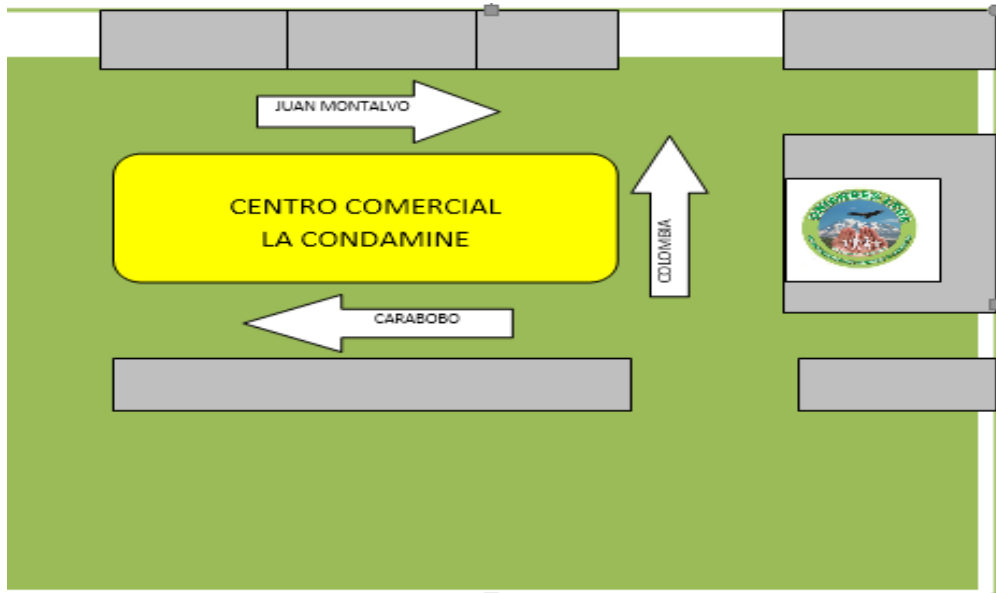
A1.- S.E.P.S (Cierre De Cooperativas)

A3.- Regulación de tasas por parte del Banco Central, en caso de una auditoria la Cooperativa puede ser clausurada por el incumplimiento de las regulaciones.

A4.- Muchas cooperativas

2.2.1.7.- LOCALIZACIÓN

Gráfico N° 2 Localización de Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

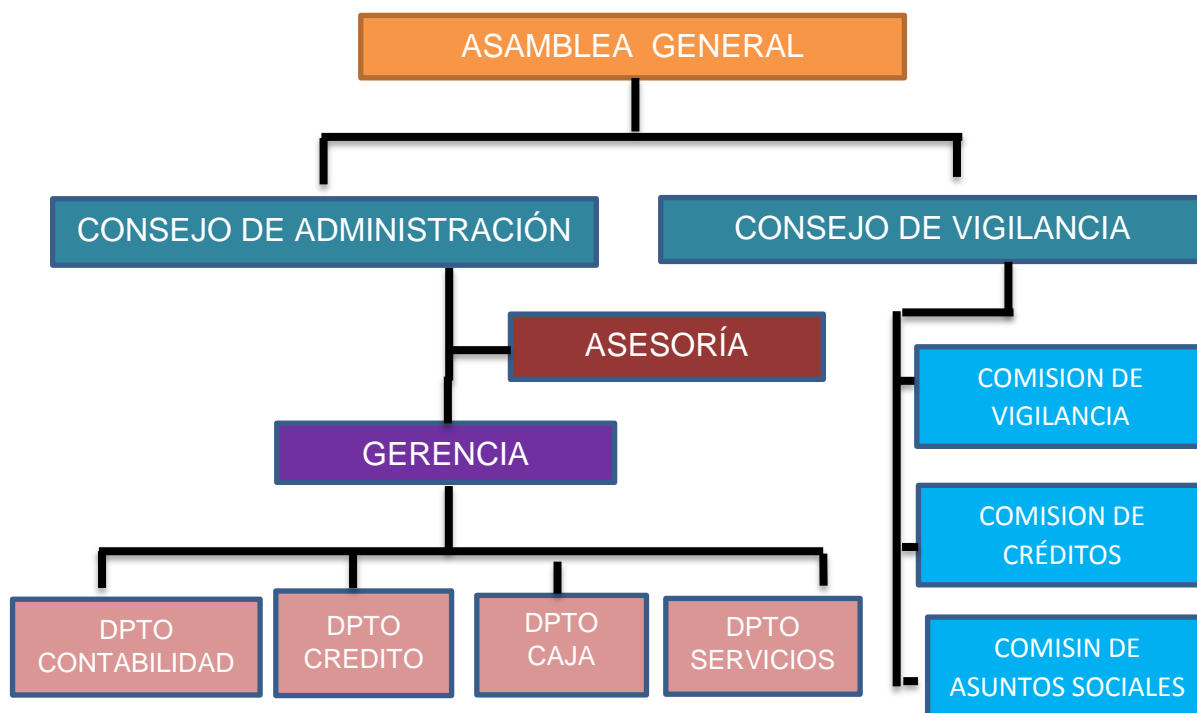
Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

2.2.1.8.- ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIANDES LTDA.

Es importante señalar que en la cooperativa la máxima autoridad es la asamblea general, que toma las decisiones, además el consejo de vigilancia que se encarga de controlar y supervisar todas las actividades, no obstante el consejo administrativo que se encarga de facilitar un ágil trabajo administrativo, asimismo el gerente general que es el encargado de gestionar y buscar inversiones.

Básicamente todas estas funciones máximas en la cooperativa están subdivididas en departamentos como contabilidad, crédito, caja, de servicios y las comisiones.

Grafico N°3 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

2.2.1.9.- ACCESO Y POSICIONAMIENTO DE MERCADO

En el mercado financiero si bien es cierto hoy en día es limitante abrir nuevas agencias, la Cooperativa cuenta con un posicionamiento de mercado por ubicación y de fácil acceso, también por los servicios complementarios que ofrece, como el pago de bono de desarrollo humano.

Se requiere abrir nuevos nichos de socios mediante la gestión de convenios para poder cobrar los servicios básicos en la ciudad de Riobamba como el servicio de luz, agua potable y TV cable, esto ampliara nuevos mercados y por ende incrementar nuestros socios.

Con la nueva regulación de SEPS, se busca ampliarse primeramente en forma interna (Riobamba) y luego de forma externa (Cantones).

Para abrir nuevas agencias fuera de la ciudad es importante buscar aliados estratégicos y abrir ventanas compartidas, que es lo que se puede hacer sobre todo en las parroquias y otros cantones como: Guamote, Alausí y Chunchi, principalmente por las ferias y las remesas de los migrantes, es un buen nicho de mercado para poder capitalizar y fondear a la Cooperativa.







2.2.1.10.- ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO

La Cooperativa se encuentra ubicada en un lugar estratégico que es el mercado la Condamine por ser uno de los mercados céntricos de la ciudad, además es importante resaltar que es un mercado muy transcurrido y comercial por lo que se tomó como estrategia de posicionamiento bajar de Nitiluisa y comenzar a trabajar en este mercado y ampliar hacia el resto de la ciudad en forma planificada.

La Cooperativa difunde los servicios a través de la publicidad boca en boca por lo que se visita ferias como (Santa Rosa, San Alfonso, San Francisco, La Esperanza etc.)

2.2.1.11.- COMPETIDORES EXISTENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., tiene como los principales competidores las Cooperativas que se encuentran en el Segmento 5 que son:

-  COAC. SAG
-  COAC. KULKY WASY
-  COAC. CACHA
-  COAC. BUEN SEMBRADOR.
-  COAC. FRANDES
-  COAC. SOL

La competencia también se centra por ser una cooperativa indígena, y es uno de los objetivos internos priorizar este segmento, por ende se paga el bono de desarrollo.

Al resto de cooperativas no han sido tomadas en cuenta por lo que ofrecen créditos más grandes y se les considera competencia indirecta.

2.2.1.12.- SOCIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., según la base de datos que posee la institución hasta la presente fecha cuenta con 950 socios activos y 25 en estado pasivo en la Ciudad de Riobamba y sus Parroquias.

UNIDAD II

2.2.2.- COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS

2.2.2.1.- DEFINICIÓN DEL MICROCRÉDITO

El microcrédito tiene por objetivo otorgar préstamos a personas excluidas del sistema financiero tradicional, generalmente pobres que carecen de activos, y por tanto de garantías tal como se entiende en los circuitos financieros convencionales, a fin de que puedan emprender actividades por cuenta propia que generen ingresos y les permitan mantenerse a sí mismos y sus familias. (Sainz Fernandez, 2012, pág. 16)

Se puede considerar al microcrédito como un préstamo de monto pequeño que se concede a los más necesitados para la creación de pequeña empresa para que genere ingresos o para la satisfacción de las necesidades con el fin mejorar el nivel de vida y el de sus familias.

Los microcréditos generalmente son montos pequeños otorgados a corto y mediano plazo a través de un análisis profundo de la 5C de Créditos (carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones) que tienen los socios.

No obstante todo esto requiere de análisis eficiente de los procesos de colocación por parte de jefe de crédito y además debe realizar el seguimiento y control de créditos para mitigar el riesgo de morosidad de los socios.

2.2.2.2.- BENEFICIOS DEL MICROCRÉDITO

Sin duda alguna los beneficios de los microcréditos son visibles en los más pobres que han mejorado sus vidas y la de sus familias a través crear o ampliar

sus pequeños negocios o su vez mucho de los socios han invertido en la salud y educación.

Es importante señalar los microcréditos otorgados para las microempresas o pequeños negocios han sido muy productivos y han ayudado a ser más competitivos porque muchos de los socios invierten en las mercancías o activos del negocio, razón por la cual el nivel de ingreso y ventas son muy buenas.

Sin embargo es necesario todavía que muchas cooperativas tomen conciencia que bajen las tasas de interés que son muy altos lo único que ocasionan son pérdidas o en muchos casos quiebre de negocios.

2.2.2.3.- CARACTERÍSTICAS DEL MICROCRÉDITO

Al hablar de las características del microcrédito es importante recalcar las particularidades muy importantes entre las cuales tenemos:

- ✚ Ayuda a combatir la pobreza generalmente en nuestro país que cuentan con gran número de pobres
- ✚ El microcrédito es destinado para la creación o ampliación de las pequeñas empresas o negocios.
- ✚ Los montos son pequeños otorgados a corto y mediano plazo de acuerdo las instituciones financieras.

Después de lo expuesto de las características de microcrédito cabe hacer un hincapié muchas de las cooperativas otorgan créditos con tasas de interés muy altos que ocasionan morosidad y hasta embargos de los negocios.

2.2.2.4.- MICROCRÉDITO INDIVIDUAL

“El microcrédito individual es adquirido por una sola persona por necesidades de mejorar su vida a través de la creación o ampliación de negocios o

microempresas o para cubrir sus necesidades” (Vázquez Galarza, 1988). No obstante muchas personas acuden por el Microcrédito de consumo que algunos casos son adquiridos particularmente en familias muy pobres, además por Microcrédito de vivienda que son adquiridos para construir las viviendas especialmente en sector rural

2.2.2.5.- DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA OTORGAR EL MICROCRÉDITO

2.2.2.5.1.- QUIENES PUEDEN SER SUJETOS DE CRÉDITO

“Las cooperativas buscan como socios a personas que tengan actividades compatibles con las finalidades, clase o línea a que pertenece la cooperativa” (Vázquez Galarza, 1988). Es importante que la Cooperativa cuente con socios emprendedores, microempresarios, agricultores, artesanos para impulsar proyectos a través de créditos y mejorar la situación económica y social de los socios.

Básicamente pueden ser sujetos de crédito todas las personas naturales así como empleados y todas las personas que conforman el consejo administrativo y consejo de vigilancia, hasta el mismo gerente.

2.2.2.5.2.- QUIENES NO PUEDEN SER CALIFICADOS COMO SUJETOS DE CRÉDITO

Según el reglamento del Banco Central del Ecuador no pueden ser considerados como sujetos de crédito, las personas jurídicas por ocupar cargos políticos o entidades públicas y por otro lado están excluidos las personas

privadas de su libertad o que mantengan juicios de cualquier índole, además las personas que en scord crediticio estén sancionados o estén sobre endeudados con otras cooperativas o mantengan juicios de coactivas con bancos y que muestren comportamiento agresivo o conflictivo y que no pase los diferentes filtros de la Cooperativa.

2.2.2.5.3.- CLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA

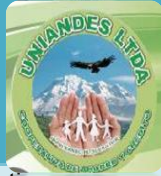
Credi Comercial.-Cuando un proveedor de bienes o servicios le ofrece crédito a un cliente y le permite pagar por los bienes o servicios en una fecha posterior.

Credi Artesanal.- Son créditos destinados a los pequeños artesanos, para generar la autoestima de productos tradicionales de la zona.

Micro Crédito.- Son pequeños montos que cubren necesidades inmediatas y estos se dan a corto plazo.

2.2.2.5.4.- LOS REQUISITOS DE LOS MICROCRÉDITOS

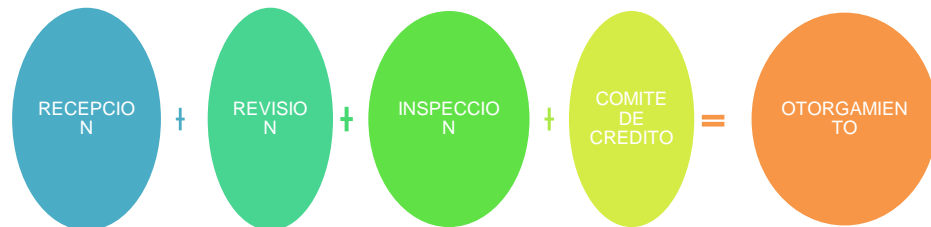
Tabla Nº 3 Requisitos para el Microcrédito

REQUISITOS PARA CRÉDITO	
	Ser socios de la Cooperativa
	Copia de la cédula y papeleta de votación
	Dos fotos tamaño carnet a color
	Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono)
	Copia de título de propiedad del socio
	Justificativos de ingresos (rol de pagos o facturas)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

2.2.2.5.5.- PROCESOS DE MICROCRÉDITO

Grafico N° 4.- Proceso de Microcréditos de la Cooperativa de ahorro y crédito “UNIANDÉS” Ltda.



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

El proceso de colocación de microcréditos se ha venido manejando de manera empírica, es decir de manera práctica o en algunos procesos adoptados de otras cooperativas siendo el principal problema la morosidad de los socios puesto que en algunos casos han tenido que acudir al proceso legal para recuperar los créditos a través de embargos.

Considero que el proceso de colocación se debe realizar de manera eficiente, es decir el asesor de créditos deberá realizar un análisis completo de la situación crediticia, la capacidad de pago del socio para evitar la morosidad y gastos judiciales.

El proceso de Microcrédito consiste en:

a) RECEPCIÓN

En este proceso se solicita toda la documentación personal actualizada y la de un garante en una carpeta verde como única vez para poder ser analizado el socio, como un pago de servicio básico, patentes, ruc etc.

b) REVISIÓN

Este proceso lo realiza el jefe de créditos quien analizará las 5C de créditos (carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones) y revisara la documentación que está actualizada y no caduca de todos los requisitos.

c) INSPECCIÓN

La inspección se lo realiza los días de martes a jueves, no contando con una planificación y lo realiza según los créditos que vayan a ser despachados, el jefe de créditos realizará la inspección al socio en su domicilio o lugar de trabajo según la solicitud en donde explicara así donde está dirigido el crédito.

d) COMITÉ DE CRÉDITO

Se realiza los días martes de cada semana y se puede hacer un extraordinario los días jueves con la presencia del jefe de crédito, gerente, presidente o un representante del consejo de administración y vigilancia, también lo integra un analista en créditos, con voz pero no con voto.

e) OTORGAMIENTO

El desembolso del crédito se lo realiza una vez aprobado el crédito dentro del comité y podrá ser durante 2 días hábiles, según reglamento interno. Solo en el caso en que el monto sea mayor a 2000 dólares o créditos a empleados o consejos se tomara más días para su desembolso.

2.2.2.6.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS

a) ECONÓMICO

Por razones incontrolables la ciudad de Riobamba y el país en general está afrontando problemas económicos muy graves, razón por la cual creo indispensable que las cooperativas en este caso la cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda. debería tener en cuenta la tasa de interés con las que ofrece al socio que en muchos casos son muy elevados, para facilitar al socio el pago puntual y bajar el nivel muy alto que tienen de morosidad y por ende mitigar los juicios judiciales que son gastos para las cooperativas.

b) TECNOLÓGICO

Es un factor muy importante porque las personas buscan adaptarse a los cambios sociales continuos de la ciudad, es decir la cooperativa se debe tomar en cuenta las herramientas tecnológicas por ejemplo para el proceso de colocación que todo sea computarizado, además para el cobro diarios de créditos contar con impresoras digitales, con el objetivo de facilitar el tiempo a los socios que en muchos casos tienen que hacer largas filas para realizar un pago por la demora de quienes hacen cobros ya que practican cobros manuales. Razón por la cual es muy importante que la cooperativa cuenta con estas herramientas y esté al día con el mundo tecnológico y ser más competitivos en el mercado cooperativista y con las grandes cooperativas que existen en la ciudad y el país.

c) PSICOLÓGICO

El factor psicológico, es trascendental ya que muchas personas tienen la mentalidad de que las cooperativas no son bien manejadas y que sus ahorros o inversiones corren peligro o en algunos casos no les confían por exceso de tasa de interés prefieren acudir a los bancos para obtener microcréditos.

Razón por la cual, la Cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda, debe mostrar un buen ejemplo y cambiar la mentalidad de los socios y de las persona, en general.

2.2.2.7.- TASAS DE INTERÉS

La tasa de interés se rigen tomando en cuenta, la tasa referencial del Banco Central del Ecuador y del mercado de competencia, pero cabe recalcar, la tasa de interés máxima para cada tipo de crédito en muchos casos son fijados por el consejo de administración y el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

2.2.2.8.- MONTOS Y PLAZO

El monto básicamente es fijado acorde a la capacidad de pago del sujeto solicitante, el jefe de créditos y el comité son personas quienes deben tener el conocimiento suficiente y razonable de seleccionar a solicitantes idóneos con el objetivo de prevenir la morosidad y gastos judiciales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda. tiene máximo de 2000 dólares americanos y con excepciones hasta 5000 dólares americanos para otorgar a los solicitantes.

2.2.2.9.- DEPÓSITO PARA ACCEDER A UN CRÉDITO

Tabla Nº 4 Depósito para acceder a un crédito

MONTO O CAPITAL PRESTADO	OTROS INGRESOS SERVICIOS
De \$ 100,00 hasta \$ 500,00	\$ 10,00
De \$ 501,00 hasta \$ 1.000,00	\$ 15,00
De \$ 1.001,00 hasta \$ 2.000,00	\$ 30,00
De \$ 2.001,00 hasta \$ 4.000,00	\$ 40,00
De \$ 4.001,00 hasta \$ 5.000,00	\$ 50,00
De \$ 5.001,00 hasta \$ 6.000,00	\$ 60,00
De \$ 6.001,00 hasta \$ 10.000,00	\$ 80,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

El costo por concepto de otros ingresos por servicios se lo podrá incluir al monto total solicitado, como estrategia interna de la cooperativa.

2.2.2.10.- TIPOS DE GARANTÍA

“La cooperativa tiene establecida sus garantías para facilitar créditos a los socios en general sin excepción personas ya sea personas naturales o personas jurídicas” (Coop.Uniandes,2010).

Estas garantías pueden ser: depósitos a plazo fijo, hipotecas, cheques posfechados, acciones de empresas, pagarés y cualquier otro documento negociable en el mercado financiero nacional.

2.2.2.10.1.- QUIROGRAFARIA

Tabla N° 5 Tipo de garantía Quirografaria

MONTOS	GARANTES
Hasta el 75 % de certificados aportación	sin garante
Hasta 3000 USD	1 garante
De 3001 a 10000 USD	2 garantes o hipoteca

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

2.2.2.10.2.- HIPOTECARIA

Son aquellos créditos otorgados hasta los 10.000,00 USD, que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas, y cuyo valor comercial según avalúo del perito calificado por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no podrá ser inferior al 140% del monto de crédito otorgado y que será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca.

2.2.2.10.3.- GARANTÍAS ESPECIALES

Son créditos respaldados con un pagaré, donde conste la firma del deudor y respectivo garante, además la presentación de un cheque por el mismo monto y vencimiento del pagaré.

Este tipo de garantía se aplicará exclusivamente en el producto de Créditos Especiales.

2.2.2.11.- FORMA DE PAGO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda., tiene sus cobros en crédito de la siguiente manera:

- Diarios
- Mensual
- Transferencia bancaria(socios externos)

2.2.2.12.-SEGUIMIENTO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda., no cuenta con un sistema de seguimiento de crédito por la carencia de personal y capital que esto conlleva al incremento de la cartera de crédito (morosidad)

Además no existe un estudio por parte del Jefe de Crédito para que actividades son destinados los microcréditos otorgados.

2.2.2.13.-COBRANZA

El sistema de cobranzas que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda., son los cobros diarios siendo una estrategia de cobro y recuperación diaria.

Se tiene de forma externa un abogado que se encarga de los cobros judiciales y los extra judiciales se lo realizan de forma interna, con visitas a los morosos y recuperación de cartera vencida.

Para la cobranza no se cuenta con tecnología, si bien es cierto el cobro es diario y se tiene un retorno de capital diario no existe un control de dinero hasta que se realicen los arqueos de caja.

UNIDAD III

2.2.3.- LA COMERCIALIZACIÓN MERCADO MAYORISTA

Dentro de la comercialización, el monto del microcrédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda., en el mercado mayorista es limitado por diferentes factores, primeramente por falta de capital y poder satisfacer a todos los socios y nuevos socios por la inexistencia del fondeo en la cooperativa.

En la actualidad cuenta con 40 socios activos en el mercado mayorista a los cuales se les atiende y se les cubre con montos de apenas \$ 2000, por eso la necesidad de ampliar el monto en microcrédito ya que el monto establecidos por la cooperativa no satisface las necesidades de los comerciantes.

2.2.3.1.- CANAL DE COMERCIALIZACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda., no cuenta con las estrategias de mercadeo y comercialización para el mercado mayorista, por carencia de personal capacitado y planificación, no obstante se lo realiza a los socios que visitan a la Cooperativa y de publicidad boca en boca.

2.2.3.2.- ADMINISTRACIÓN DE MICROCRÉDITOS

Son falencias con las que cuenta la Cooperativa dentro del mercado mayorista porque no existe la administración adecuada y seguimiento oportuno de los microcréditos, los microcréditos son manejados de forma empírica, razón por la cual la cooperativa tiene un pésimo manejo de microcrédito, considero que se debe aplicar y dar uso a herramientas tecnológicas, establecer estrategias de colocación con procesos eficientes y efectivos, son puntos que se deben

mejorar y en la presente investigación trataremos de mejorar y optimizar para captar más socios y generar rentabilidad para la Cooperativa.

2.2.3.2.1.-DEPARTAMENTO DE RIESGOS CREDITICIOS

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos:

- ✚ Impulsar para que la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.
- ✚ Formar al personal de crédito para que permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función del departamento de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permite tener una mejor visión sobre el socio y la capacidad para poder pagar dicho crédito, cabe recalcar que la cooperativa no cumple con estos objetivos dentro del mercado mayorista de la ciudad de Riobamba por ende genera morosidad y sobreendeudamiento de los socios.

2.2.3.3.- FUNCIONES DEL ÁREA O DEPARTAMENTO DE RIESGOS

Las funciones del departamento de riesgos son establecidos con el objetivo de mitigar la morosidad a través de la evaluación y seguimiento continuo de los microcréditos, lamentablemente la cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda., no aplica las funciones establecidos en el manual:

Funciones:

- ✚ Crear sistemas estándares de evaluación de créditos

- ✚ Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.
- ✚ Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas

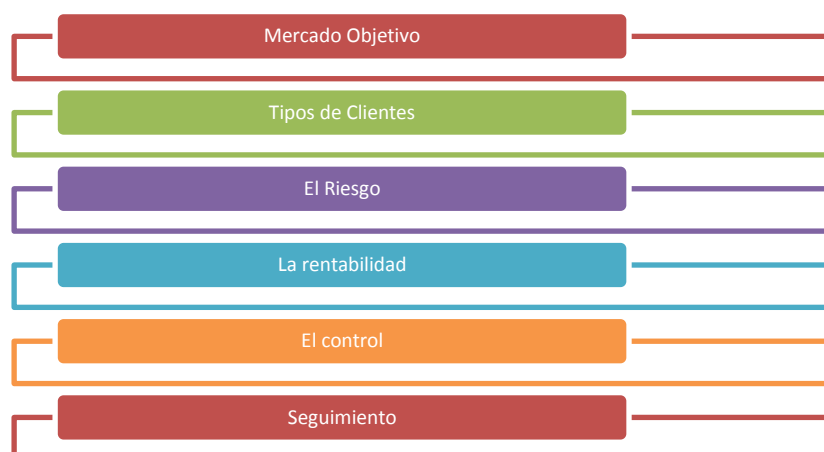
2.2.3.4.- LAS CUENTAS POR COBRAR

Son los activos que posee la cooperativa, como consecuencia de haber otorgado créditos a sus clientes, es una de las grandes falencias que tiene la cooperativa en el mercado mayorista ya que la cartera vencida es grande, la mayoría por no contar con seguimiento continuo y por cobro en la fecha indicada.

2.2.3.5.- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA POLÍTICA CREDITICIA

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que en este caso del mercado mayorista, que la evaluación y administración es completamente distinta.

Gráfico N° 5 Principios Básicos de la Política Crediticia



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Son puntos a considerar dentro de la cooperativa en este caso la cooperativa debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán

Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

2.2.3.6.- POLÍTICAS GENERALES

El jefe de crédito debe realizar un estudio y análisis de las 5C de créditos (carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones) que tiene el socio, para un manejo eficiente y eficaz de los microcréditos y evitar problemas como: cartera vencida, juicios legales, embargos.

“El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación” (Lawrence J, 2007). Considero que el jefe de crédito debe realizar un análisis exhaustivo del scord crediticio de cada socio es decir el historial de pagos anteriores así como de cualquier juicio legal para evaluar su reputación.

Gráfico N° 6 Las 5 C de Créditos



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Capacidad: La posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito requerido el análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

Capital: La solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantía Colateral: La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

Condiciones: El ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un excedente de inventario de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El jefe de crédito debe centrar su atención, sobre todo, en las dos primeras C que son (reputación y capacidad) ya que representan los requisitos básicos para la concesión del crédito además de las tres últimas que son (capital, garantía colateral y condiciones) que son importantes para elaborar el contrato de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del jefe de crédito.

Son puntos muy importantes que el jefe de créditos debe cumplir y analizar cuidadosamente de cada uno de los socios de la cooperativa en este caso del mercado mayorista se ha visto muy preocupante porque lamentablemente no ha habido ese análisis y la aplicación de las 5 c de créditos, razón por la cual ha tenido de problemas de morosidad, mala colocación de microcréditos que muchos socios carecen de la capacidad de pago y falta de garantías.

2.2.3.7.- PRODUCTORES DEL MERCADO MAYORISTA

Reconocidos como los primeros en la cadena de comercialización de la ciudad de Riobamba, los productores son provenientes de las diferentes partes de la provincia de Chimborazo, en cuanto a la caracterización a nivel étnico del grupo de productores se encuentra una presencia tanto de mestizos como de indígenas es así como en el tomate o en las habas es más visible el grupo mestizo, en otras como la zanahoria o las legumbres, es más fuerte los indígenas.

La producción a nivel mayorista, son la papa en primer lugar, seguido por la cebolla colorada, la zanahoria y en cierta medida el tomate de carne. Frente a este último ejemplo del tomate hay que señalar que aunque existen productores mayoristas, el gran abastecimiento que se da en los días de feria, es generado en buena parte por los pequeños y medianos productores, principalmente de la parroquia de San Luís, Cantón Riobamba.

2.2.3.8 COMERCIANTES DE PUESTO FIJO

Los comerciantes de puesto fijo, son quienes tienen contrato con la empresa administradora que es el EMMPA y que realizan sus actividades en las plataformas de la comercialización del mercado mayorista.

Tabla N°6 Distribución de comerciantes por nave según genero

PRODUCTO	MUJERES	HOMBRES
Cebolla Blanca	19	6
Legumbres	45	1
Ajos	25	2
Zanahoria	30	3
Meloco	18	1
Cilantro	17	0
Cebolla Colorada	62	6
Fruta nacional e importada	50	7
Habas	20	8
Arveja y fréjol	57	5
Choclos	22	10
Zapallo	6	6
Tomate de carne	46	1
Tomate de árbol y afines	46	11
PAPA	47	34
TOTAL	510	101

Fuente: Catastro de Comerciantes de la EMMPA

Se puede observar, que existe superioridad femenina en el grupo de comerciantes, a pesar de esta tendencia, es visible encontrar como en la nave de la papa donde es más clara la presencia masculina.

No obstante, se percibe que la mayoría de los comerciantes tienen más de 40 años siendo muy poca la presencia de jóvenes, se puede decir que la mayoría de los comerciantes se han dedicado a esta actividad prácticamente toda su vida.

Los comerciantes de puesto fijo, pertenecen a asociaciones de cada producto es así para la comercialización productos agrícolas existen 15 asociaciones y

3 que representan a los coarrendatarios del centro comercial como kioscos de comida y la compañía de seguridad.

2.2.3.9 OFERTA EN EL MERCADO MAYORISTA

La oferta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda. En el mercado mayorista con sus 40 socios en el periodo Julio 2014 a Julio 2015 se tienen los siguientes resultados.

Tabla N° 7 Cuadro de ofertas

		Julio 2014 - Julio 2015													
Mercado		J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	TOTAL
Mayorista															
Créditos		4	3	3	4	2	2	1	2	4	2	3	5	5	40
Oferta															

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

Como se puede observar en la gráfica la cooperativa durante el periodo julio 2014 a julio 2015 ha otorgado créditos en escasa cantidad en un mercado comercial importante y popular de la ciudad en las que influyeron una serie de factores como: al no contar de talento humano capacitado, por la carencia de estrategias, escasez de políticas más eficientes, por no contar con herramientas tecnológicas, procesos repetitivos en la concesión de créditos.

2.2.3.10.- DEMANDA EN EL MERCADO MAYORISTA

Según las solicitudes receptadas en el último periodo investigado se ha podido analizar la demanda de créditos para el mercado mayorista.

Tabla Nº 8 Cuadro de Demanda por meses Periodo Julio 2014 a Julio 2015

		Julio 2014 - Julio 2015													
Mercado Mayorista		J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	TOTAL
Créditos		10	8	9	5	8	6	7	5	6	5	3	5	7	84
Oferta															

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

Podemos observar que se tiene una demanda de créditos de 84 socios que no se pudo cubrir en su totalidad por diferentes causas como ya mencionados, es una de las falencias más grandes que tiene la cooperativa de ahorro y crédito Uniandes Ltda., que ocasiona perdida de los socios y retraso institucional.

2.2.3.11.- DEMANDA INSATISFECHA EN EL MERCADO MAYORISTA

Es la resta de la oferta y la demanda.

DI= Oferta- Demanda

D.I.= 40-84

D.I.= 44 créditos.

Tenemos una demanda insatisfecha de 44 créditos para los socios, punto que se debe tomar en cuenta para las estrategias a realizar.

2.2.3.12.- SITUACIÓN CREDITICIA DE LOS SOCIOS DEL MERCADO MAYORISTA

Tabla Nº 9 Cuadro de Situación Crediticia de los Socios del Mercado Mayorista

NOMBRE DE LOS SOCIOS	SITUACIÓN CREDITICA	PAGOS
Socio 1	\$400	Puntual
Socio 2	\$400	Puntual
Socio 3	\$410	Puntual
Socio 4	\$420	10 Días de mora
Socio 5	\$400	15 Días de mora
Socio 6	\$400	5 Días de mora
Socio 7	\$420	Puntual
Socio 8	\$400	Puntual
Socio 9	\$410	Puntual
Socio 10	\$400	Puntual
Socio 11	\$415	Puntual
Socio 12	\$400	4 Días de mora
Socio 13	\$410	8 Días de mora
Socio 14	\$400	6 Días de mora
Socio 15	\$400	Puntual
Socio 16	\$410	Puntual
Socio 17	\$400	5 Día de mora
Socio 18	\$400	Puntual
Socio 19	\$410	Puntual
Socio 20	\$400	Puntual
Socio 21	\$400	10 Días de mora
Socio 22	\$420	Puntual
Socio 23	\$400	Puntual

Socio 24	\$410	Puntual
Socio 25	\$400	10 Días de mora
Socio 26	\$410	15 Días de mora
Socio 27	\$400	5 Días de mora
Socio 28	\$410	8 Días de mora
Socio 29	\$400	12 Días de mora
Socio 30	\$400	Puntual
Socio 31	\$410	Puntual
Socio 32	\$400	Puntual
Socio 33	\$410	Puntual
Socio 34	\$400	Puntual
Socio 35	\$410	Puntual
Socio 36	\$400	Puntual
Socio 37	\$420	Puntual
Socio 38	\$400	Puntual
Socio 39	\$400	Puntual
Socio 40	\$420	5 Días de mora

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.

UNIDAD IV

2.2.4.- UNIDAD HIPOTÉTICA

2.2.4.1.- HIPÓTESIS

Los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, influyen en la comercialización en el Mercado Mayorista, de la ciudad de Riobamba en el periodo Julio 2014 a Julio 2015.

2.2.4.2.- VARIABLES

2.2.4.2.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE

Microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

2.2.4.2.2.- VARIABLE DEPENDIENTE

Comercialización del Mercado Mayorista, en la ciudad de Riobamba en el periodo Julio 2014 a Julio 2015.

2.2.4.2.3.-OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
El análisis del microcrédito	Pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional. (Vázquez Galarza, 1988)	Prestamos	Mercadería Pago de deudas Monto	Encuestas Entrevistas Guía de Entrevista
		Recursos	Humano Tecnológico Material	Entrevista Encuestas Guía de Entrevista
		Garantías	Prendaria Hipotecaria	Entrevista Encuestas Guía de Entrevista
		Sistema Bancario	Tasa alta Tasa accesible Económicos	

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
La comercialización	Comercialización es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta). (Wordreference, 2010)	Venta Producto Condiciones Distribución	Consumidores Cantidad Productos Servicio de Créditos Calidad Posibilidades Comercio Producto	Entrevista Encuestas Guía de Entrevista Entrevista Encuestas Guía de Entrevista Entrevista Encuestas Guía de Entrevista

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO CIENTÍFICO

Método Inductivo

A través de este método se logró estudiar y analizar el problema a investigarse de manera particular para llegar a establecer generalidades del mismo (Herrera, 2010, págs. 45-48).

Para desarrollar el presente trabajo investigativo se aplicó los siguientes pasos.

Observación.- Se realizó un estudio del tema planteado a través de visitas a los socios del mercado mayorista de acuerdo a la base de datos que posee la Cooperativa y se revisó la información proporcionada por el jefe de créditos con el fin de obtener información, dado esto me permitió establecer de cómo la colocación de microcréditos influyen en la comercialización del sector, no obstante establecer los factores negativos y positivos que intervienen en este proceso.

Formulación de la Hipótesis.- Mediante la aplicación de la encuesta se consiguió información relevante que permitió establecer la hipótesis.

Comprobación de Hipótesis.- Mediante la información que se obtuvo y a su vez que se verificó se procedió a la comprobación de hipótesis, para establecer la factibilidad de la aplicación de la misma.

Conclusiones.- Al culminar el trabajo investigativo se estableció si se ha logrado dar posibles soluciones al problema planteado, determinando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Según los conocimientos adquiridos, esta investigación tuvo la caracterización de ser exploratoria, descriptiva, Explicativa.

Descriptivo.- Ya que una vez analizados los resultados se logró describir las causas que provocaron el surgimiento del problema, como también se pudo expresar las consecuencias que provocó el mismo.

Exploratoria.- Fue exploratoria ya que se estudió el vínculo que se produce en el proceso investigativo entre el sujeto que vendría a ser la colocación de microcréditos de la cooperativa “Uniandes” en el Mercado Mayorista de la ciudad de Riobamba, y el objeto la influencia en la comercialización del sector periodo Julio 2014 a Julio 2015 para identificar las relaciones entre variables.

Explicativa.- Fue explicativa puesto que al momento de describir el problema y por su puesto sus dos variables, se pudo establecer una razón lógica de las causas y consecuencias que se produjo el surgimiento del problema.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De campo.- Fue investigativo de campo porque para la obtención de información se procedió a la aplicación de encuesta de acuerdo a la base de datos de los socios que posee la cooperativa.

No Experimental.- Fue investigación no experimental porque en el proceso investigativo no se manipuló las variables de forma deliberada, es decir de forma intencional ya que al fenómeno se lo estudió tal como está dado en su contexto.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1.- Población

En el presente trabajo investigativo, la población total a considerar se estableció de acuerdo a la base de datos de los socios que posee la cooperativa en el mercado mayorista de la ciudad de Riobamba.

Está representada por una población de 40 socios del sector de Mercado de Mayorista de la ciudad de Riobamba.




3.4.2. Muestra

Se trabajó con toda la población que son 40 socios de acuerdo a la base de datos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., en el Mercado Mayorista.

3.5. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.5.1.- Técnicas Estadísticas

Para el trabajo de procedimiento de los datos obtenidos, se utilizó el programa informático de Excel, donde los resultados sirvieron para ser:

-  Tabulación de resultados
-  Diseño de cuadros
-  Gráficas

Mediante el análisis, se procedió a realizar la interpretación de los resultados estadísticos que se obtuvo.

3.5.2.- Técnicas Lógicas

Observación.- Se realizó visitas a los microempresarios del sector de mercado de mayorista de acuerdo a la base de datos de los socios que posee la Cooperativa con el fin de obtener información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Encuesta.- Se realizó de acuerdo a la base de datos de los socios de la cooperativa.

Entrevista.- La entrevista se la efectuó para conseguir información cualitativa y detallada sobre el problema existente en la cooperativa, para esto los involucrados fueron todos los trabajadores internos de la Cooperativa.

3.6. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS UNIANDES

La presente encuesta consta de 8 preguntas, de fácil comprensión, y de selección múltiple, que el encuestado pudo visualizar, las cuales fueron aplicadas en el mercado mayorista de Ciudad de Riobamba.

Pregunta N° 1.- ¿Cuántos microcréditos ha realizado en la cooperativa de ahorro Uniandes Ltda.?

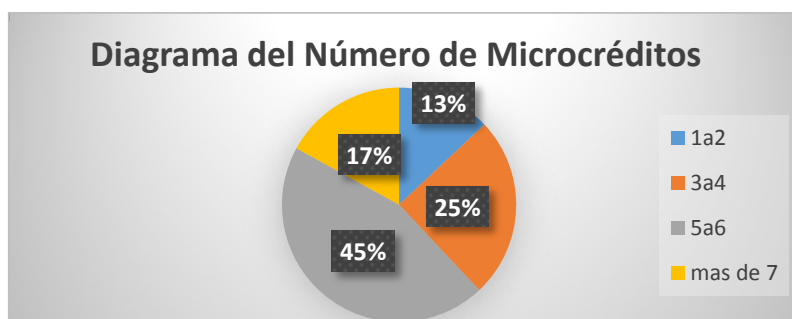
Tabla N° 10 Número de Microcréditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1a2	5	13%
3a4	10	25%
5a6	18	45%
MAS DE 7	7	17%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 7 Diagrama de Número de Microcréditos



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

Se realizó 40 encuestas a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito, Uniandes Ltda. al ser preguntados cuantos microcréditos tiene, de las cuales nos manifiestan, que de 1 a 2 tenemos 5 encuestas con un 13%, con 10 encuestas con un porcentaje del 25% manifiestan que tienen de 3 a 4 microcréditos, además con 18 encuestas correspondientes al 45% manifiesta que tienen de 5 a 6 créditos y con 7 encuestas que representa el 17% manifiesta que tienen más 7 créditos.

Pregunta N° 2 ¿A qué actividad le destino de su microcrédito?

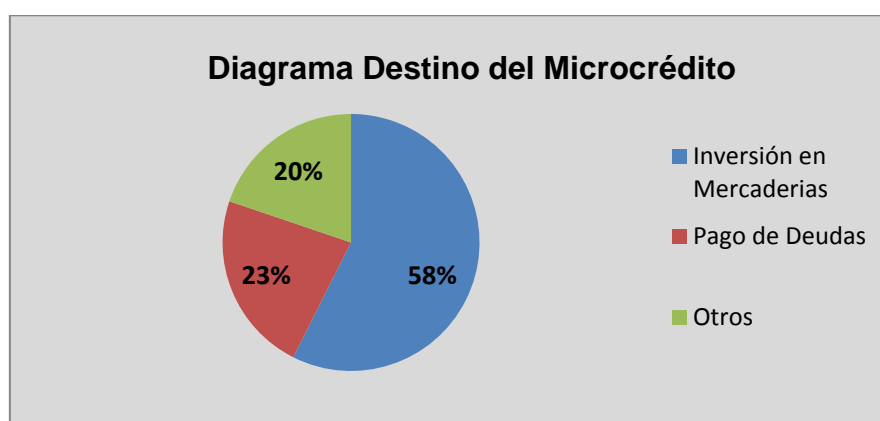
Tabla N° 11 Destino de Microcrédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Inversión en mercadería	23	58%
Pago de deudas	9	23%
Otros	8	20%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 8 Diagrama destino de Microcréditos



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

Para la pregunta, A qué actividad le destino de su microcrédito?, tenemos que de 40 encuesta realizadas a los socios, tenemos con inversión en mercadería 23 encuestas con un 58%, para el pago de deudas tenemos 9 encuestas que dan un 23%, para otras circunstancias tenemos 8 encuestas que son el 20%.

Pregunta N° 3 ¿El crédito que usted solicitó ha satisfecho sus necesidades?

Tabla N° 12 Satisfacción de Necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	25	63%
NO	15	37%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 9 Diagrama de Satisfacción de Necesidades



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

En la pregunta de ¿el crédito que usted solicito ha satisfecho sus necesidades? Se obtuvo los siguientes resultados de 40 socios encuestados con 25 encuestas que da un porcentaje del 63%, SI se ha satisfecho su necesidad, y con 15 encuestas de un 37% se inclina que NO se ha satisfecho su necesidad.

Pregunta N° 4 ¿Cuál sería el monto requerido en microcrédito para cubrir sus necesidades en su negocio?

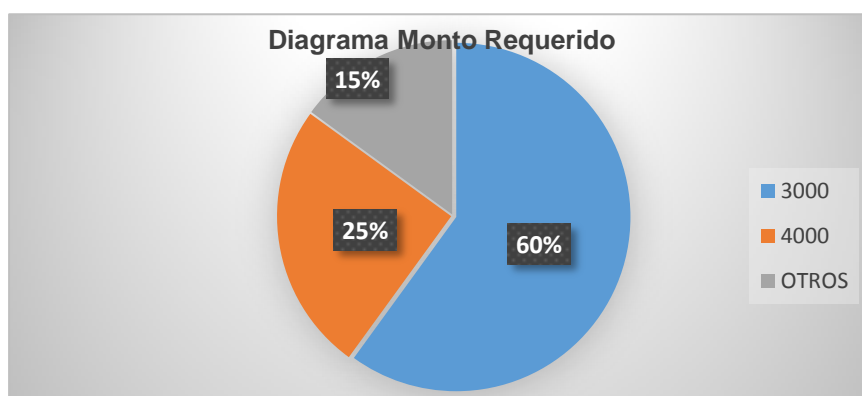
Tabla N° 13 Monto Requerido para cubrir las Necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
3000	24	60%
4000	10	25%
OTROS	6	15%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 10 Diagrama de Monto Requerido para cubrir las Necesidades



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

En la pregunta, cuál sería el monto requerido en microcrédito para cubrir sus necesidades en su negocio, de 40 socios encuestados se obtuvieron las siguientes respuestas, con 24 encuestas que representa el 60% manifiesta que lo óptimo sería un microcrédito de 3000 dólares, con 10 encuestas con un 25% dice que le gustaría que el microcrédito es de 4000 dólares y por ultimo con 6 encuestas que representa el 15% manifiesta una cantidad más alta sobre los 4000.

Pregunta N° 5 ¿Ud. considera que el microcrédito, se le ha otorgado en el tiempo establecido?

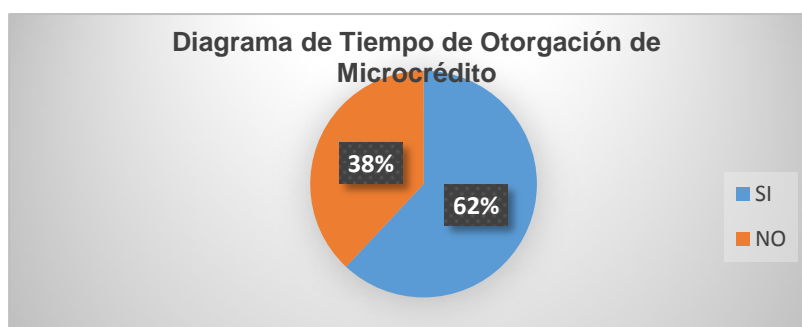
Tabla N° 14 Tiempo de Otorgación de Microcrédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	25	62%
NO	15	38%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 11 Diagrama de Tiempo de Otorgación de Microcrédito



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

Para la pregunta número 5 que dice, usted considera que el microcrédito, se le ha otorgado en el tiempo establecido, queremos ver si se ha cumplido con el tiempo de entrega del dinero teniendo los siguientes resultados de 40 encuestas, con 25 socios encuestados que da un 62% manifiesta que SI se ha cumplido con el plazo establecido, con 15 encuestas que un 38% manifestó que no se le ha entregado el dinero del microcrédito en el tiempo estipulado.

Pregunta N° 6 ¿Qué se le hace más accesible en sus pagos del microcrédito?

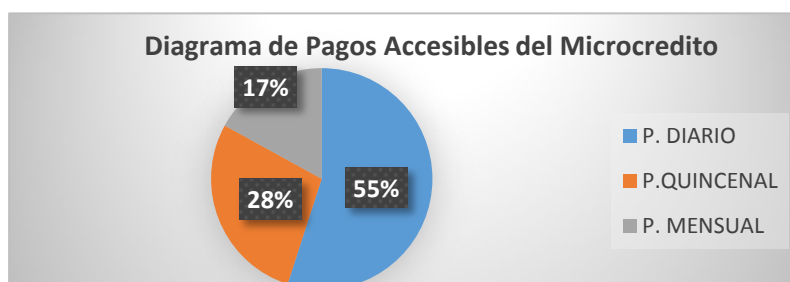
Tabla N° 15 Pagos más accesibles del Microcrédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
P. DIARIO	22	55%
P. QUINCENAL	11	28%
P. MENSUAL	7	17%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 12 Diagrama de Pagos más accesibles del Microcrédito



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

En la pregunta, qué se le hace más accesible en sus pagos del microcrédito, de 40 encuestas manifiestas que los pagos diarios tienen una aceptación del 55% con 22 encuestas, para los pagos quincenales tenemos 11 encuestas con un 28% y los pagos mensuales con 7 encuestas con un 17%.

Pregunta N° 7 ¿La tasa de interés en Microcréditos que usted paga es?

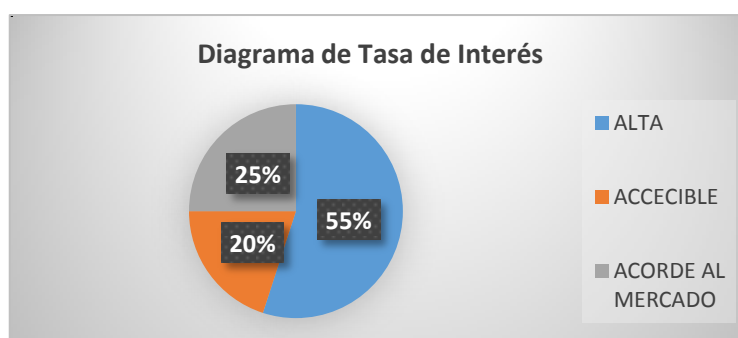
Tabla N° 16 La tasa de interés en Microcréditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
ALTA	22	55%
ACCESIBLE	8	20%
ACORDE AL MERCADO	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 13 Diagrama de la tasa de interés en Microcréditos



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

En esta pregunta se ha querido saber la opinión de nuestros socios, la tasa de interés en microcréditos que ud paga es?, obteniendo la siguiente información: De 40 encuestas realizadas, con un 55% de 22 encuestas manifiestan que la tasa de interés cobrada en microcréditos es alta, por otro lado de 8 encuestas que representa el 20% dice que es accesible, además con 10 encuestas y un 25% manifiesta que la tasa de interés es acorde al mercado y a la competencia.

Pregunta N° 8 ¿Su trámite al acceder a un microcrédito fue?

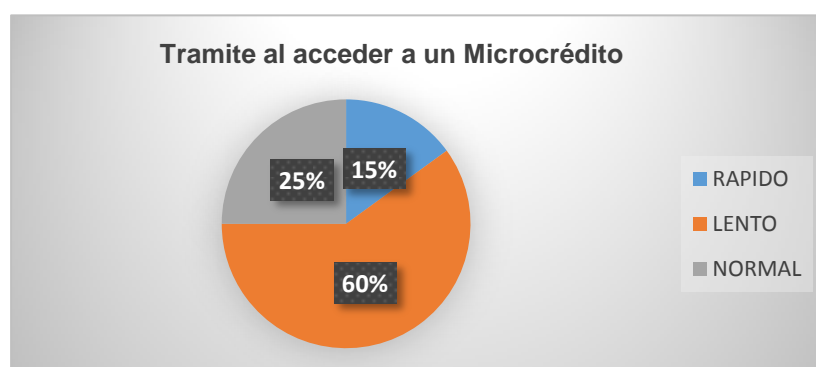
Tabla N° 17 Tramite al acceder a un Microcrédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
RÁPIDO	6	15%
LENTO	24	60%
NORMAL	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 14 Diagrama de Tramite al acceder a un Microcrédito



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Interpretación

En la pregunta número 8 preguntamos a nuestros socios, su trámite al acceder un microcrédito fue?, se realizó 40 encuestas de los cuales el 15% con 6 encuesta manifiesta que su trámite fue rápido, con 24 encuestas dando un 60% indica que su trámite fue lento, y con 10 encuestas el 25% nos indica que su trámite fue normal.

3.7.- COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., inciden en la comercialización en el mercado mayorista, siendo un factor importante para su desarrollo y crecimiento.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En base a la cartera de los socios que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, se puede realizar una investigación a la población de 40 socios.

Con la información que se ha podido obtener, en base a la aplicación de encuestas misma que permitió la tabulación e interpretación de los resultados, para construir la siguiente matriz.

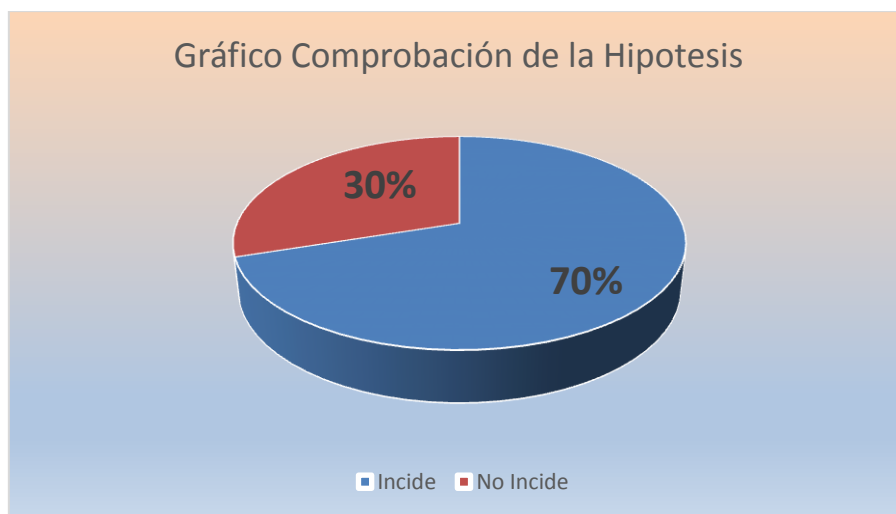
Tabla Nº 18 Matriz de Incidencia

VARIABLE DEPENDIENTE – INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015				
	Ventas	Producto	Distribución	Condiciones
Prestamo	Pregunta Nº 3 ¿El crédito que usted solicitó ha satisfecho sus necesidades?			
	63% Si			
Recursos		Pregunta Nº2 ¿A qué actividad le destino de su microcrédito?		
		58% Inversión en Mercadería		
Garantias			Pregunta Nº8 ¿Su trámite al acceder a un microcrédito fue?	
			60% Lento	
Sistema Bancario				Pregunta Nº 6 ¿Qué se le hace más accesible en sus pagos del microcrédito?
				55% Pago diario

Nº	Incide	No Incide	% Total
Pregunta Nº 2 ¿A qué actividad le destino de su microcrédito?	58%	43%	100%
Pregunta Nº 3 ¿El crédito que usted solicitó ha satisfecho sus necesidades?	63%	37%	100%
Pregunta Nº 8 ¿Su trámite al acceder a un microcrédito fue?	60%	40%	100%
Pregunta Nº 6 ¿Qué se le hace más accesible en sus pagos del microcrédito?	55%	45%	100%
Suma Total	235%	165%	
PROMEDIO	70%	30%	

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 15 Diagrama de Incidencia



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

ANÁLISIS EXPLICATIVO

A través del análisis de la matriz de incidencias se puede indicar que el 63% de socios encuestados han satisfecho sus necesidades en relación a los indicadores, préstamo y ventas, además el 58% de los socios han invertido en la compra de las mercaderías con el objetivo de crecer en capital de trabajo, no obstante el 55% de los socios manifiestan que sería accesible el pago diario, razón por la cual el 60% de los socios manifiestan que el trámite al acceder a un microcrédito fue lento.

De esta manera se puede decir que los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, **INCIDEN** en función porcentual el 70% en la comercialización del mercado mayorista siendo un factor importante que contribuye al desarrollo y crecimiento de los negocios por tal motivo la hipótesis planteada **SE ACEPTA**.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- ✚ Se puede determinar a través del análisis del microcrédito en el mercado mayorista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., no cuenta con un análisis de seguimiento de crédito como política interna, por lo que no se sabe el destino de los microcréditos otorgados, para saber si se está invirtiendo en lo solicitado o no.
- ✚ No cuenta con el manual de funciones y procedimientos para los procesos de concesión de microcrédito.
- ✚ Tiene falencias en la recuperación ya que se lo realiza manualmente en relación a sus cobros diarios y no se utiliza la tecnología actual

4.2. RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda contar con un sistema de seguimiento del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda, para saber a qué se le está destinado el microcrédito y poder lograr que los socios no se sobre endeude, para lograr una cartera de crédito sana y mejor colocada.
- ✚ Para el cumplimiento de las actividades y el control de las mismas se recomienda utilizar el manual de funciones y procedimientos planteados como propuesta en la cual se identifica cada una de las actividades a realizar por parte del jefe de crédito y el gerente general.
- ✚ Modernizar la gestión de cobro a través de la utilización de la impresora digital, donde se registra el tiempo y la hora exacta siendo más seguro y confiable.

CAPÍTULO V

5.- PROPUESTA

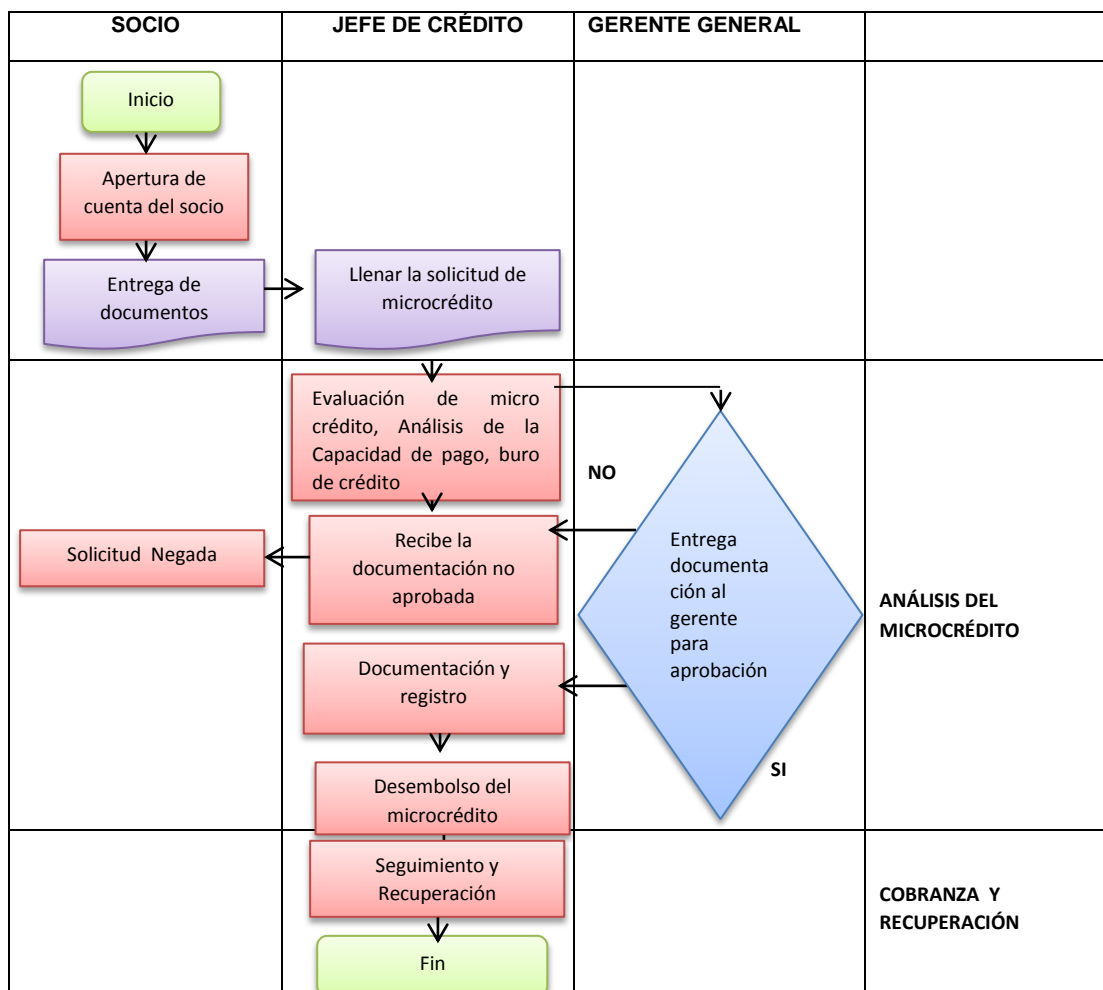
5.1.- TITULO DE LA PROPUESTA

Reestructuración de Procesos del Microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

5.2.- OBJETIVO: Establecer procesos eficientes y efectivos para optimizar el tiempo de entrega de microcréditos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda.

5.3.- MAPA DE PROCESOS DE UNA FORMA GENERAL

Grafico N° 16 Mapa de procesos



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

El presente proceso de concesión de un microcrédito podrá ser ejecutado, por parte de asesor de microcréditos y vigilado por el gerente, para lograr optimizar tiempo de entrega y ser eficientes con los socios, deberá ser socializado para su comprensión.

5.4.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para la realización de las actividades y el control de las mismas se plantea un manual de procedimiento en el cual se identifique cada una de las actividades a realizar por parte del jefe de crédito y el gerente general.

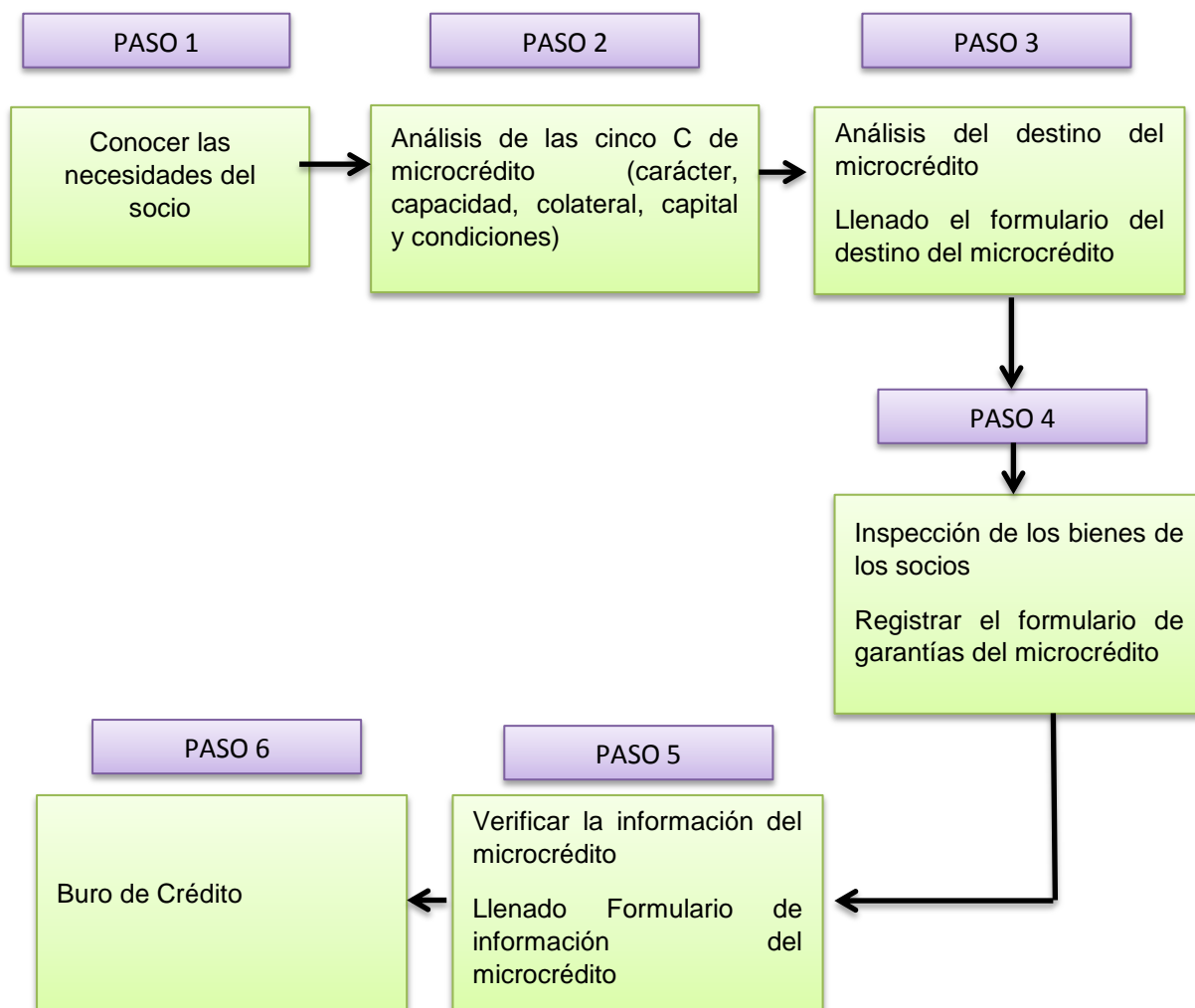
5.4.1.- MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE MICROCRÉDITO

Tabla N° 19 Manual de procedimiento para análisis de microcrédito

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de Créditos	1	➤ Conocer las necesidades del socio
Jefe de Créditos	2	➤ Análisis de las cinco C de microcrédito (carácter, capacidad, colateral, capital y condiciones)
Jefe de Créditos	3	➤ Análisis del destino del microcrédito ➤ Llenado el formulario del destino del microcrédito
Jefe de Créditos	4	➤ Inspección de los bienes de los socios ➤ Registrar el formulario de garantías del microcrédito
Jefe de Créditos	5	➤ Verificar la información del microcrédito ➤ Llenado Formulario de información del microcrédito
Jefe de Crédito	6	➤ Buro de créditos

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 17 Procedimiento del análisis del microcrédito



Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

5.4.1.1.- FORMULARIO DEL DESTINO DEL MICROCRÉDITO

5.4.1.1.1.- OBJETIVO

Analizar el destino que se da al crédito, y medir cual es la actividad a la que se está destinando el microcrédito en nuestros socios.

5.4.1.1.2.- EJECUCIÓN

Se podrá en ejecución esta herramienta en excel, con la cual podremos medir las diferentes actividades que tiene el destino de microcrédito, y poderlos clasificar esto nos ayudara para llenar el balance social que todas las cooperativas tienen que realizarlo y tener la información no solo como requisito, sino más bien como una herramienta para poder mercadeear mejor nuestros microcréditos y por ende nuestra cooperativa.

Tabla N° 20 Formulario de Destino del Microcrédito

 Cooperativa de Ahorro y Crédito "UNIANDES Ltda" FORMULARIO DEL DESTINO DEL MICROCRÉDITO		
CONTROL DEL DESTINO DEL CRÉDITO		
NOMBRE DEL CLIENTE: _____		
N° OPERACIÓN: _____		
FECHA DE VISITA: _____		
Monto del crédito	Detalle de la inversión	Valor
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
INFORMACION DE APOYO PRESENTADO POR EL CLIENTE		
FACTURAS	_____	
INVENTARIOS	_____	
OTROS	_____	
Explique:	_____	

_____ FIRMA DEL CLIENTE	_____ FIRMA DEL ASESOR	
<i>Impulsando el Buen Vivir</i>		

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda.

5.4.1.3.- FORMULARIO DE INFORMACIÓN DEL MICROCRÉDITO


5.4.1.3.1.- OBJETIVO

Tener un esquema sobre la información de los socios que a más del formulario del microcrédito con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., para poder tener información de fácil acceso.

5.4.1.3.2.- EJECUCIÓN

En este formulario que se tiene de Excel podemos ordenar a nuestros socios por sectores y tipo de actividades y por ende la información sería de fácil acceso y rápida con esto prevenimos cuando se vaya el sistema o tenga un inconveniente la cooperativa y que el asesor de crédito este buscando información en las carpetas y no este con la tecnología.

Tabla Nº 22 Formulario de Información de Microcréditos

 Cooperativa de Ahorro y Crédito "UNIANDES Ltda" FORMULARIO DE INFORMACIÓN											
FECHA	CÉDULA	NOMBRE	DIRECCIÓN NEGOCIO	DIRECCION DOMICILIO	TELÉFONO	CELULAR	APERTURA DE CUENTA	INVERSIONES	PRÉSTAMO	OBSERVACIONES	

Impulsando el Buen Vivir

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda.

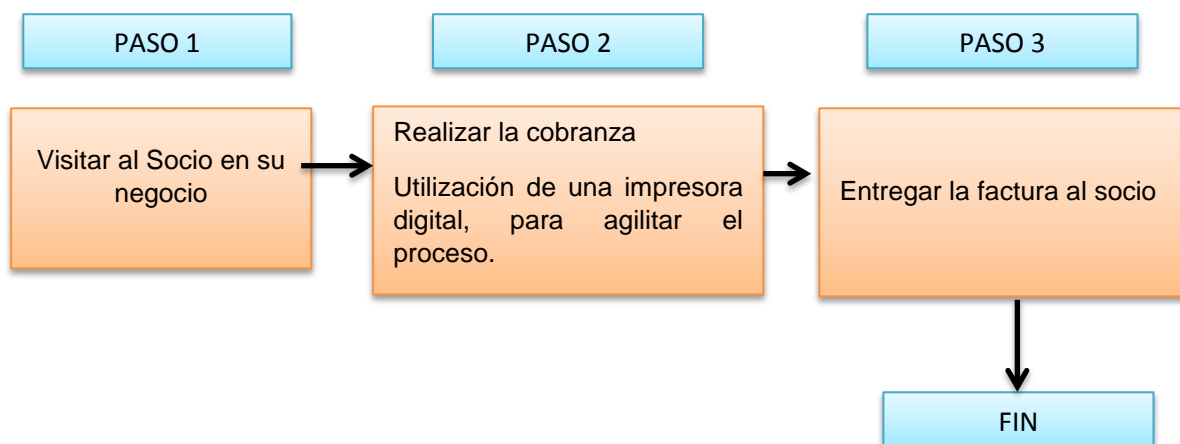
5.4.2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA

Tabla N° 23 Manual de procedimiento para cobranza

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de cobranzas	1	➤ Visitar al socio en su negocio
Jefe de cobranzas	2	➤ Realizar la cobranza ➤ Utilización de una impresora digital, para agilizar el proceso.
Jefe de cobranzas	3	➤ Entregar la factura al socio

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 18 Procedimiento para cobranza



Realizado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

5.4.2.1.- IMPLEMENTACIÓN DE UNA IMPRESORA DIGITAL

5.4.2.1.1.- OBJETIVO

Modernizar la gestión de cobro por parte de los recaudadores y agilizar procesos en los mercados, siendo más seguros y confiables.

5.4.2.1.2.- EJECUCIÓN

Queremos con esta nueva tecnología de impresora digital lograr que los cobradores puedan agilizar a los socios los pagos ya que al momento se sigue utilizando los recibos, manuales, con este nuevo proceso verificaremos en tiempo y hora al momento de pagar.



COSTO DE LAS IMPRESORAS

Tabla N° 24 Costo de las Impresoras

PRODUCTO	UNIDADES	COSTO
IMPRESORAS DIGITALES	2 (C/U 800)	1600
TOTAL		1600

Realizado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

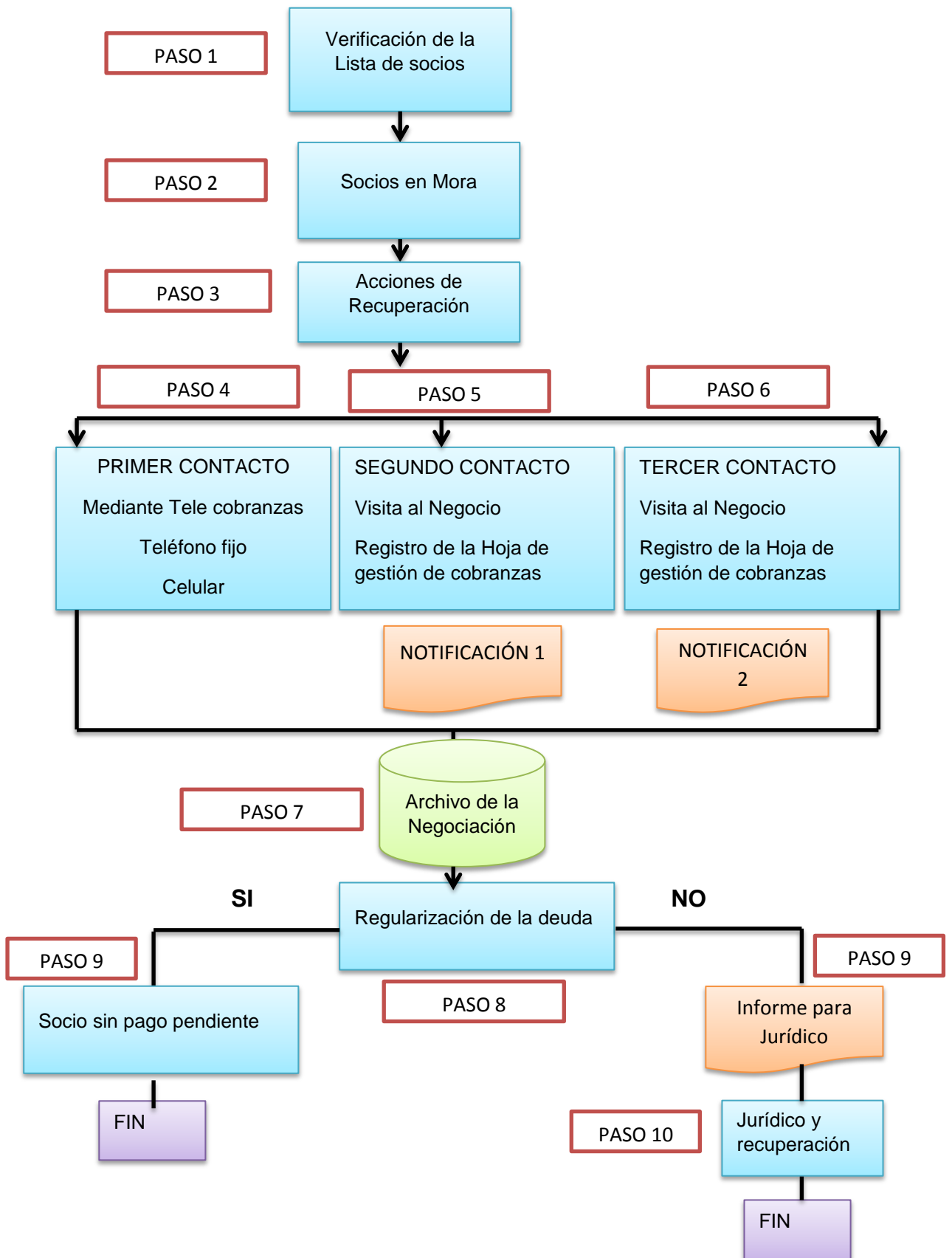
5.4.3.- PROCEDIMIENTO PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Tabla Nº 25 Manual de Procedimiento para Recuperación

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Jefe de cobranzas	1	➤ Verificación de la Lista de socios
Jefe de cobranzas	2	➤ Socios en mora
Jefe de cobranzas	3	➤ Acciones de Recuperación
Jefe de cobranzas	4	PRIMER CONTACTO ➤ Mediante Tele cobranzas Teléfono fijo, Celular
Jefe de cobranzas	5	SEGUNDO CONTACTO ➤ Visita al Negocio ➤ Registro de la Hoja de gestión de cobranzas
Jefe de cobranzas	6	TERCER CONTACTO ➤ Visita al Negocio ➤ Registro de la Hoja de gestión de cobranzas
Jefe de cobranzas	7	➤ Archivo de la Negociación
Jefe de cobranzas	8	➤ Regularización de la deuda
Jefe de cobranzas	9	➤ Socio sin pago pendiente, Informe para Jurídico
Jefe de cobranzas	10	➤ Jurídico y recuperación

Realizado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

Grafico N° 19 Procedimiento para Recuperación



Realizado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

5.4.3.1.- CREACIÓN DE LA TELE COBRANZA



5.4.3.1.1.- OBJETIVO

Implantar un centro de cobranza utilizando la tele cobranza que ayudara a bajar la morosidad y prevenir el cobro judicial.

5.4.3.1.2.- EJECUCIÓN

Con la creación del centro de tele cobranzas, permitirá bajar la cobranza y por ende tener créditos bien colocados, y no entrar a la cobranza judicial y tener una cobranza extrajudicial.

Tabla Nº 26 Presupuesto de la Tele cobranza

RECURSO HUMANO	REQUERIMIENTO	SUELDO MENSUAL
1 PERSONA (Que realice las llamadas a los socios en mora)	TELÉFONO FIJO	\$ 350
TOTAL		\$350

Elaborado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema

5.4.3.2.- DISEÑO DE UNA HOJA EN BLANCO PARA EL MICROCRÉDITO

5.4.3.2.1- OBJETIVO

Analizar la Gestión de Cobranzas, y las visitas que hagan a los socios con su debida gestión.

5.4.3.2.2.- EJECUCIÓN

Esta herramienta será ejecutada tanto para los asesores de créditos como las personas encargadas de cobranzas, nos ayudara para controlar gastos de cobranzas, movilización y gestión de la cobranza y poder realizar un seguimiento antes de llegar a la cobranza jurídica.

Tabla Nº 27 Hoja de Gestión de Cobranzas

HOJA BLANCA			
NOMBRE DEL CLIENTE :	_____		
VISITA Nº :	_____		
FECHA :	DIAS DE MOROCIDAD		SALDO VENCIDO
GESTION	_____		
COMPROMISO ADQUIRIDO	_____		
		FIRMA DEL CLIENTE	_____
		FIRMA DEL ASESOR	_____
SEGUIMIENTO AL COMPROMISO	_____		
FECHA	_____		
COMPROMISO ADQUIRIDO	_____		
		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	_____
VISITA Nº	_____		
FECHA	_____	DIAS DE MOROCIDAD	SALDO VENCIDO
GESTION	_____		
COMPROMISO ADQUERIDO	_____		
		FIRMA DEL CLIENTE	_____
		FIRMA DEL ASESOR	_____
SEGUIMIENTO AL COMPROMISO	_____		
FECHA	_____		
COMPROMISO ADQUERIDO	_____		
		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	_____

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito UNIANDES Ltda.

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Modelos garantías (Excel)	1	\$200	\$200
Formulario información (Excel)	1	\$200	\$200
Formulario registro (Excel)	1	\$200	\$200
Formulario destino de crédito(Excel)	1	\$200	\$200
Hoja en blanco (Excel)	1	\$200	\$200
Impresora digital	2	\$800	\$1600
Tele cobranza (400x12)	1	\$1500	\$1500
TOTAL			\$4100

Realizado por: Alex Sebastián Guacho Cajilema.

El costo de la propuesta deberá ser financiado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIANDES Ltda.,

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Baca , G. (2007). Evaluación de Proyectos (Quinta ed.). Mc. Graw Hill.

Ballesteros , C., & Duran, J. (2004). Los microcréditos: Alternativa Financiera para combatir la exclusión social y financiera en España. Madrid: Afanias.

Basantes, R. (2011). Texto Básico de Calidad Total y Reingeniería para estudiantes Universitarios. Riobamba.

Carbo Valverde, S. (2005). Libro Blanco de Microcrédito. Madrid : Funcas.

Cepeda, I. (2008). Microcréditos y pobreza. Revista de Economía Mundial , 223,226.

FIDE. (2011). MICROFINANZAS. Valladolid: akasa.

Fischer, L., & Espejo, J. (2011). Mercadotecnia.

Funcas. (2005). Libro Blanco del microcrédito. Madrid: Bravo Lofish.

García, R. (2012). Microcréditos, pobreza y género. mbs , 99.

Guerrero, G., & Perez, M. En Procedimiento para el proceso de comercialización en cadenas de tiendas (págs. 11-13).

Herrera, C. (2010). Manual Para el Diseño del Proyecto e Informe de Investigación. Riobamba.

Kotler, P. (2012). Dirección de Mercadotecnia. Addison-Wesley.

Lacalle , C. (2008). Microcréditos y pobreza: Un sueño al nobel de la paz . Madrid: Turpial.

Miño Grijalva, W. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador . Quito : Editogran S.A.

Thompson, I. (2010). Pronegocios.net. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/precio-definicion-concepto.html>

YUNUS, M. (2006). El banquero de los pobres. Bangladesh: PAIDOS IBERICA.

WEB - GRAFÍA

Alvarado, V. (2011). Obtenido de <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>

Codespa. (2015). Manual. Obtenido de <http://www.codespa.org>.

Kotler , P., & Armstrong, G. (2008). En Principios de Marketing. Pearson Educación.

Lawrence J, A. (2007). Fundamentos de Administración Financiera. México: Harla.

Ltda, C. d. (Viernes de Julio de 200). REGLAMENTO DE CRÉDITO. TITULO VIII DE LOS REFINANCIAMIENTOS, REESTRUCTURACIONES, CANCELACIONES ANTICIPADAS Y NOVACIONES . Riobamba, Chimborazo, Ecuador.

Sainz Fernandez, I. (2012). Microcréditos. Introducción a la Cooperación Internacional para el Desarrollo, 16.

Telegrafo. (Julio de 2015). Obtenido de www.telegrafo.com.ec.

Thompson, I. (2010). Pronegocios. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/precio-definicion-concepto>.

Vázquez Galarza, G. (1988). Cooperativismo: Segun los programas oficiales de enseñanza (Septima ed.). Quito: Impreseñal Cia. Ltda.

wordpress. (2008). Definición. Obtenido de <http://definicion.de/influencia/>.

Wordreference. (2010). Definición. Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/comercializacion>

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

ENCUESTA:

La presente información nos ayuda al desarrollo de la tesis: **ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA UNIANDES EN EL MERCADO MAYORISTA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INFLUENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN DEL SECTOR PERIODO JULIO 2014 A JULIO 2015.**

Instrucciones: marque con una X lo que usted crea conveniente.

1.- ¿Cuántos microcréditos ha realizado en la cooperativa de ahorro UNIANDES LTDA.?

1 a 2 3 a 4 5 a 6..... más de 7.....

2.- ¿A qué actividad le destino de su microcrédito?

Inversión en mercadería..... Pago de deudas..... Otros.....

3.- ¿El crédito que usted solicitó ha satisfecho sus necesidades?

SI.... NO.....

4.- ¿Cuál sería el monto requerido en microcrédito para cubrir sus necesidades en su negocio?

3000..... 4000..... otros.....

5.- ¿ Ud considera que el microcrédito, se le ha otorgado en el tiempo establecido?

SI..... NO.....

6.- ¿Qué se le hace más accesible en sus pagos del microcrédito?

Pagos diarios..... pagos quincenal..... pagos mensuales.....

7.- ¿La tasa de interés en microcréditos que ud paga es?

ALTA..... ACCESIBLE.....

8.- ¿S u tramite al acceder un microcrédito fue?

Rápido..... Lento..... Normal.....

GRACIAS