



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN EMPRESAS**

**TEMA:**

EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO DEL MICROCRÉDITO EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO OFICINA EN TAMBO, CANTÓN EL TAMBO, PERIODO 2015 – 2016.

**AUTOR:**

**MARÍA CRISTINA YUPA LOJA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita María Cristina Yupa Loja, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas  
**DIRECTOR**

Eco. Adriana Margarita Morales Noriega  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo María Cristina Yupa Loja, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 26 de Julio de 2018

---

María Cristina Yupa Loja

C.C:030279016-7

## **DEDICATORIA**

*Dedico mi trabajo a Dios por darme la vida y ser mi camino para llegar a este punto para lograr mis objetivos, además con su infinita bondad y amor.*

*A mi madrecita querida la Virgen De La Nube quien inspiro mi espíritu para poder cumplir con mi objetivo.*

*A mi hijo por ser mi pilar para seguir en mi camino y ser mi fortaleza para poder culminar con mi trabajo.*

*A mi madre por brindar cariño y apoyo para no desfallecer ni rendirme ante nada y que me ha enseñado hacer las cosas con amor, humildad y respeto para así triunfar ante todas las dificultades que se presentan en la vida.*

*A mi padre por enseñarme a luchar a superarme constantemente que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.*

**CRISTINA**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a todas las personas quienes me apoyaron y me orientaron para llegar al final este proceso de mi vida a través de sus sabios consejos. A mi familia por apoyarme moral y económicamente y enseñarme que la vida es dura, pero no difícil de triunfar con amor todo se puede lograr.*

*A mí querido director Ing. Diego Ramiro Barba Bayas y mi tutora Eco. Adriana Margarita Morales Noriega, quienes desde un principio aceptaron ser mis líderes para poder lograr con mi investigación brindándome apoyo y nuevos conocimientos para continuar motivada y así lograr con mis objetivos planteados en mi vida.*

*A la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo por ser mi segunda casa de educación, brindando conocimientos, ideas que fueron entregados por mis padres los docentes agradezco de todo corazón a la Escuela De Ingeniería De Empresas.*

*Agradezco a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO por haberme abierto las puertas de su institución para poder culminar con mi vida profesional gracias Eco. María Eugenia jefe de oficina el Tambo.*

*Que dios les pague*

**CRISTINA**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL .....</b>	<b>7</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
2.1.1 Las Microfinanzas y los Microcréditos .....	8
2.1.2 Historia del microcrédito. ....	12
2.1.3 El microcrédito en el Ecuador. ....	14
2.1.4 La evaluación del impacto del microcrédito.....	15
2.1.5 COAC Jardín Azuayo .....	36
2.1.6 Misión.....	37
2.1.7 Visión.....	37
2.1.8 Valores.....	38

2.1.9	Datos informativos.....	38
2.1.10	Contexto institucional de la empresa. ....	38
2.1.11	Marco legal. ....	39
2.1.12	Estructura orgánica oficina el tambo. ....	39
2.2	MARCO CONCEPTUAL .....	40
2.2.1	El microcrédito .....	40
2.2.2	Micro finanzas: .....	41
2.2.3	Mercado financiero:.....	41
2.2.4	Instituciones microfinancieras: .....	42
2.2.5	Cooperativa de Ahorro y Crédito: .....	42
2.2.6	Exclusión social .....	42
2.2.7	Exclusión financiera .....	42
2.2.8	Autosuficiencia operativa y autosuficiencia financiera .....	43
2.2.9	El crédito.....	43
2.2.10	Línea de crédito .....	43
2.3	HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....	45
2.3.1	General.....	45
2.3.2	Específicas .....	45
2.4	VARIABLES .....	46
2.4.1	Variable Independiente. ....	46
2.4.2	Variable dependiente .....	46
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO.....	47
3.1	MODALIDAD.....	47
3.2	TIPOS .....	47
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	48
3.3.1	Método analítico .....	48
3.3.2	Técnicas: .....	48
3.3.3	Instrumento .....	49
3.3.4	Población y muestra.....	49
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	81
4.1	TEMA .....	81
4.2	PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA RECUPERACIÓN CARTERA.....	92
4.2.1	Políticas para la cartera de crédito .....	92

4.2.2	Estrategias.....	95
4.2.3	Cultura de pago.....	98
4.2.4	Plan de acción en la gestión del cobro para la recuperación de la cartera de crédito. ....	101
4.2.5	Proceso extra judicial y proceso judicial .....	104
4.2.6	Perfeccionar el diseño y estructura de las distintas notificaciones que se envía al socio.....	106
4.2.7	Servicio informativo adicional a través de un estado de cuenta .....	113
4.2.8	Acercamiento del deudor y garante .....	114
4.2.9	Prórrogas en la gestión.....	115
4.2.10	Medios de pago .....	116
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	117
	BIBLIOGRAFÍA .....	119
	ANEXOS .....	121



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Impacto de la microfinanza .....	11
Tabla 2: Estudios de impacto de microfinanzas .....	16
Tabla 3: Análisis de la muestra según al variable genero.....	51
Tabla 4: Estratificación de los socios de la COAC por edad.....	52
Tabla 5: Estado civil de los Socios .....	53
Tabla 6: Nivel de instrucción de los socios .....	54
Tabla 7: Sectores del Tambo donde residen los socios .....	55
Tabla 8: Ingreso promedio de los socios .....	56
Tabla 9: Origen de los Ingreso de los Socios.....	57
Tabla 10: Afiliación a la seguridad social .....	58
Tabla 11: Tenencia de la vivienda .....	59
Tabla 12: Origen del recurso para adquirir y/ o arrendar la vivienda.....	60
Tabla 13 Tipo de la vivienda .....	61
Tabla 14: Servicios básicos.....	62
Tabla 15: Medio por el que conoció el socio a Jardín Azuayo.....	63
Tabla 16: Motivos que hacen que el socio acuda a la COAC.....	64
Tabla 17: Demanda de productos y servicios financieros .....	65
Tabla 18: Afiliación a otra institución financiera .....	66
Tabla 19: Demanda de Crédito .....	67
Tabla 20: Capacidad de ahorro de los socios.....	68
Tabla 21: Ciclos de crédito del socio.....	69
Tabla 22: Percepción del proceso de concesión .....	70
Tabla 23: Montos Promedio solicitados .....	71
Tabla 24: Direccionamiento del financiamiento del socio .....	72
Tabla 25: Actividades productivas financiadas .....	73
Tabla 26: Resultados de la inversión .....	74
Tabla 27: Uso de los resultados de la inversión.....	75
Tabla 28: Experiencia del socio en la actividad productiva .....	76
Tabla 29: Percepción laboral .....	77
Tabla 30: Percepción sobre el Sumak Kausay.....	78
Tabla 31: Valoración del apoyo de Jardín Azuayo.....	79

Tabla 32: Modelo Recordatorio .....	101
Tabla 33: Notificaciones según días de mora .....	107
Tabla 34: Notificación Escrita a deudor .....	109
Tabla 35: Segunda Notificación a deudor y garante.....	110
Tabla 36: Aviso de demanda .....	112
Tabla 37: Modelo Estado de Cuenta.....	114

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estratificación de la muestra de acuerdo al Género .....	51
Gráfico 2: Estratificación de los socios de la COAC por edad.....	52
Gráfico 3: Estado civil de los socios.....	53
Gráfico 4: Nivel de instrucción de los socios .....	54
Gráfico 5: Lugar de residencia de los Socios .....	55
Gráfico 6: Ingresos promedio de los Socios .....	56
Gráfico 7: Origen de los Ingreso de los Socios .....	57
Gráfico 8: Afiliación a la seguridad social de los afiliados .....	58
Gráfico 9: Tipo de Vivienda .....	59
Gráfico 10: Origen del recurso para adquirir y/ o arrendar la vivienda.....	60
Gráfico 11: Tipo de vivienda .....	61
<b>Gráfico 12: Servicios Básicos</b> .....	62
Gráfico 13: Medio por el que conoció el socio a Jardín Azuayo.....	63
Gráfico 14: Motivos que hacen que el socio acuda a la COAC .....	64
Gráfico 15: Demanda de productos y servicios financieros .....	65
Gráfico 16: Afiliación a otra institución financiera .....	66
Gráfico 17: Demanda de Crédito .....	67
Gráfico 18: Ahorro promedio de los Socios .....	68
Gráfico 19: Ciclos de crédito del socio.....	69
Gráfico 20: Percepción del proceso de concesión .....	70
Gráfico 21: Montos Promedio solicitados .....	71
Gráfico 22: Direccionamiento del financiamiento.....	72
Gráfico 23: Actividades productivas financiadas .....	73
Gráfico 24: Resultados de la Inversión.....	74
Gráfico 25: Uso de los resultados de la Inversión .....	75

Gráfico 26: Experiencia del socio en la actividad productiva .....	76
Gráfico 27: Percepción laboral .....	78
Gráfico 28: Percepción sobre el Sumak Kausay .....	79
Gráfico 29: Valoración del apoyo de Jardín Azuayo.....	80

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Hilo conductor de la investigación.....	7
Figura 2: Ámbito de acción y productos financieros y no financieros .....	10
Figura 3: Organigrama Institucional.....	39

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Encuesta realizada a los socios de la cooperativa de ahorro y credito jardin azuayo .....	121
Anexo 2: Ubicación de la cooperativa de ahorro y credito jardin azuayo.....	127

## RESUMEN

El presente trabajo evaluación del impacto socio-económico del microcrédito en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina en tambo, cantón el Tambo, periodo 2015 – 2016., con el fin de obtener elementos que contribuya al mejoramiento y desempeño para la toma de decisiones, para lo cual se aplicó la metodología que permitió obtener la información suficiente y pertinente para el respectivo análisis y emisión de un informe para lo cual se obtuvo los siguientes resultados: la cartera de crédito disminuye de 12,24% al 6,27 en el 2015 al igual que el disponible en Bancos, las inversiones mantenidas hasta su vencimiento en entidades del sector como consecuencia de no poder colocar nuevos créditos por la falta de recuperación de capital, lo que provoca que el 84% de la estructura financiera pertenece a los créditos de clientes y apenas tiene para cubrir sus obligaciones a corto plazo, la falta de evaluación financiera no ha permitido implementar medidas correctivas y diseñar directrices para mejorar las operaciones y determinar las causas que han creado este escenario incierto e identificar con claridad los aspectos que se encuentra obstaculizando el rendimiento adecuado de la cooperativa por lo que se recomienda, evaluar los estados financieros con los métodos tanto horizontal como vertical e indicadores para evaluar el impacto socio-económico del microcrédito, tomar las medidas necesarias mediante nuevas políticas para incrementar la recaudación de recursos por depósitos a los socios por ende se debe efectuar estrategias administrativas y financieras que le permitan desarrollar parámetros para optimizar las actividades operativas.

**Palabras Claves:** < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MICROCRÉDITOS>, <IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO > <ESTADOS FINANCIEROS> <CALIDAD DE VIDA > < (EL TAMBO (CANTÓN) >.

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current research of the evaluation of the socio-economic impact of microcredit in "Jardín Azuayo" credit union members, in Tambo office, El Tambo canton, during 2015 – 2016, is aimed to obtain elements that contribute to the improvement and performance for decision making. Sufficient and relevant information to its analysis as well as the issuance of a report were obtained by means of a methodology. The results obtained were: the credit portfolio decreases from 12.24% to 6.27% in 2015 as well as the available cash in Banks, investments held until maturity in entities of the sector as a result of not being able to place new loans for the lack of capital recovery, which means that 84% of the financial structure belongs to customer loans and barely has to cover its obligations in the short-term, the lack of financial evaluation has not allowed to implement corrective measures and design guidelines conducive to efficient operations and determine the causes that have created this uncertain scenario and to identify clearly the aspects that are impeding the proper performance of the cooperative. It is recommended to evaluate the financial statements with both horizontal and vertical methods and indicators to assess the socio-economic impact of microcredit, as well as to take all necessary steps to increase the collection of resources of members' deposits through new policies and finally to carry out administrative and financial strategies that allow to develop parameters to optimize operational activities.

**KEYWORDS:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MICROCREDITS>, <SOCIO-ECONOMIC IMPACT>, <FINANCIAL STATEMENTS>, <QUALITY OF LIFE>, <EL TAMBO (CANTON) >.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el estudio de los microcréditos acerca de los sueños y esperanzas de los socios, de sus metas y las formas de alcanzarlas para mejorar sus vidas, Jardín Azuayo es una cooperativa llena de facilidades para ayudar a sus beneficiarios como con los microcréditos que ofrece para mejorar día a día las condiciones de vidas de sus socios que son como la familia para la institución.

Los socios consideran que Jardín Azuayo ha iniciado positivamente en su calidad de vida mejorando la sociedad de personas, cuyo principio de cooperativismo es la solidaridad y cuya actuación busca el bien vivir de sus socios sus comunidades y la sociedad en general, seres humanos éticos, solidarios y comprometidos con los fines y objetivos de la organización.

La Cooperativa trabaja sólo con socios y socias y se financia principalmente con los ahorros de los socios y socias, más del 90% de su cartera de crédito. Esto hace a la entidad muy estable, por ello el presente estudio la lógica reside en poder aproximar a una medición del impacto socio-económico del microcrédito de una COAC como Jardín Azuayo que surgió justamente para solucionar el problema del desastre de la Josefina, que ha logrado a través de la educación cooperativa, empoderara a sus socios en su cooperativa y que se fue extendiendo por el Austro y otras regiones del país, llevando soluciones coherentes con la realidad de los territorios y de sus socios en particular.

Finalmente se presentan los resultados que se obtuvieron a partir de la información recogida de los socios que obtienen los microcréditos que ofrece la COAC Jardín Azuayo y así nos permitió descubrir el destino de los mismos en donde los socios mejoraron su calidad de vida en la oficina el tambo, cantón el tambo.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La evaluación del impacto socioeconómico del microcrédito de acuerdo a lo que sostienen Juan Moscoso Calle y Diana Calle Ramírez en un estudio efectuado sobre el tema en la zona oriental del Azuay, tiene relación con **factores cualitativos** antes que fundamentada en elementos cuantitativos, que miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y cuyos resultados se obtienen mediante un análisis estadístico, debido a que la descripción o investigación de situaciones observables es más fácil que extraer información cuantitativa sobre ciertas variables.

En lo que se refiere al microcrédito, la observación o pequeña investigación (cuantitativa) ha evidenciado que este ha sido una herramienta de financiamiento para los sectores inmersos en la economía popular y solidaria y a través de un simple conteo estadístico se los va identificando a partir de las situaciones antes y después de fenómenos de cualquier índole; por lo cual dichos autores con respecto a la COAC Jardín Azuayo en especial los relaciona con el caso de la zona oriental de la provincia del Azuay, estos hitos han sido el Desastre de la Josefina y la Crisis económica de 1999, desde luego a más de aquello, son también otras circunstancias las que motivan dichos procesos.

Sin embargo, hay responder la interrogante de cómo esos recursos entregados a través del microcrédito han retroalimentado, potenciado o generado ingresos para el mejoramiento de las condiciones de vida beneficiario y/o para destinarlos a capital de trabajo, apalancamiento para otras actividades, entre otros destinos al respecto, es necesario un análisis más profundo en donde las variables identificadas estarían expresadas en números, y serían el resultado de comparar las situaciones antes y después de los hitos anteriormente indicados. (Calle y Ramírez, 2012).

Además de lo señalado, la medición del impacto del microcrédito, es un tema amplio de investigación, ya que los métodos, técnicas y definiciones para medir el impacto de los

programas de microcrédito son variados. Pese a los avances en la implementación del microcrédito en el Austro, en el país o en el mundo, el tema del impacto social y económico aún requiere ser profundizado.

En líneas generales, se pueden mencionar como impactos de las microfinanzas en los sectores de bajos recursos en función de las siguientes caracterizaciones:

#### Impacto económico

- Aumento del ingreso familiar para mejorar su calidad de vida

- Incremento del empleo independiente

- Adquisición de pequeña maquinaria y herramientas

#### Impacto social y a nivel del hogar

- Mejoras en las condiciones de vivienda

- Educación con el acceso a entrenamientos y capacitaciones

- Alimentaria a partir de cambios en la dieta familiar

#### Impacto a nivel de la persona

- Desarrollo de la autoestima

- Mayor socialización

- Capacidad en la toma de decisiones

La Cooperativa Jardín Azuayo trabaja para el desarrollo de una Inclusión Financiera para el desarrollo integral de sus socios y socias. Un sistema financiero inclusivo que proporcione a las personas, comunidades y las empresas un mejor y más digno acceso a los recursos para satisfacer sus necesidades financieras, como ahorrar para la jubilación, la inversión en la educación, la capitalización de oportunidades de negocio, y hacer frente a cualquier eventualidad futura. El trabajo de Jardín Azuayo tiene un gran potencial transformador y de acelerar los beneficios del desarrollo. La Cooperativa no concentra sus depósitos y créditos en pocas manos, por lo que democratiza el capital en concordancia con el objetivo cooperativo de servir a todos por igual. Actualmente, Jardín Azuayo está trabajando en las provincias del Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, El Oro, Santa Elena y Guayas a través de 35 oficinas locales, 3 ventanillas y una Sede Central en Cuenca.



La Cooperativa trabaja sólo con socios y socias y se financia principalmente con los ahorros de los socios y socias, más del 90% de su cartera de crédito. Esto hace a la entidad muy estable, por ello el presente estudio la lógica reside en poder aproximar a una medición del impacto socio-económico del microcrédito de una COAC como Jardín Azuayo que surgió justamente para solucionar el problema del desastre de la Josefina, que ha logrado a través de la educación cooperativa, empoderara a sus socios en su cooperativa y que se fue extendiendo por el Austro y otras regiones del país, llevando soluciones coherentes con la realidad de los territorios y de sus socios en particular.

En relación al impacto socioeconómico del microcrédito en la COAC Jardín Azuayo, no se tiene referencia al respecto. La cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo viene prestando sus servicios financieros dentro de la provincia del Cañar desde algunos años atrás, es por ello que se encuentra la oficina en el cantón el Tambo con 4.590 socios calificados de acuerdo a la SEPS, ofreciendo las siguientes líneas de crédito como son: crédito de consumo, crédito de vivienda y microcrédito, cada uno con diferentes destinos, de la misma forma de acuerdo al balance registrado durante el periodo 2015 y 2016 la cartera de crédito ha sido de \$ 5.957.812,53; de los cuales \$ 3.989.475 pertenecen al microcrédito de acuerdo a lo que se registra en el balance, mientras que la diferencia está entre créditos de consumo y créditos de vivienda.

Durante ese periodo el número de microcréditos es de 1956, los montos de los microcréditos van desde \$ 500 hasta los \$ 30.000 dólares americanos de acuerdo a la resolución del consejo de administración, de los cuales el jefe de agencia puede aprobar hasta los \$ 5.000 dólares de \$ 5.001 en adelante aprueba el comité de crédito y cuando se trata de créditos vinculados tiene la potestad de aprobar el consejo de administración.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿La COAC carece de una evaluación del impacto socioeconómico de su cartera de microcrédito, para determinar en qué y cuánto ha impactado dichas operaciones en las economías familiares de los socios beneficiarios de dicha línea de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oficina el Tambo, en el Cantón el Tambo periodo 2015 – 2016, para con ello generar estrategias más sostenibles de inclusión económica?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

#### **CONTENIDO:**

Campo: MICROFINANZAS

Área: MICROCRÉDITO

Aspecto: IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO

#### **ESPACIAL:**

Provincia: CAÑAR,

Cantón: El Tambo

Ámbito: Agencia COAC Jardín Azuayo

#### **TEMPORAL:**

De los años 2015 y 2016.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Las cooperativas de ahorro y crédito, tienen como razón de ser un apoyo a la administración de recursos económicos de las personas naturales y jurídicas y en ese sentido, aumentar sostenidamente la economía de sus socios.

Con los antecedentes que presentaron en el análisis del problema la cartera de microcrédito de la oficina el Tambo, se desea conocer el impacto económico que tiene los microcréditos en los socios que han solicitado este tipo de crédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en el Cantón el Tambo, para de esta manera saber cómo ha influenciado en la economía de cada uno de ellos, si esta es positiva o negativa de acuerdo al destino que le estén dando los socios al microcrédito.

En el estudio de este tema se conocerá como aporta la COAC al mejoramiento de la economía familiar de los socios de dicha cooperativa con la finalidad de poder conocer que tan efectivo viene siendo este tipo de crédito en la economía de los socios.

Al finalizar este trabajo se podrá conocer el impacto que tiene el microcrédito en la mejora de la calidad de vida de los socios y sus familias y si estos le están dando el destino para que solicitaron o si está siendo invertido en otra actividad económica que nada tenga que ver con el giro del negocio al que se dedican.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar el impacto socioeconómico en los socios del microcrédito que otorga la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo periodo 2015 - 2016, oficina El Tambo, buscando comprobar si el acceso al crédito otorgado por la cooperativa, tiene impactos económicos positivos en sus socios; y de esta manera determinar si esos efectos son atribuibles a la estrategia de inclusión social y financiera.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Efectuar el diagnóstico socioeconómico que permita la identificación los resultados de las inversiones efectuadas tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de los socios beneficiarios de microcrédito en la agencia el Tambo de la COAC Jardín Azuayo.

Describir las condiciones para el acceso al microcrédito por parte de los socios de la Agencia el Tambo de la COAC Jardín Azuayo, para determinar el tipo de problemas que impiden una inclusión financiera adecuada.

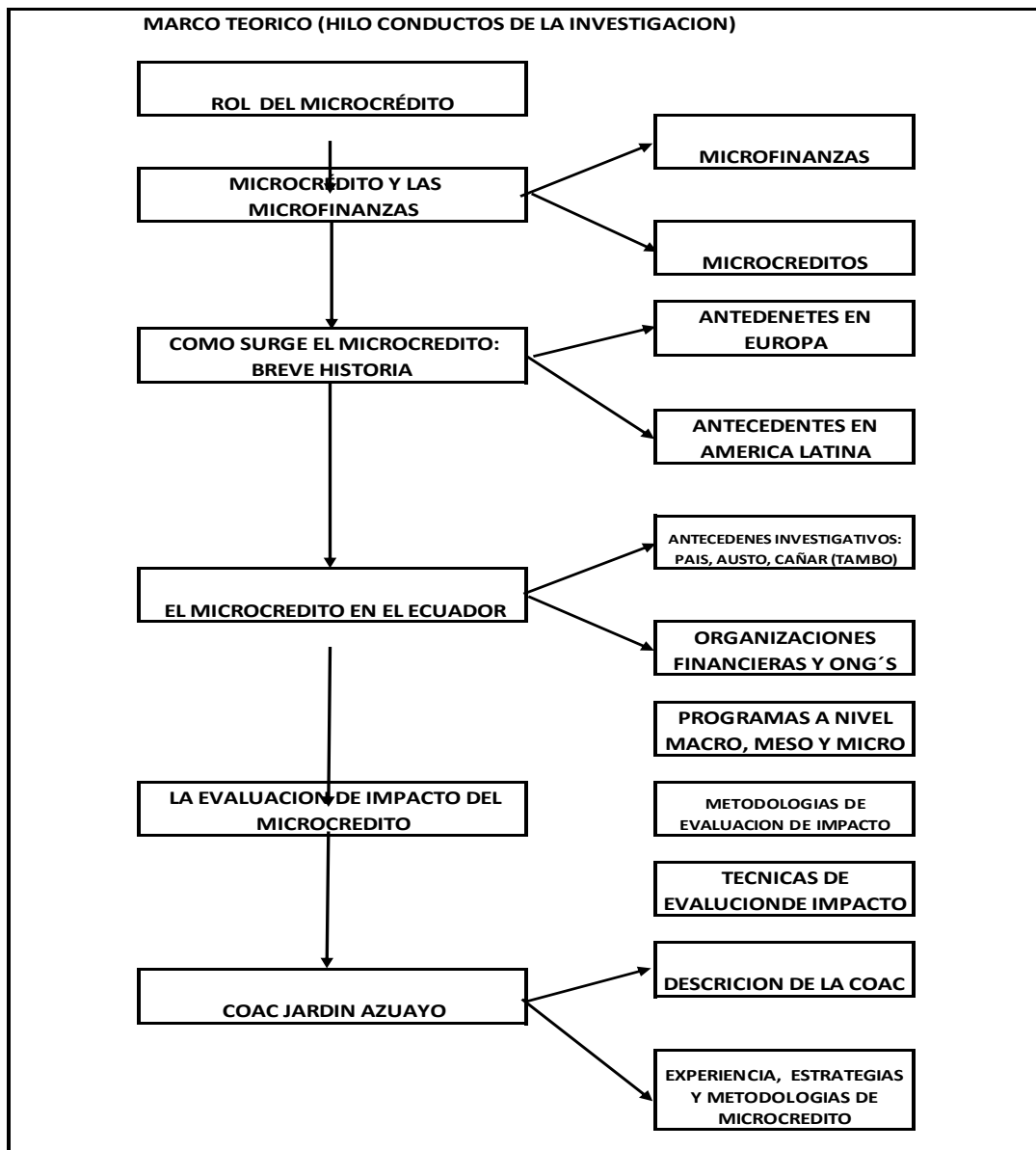
Analizar el perfil del beneficiario de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, agencia El Tambo, para determinar si fue o no correcto la sistematización de la información entrega para acceder al financiamiento.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

### 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A continuación, se procede a desarrollar el siguiente esquema, mismo que sustenta el marco teórico de la presente investigación

Figura 1: Hilo conductor de la investigación



Fuente: Cristina Yupa

## **2.1.1 Las Microfinanzas y los Microcréditos**

### **2.1.1.1 Microfinanzas**

Una buena parte de tratadistas y de organizaciones pública y privadas que se han insertado en la “industria” de las microfónicas, sostienen que las mismas son servicios financieros que se direcciona a los sectores excluidos de la red financiera formal, destinados a resolver las necesidades de este importante sector poblacional para el desarrollo de actividades que ayuden a incrementar sus medios de pago (ingresos), genera empleo ya sea familiar o en general, cuya misión en definitiva es mejorar la calidad de vida de los usuarios de este importante y necesario servicio dinamizador de las pequeñas economías locales.

Los servicios financieros nacen con el ahorro, para irlos complementando con micro seguros, transferencias, microcréditos relacionados con satisfacción específica de la necesidad del usuario y otros productos financieros como el desarrollo de negocios o servicios, la mayoría de los cuales se encuentran en el sector informal de la economía.

Entonces, las micro finanzas...se refieren a los servicios financieros de reducida escala – sobre todo crédito y ahorros- proporcionados a gente que cultiva, pesca o cría animales; que opera microempresas donde se producen, se reciclan, reparan o venden mercancías; que proporciona servicios; que generan un ingreso por alquileres de pequeñas parcelas y herramientas, tierra, vehículos, animales de trabajo o maquinaria (Virreira, 2010),... concepto que su esencia concuerda con el escenario de la presente investigación, debido a que gran mayorías de las actividades descritas se centran el destino del microcréditos de los socios de la COAC Jardín Azuayo-Agencia el Tambo.

En la industria de las microfinanzas desde su presencia formal a partir de la experiencia de Mohamed Yunes con GrameenBank, (Banco comunitario y microfinanciero en 1983, en Banglades), se va consolidado en el mercado financiero y abarca un sector amplio de población en la cual incluidos grupos vulnerables como jóvenes y mujeres y en general quienes están excluidos de los sistemas formales de acceso al financiamiento.

Además la amplia literatura existente sobre el tema, coincide que las Microfinanzas con sus productos y servicios es considerada como una herramienta para la reducción de la pobreza, la vulnerabilidad social y económica; facilitan el acceso a oportunidades tanto individuales como asociativas para lograr mejores condiciones de vida y subsistencia, apelando además en muchas de las circunstancias y aplicación de metodologías a valores y principios, transformados en factores importantes para lograr el éxito de la inversión.

En esta industria, el Estado como regulador, controlador; las Instituciones Micro financieras IMF'S (Bancos, Cooperativas, Bancos Comunitarios, cajas de Ahorro, ONG's), son actores importante y claves para este proceso, a través de productos, servicios financiero y no financieros, relacionados con amplios extractos poblacionales de ingreso medios hacia abajo, incluido los sectores sobre o debajo de la línea de pobreza, como se expresa en la tabla adjunta, cuyas características en el caso de la banca tradicional, se profundizan con los usuarios con capacidad de repago de las obligaciones adquiridas, pero en el caso de la banca pública y las instituciones financieras de la economía solidaria, subyacen en la aplicación de dichos programas, ciertos conceptos de inclusión financiera y en el caso del Estado con asignación de recursos, programas relacionados a temas para aliviar las condiciones de pobreza (servicios básicos, bonos, vivienda, etc.)

## ESTADO, ONG'S E IMF'S: AMBITO DE ACCIÓN Y PRODUCTOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

**Figura 2: Ámbito de acción y productos financieros y no financieros**

NIVELES DE INGRESO FAMILIAR	ENTIDADES RELACIONADAS A LAS MICROFINANZAS Y MICROCRÉDITO	PROGRAMAS DE COMBATE A LA POBREZA
INGRESOS MEDIOS HACIA ABAJO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid yellow; padding: 5px; background-color: yellow;">BANCOS Y COOPERATIVAS: PRESTAMOS,</div> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; background-color: blue;">BANCOS MICROCRÉDITO COMERCIAL</div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; background-color: #c8e6c9;">COOPERATIVAS, BANCOS COMUNITARIOS, ONG'S, CAJAS DE AHORRO: AHORRO COMO SOPORTE DEL MICROCRÉDITO (TIPO ENCAJE)</div> </div>	
PEA-POBRE ECONÓMICAMENTE ACTIVA (INFORMAL)		
<b>LÍNEA DE POBREZA</b>		ESTADO, ONG'S: PROGRAMAS DE POBREZA: BDH, ALIMENTACIÓN, MEDICINA, VIVIENDA, GENERACIÓN DE AUTOEMPLEO,
BAJO LA LÍNEA DE POBREZA (POBREZA EXTREMA)		

Fuente: Cristina Yupa

Una vez descrito el escenario de las microfinanzas apropiado para el desarrollo de la presente investigación, se pueden mencionar como impactos de las microfinanzas en los sectores de bajos recursos las siguientes caracterizaciones:

**Tabla 1: Impacto de la microfinanza**

IMPACTO ECONÓMICO	IMPACTO SOCIAL Y A NIVEL DE LA VIDA FAMILIAR	IMPACTO A NIVEL DEL USUARIO DE MICROCRÉDITO
Relacionado con el aumento del ingreso familiar  Generación de autoempleo independiente  Adquisición de equipamiento y/o herramientas	Mejoras básicas en las condiciones de vivienda  Acceso a entrenamientos y capacitaciones de la COAC o del Estado  Mejor seguridad Alimentaria a partir de cambios en la dieta familiar	Desarrollo de la autoestima como empresario de la microempresa agropecuaria, artesanal o industrial  Socialización de su experiencia crediticia  Desarrollo de la capacidad en la toma de decisiones

Fuente: Cristina Yupa

En el presente estudio para alcanzar una aproximación a una medición del impacto socio-económico se ha solicitado a la COAC la información y reportes que se cruzarán los criterios que se obtendrán de la encuesta y las entrevistas con los socios.

### **2.1.1.1 Microcrédito**

El Microcrédito es una herramienta que sirve para el desarrollo económico y social en el mundo, que ve dirigido a los pequeños emprendedores para concentrarse e impulsar como fuente de financiamiento y mejora económica, entre sus principales roles del microcrédito están los siguientes:

- Generar empleo
- Dinamizar la economía
- Fomentar la confianza entre los socios y las instituciones financieras
- Favorecer la capacidad de creación de microempresas.
- Ayudar al microempresario en sus inicios y durante tiempos difíciles para que se pueda mantener en el mercado



Cualquier persona que se dedique a generar ingresos económicos de manera independiente y de forma lícita puede solicitar un microcrédito, dependiendo de su capacidad de pago, este podrá solicitar el monto adecuado y para un tiempo determinado.

El monto de los próximos microcréditos a ser solicitados por los socios, dependerá de la efectividad de pago que ha tenido en el primer microcrédito, ya que de su historial depende la imagen que tendrá la institución para conceder un monto más alto y a plazo más largo.

Como uno de los roles fundamentales del microcrédito es hacer crecer a los pequeños negocios y de esta manera generar fuentes de trabajo e impulsar a que se dinamice la economía, este deberá ser invertido en el giro del negocio para conocer su eficiencia, eficacia e importancia que tiene dentro del giro del negocio.

Los microcréditos están dirigidos a una sola persona o a grupos de personas a través de proyectos en diferentes comunidades para que puedan comprar materia prima y luego transformarlos, la compra de mercadería para la venta o para la compra de semillas fungicidas alimentos etc., así como para la compra de animales para que luego sean vendidos.

Es por ello que es importante que el servicio ofrecido por las instituciones financieras, deben estar en función de las necesidades de los socios ya que son ellos los que necesitan satisfacer sus necesidades, mismos que deberán estar enmarcados en el monto necesario, el tiempo y la forma de pago.

## **2.1.2 Historia del Microcrédito.**

### **2.1.2.1 Antecedentes en Europa.**

El microcrédito nació como propuesta del catedrático de economía Dr. Muhammad Yunus, quien comenzó su lucha contra la pobreza en 1974 durante la hambruna que padeció la población de su tierra natal, Bangladesh, uno de los países más pobres del planeta. Yunus descubrió que cada pequeño préstamo era una nueva posibilidad para sobrevivir de las familias pobres. El primer préstamo que dio fueron 27 dólares de su

propio bolsillo para una mujer que hacía muebles de bambú, de cuya venta los beneficios repercutieron en sí misma y en su familia. (Narrillos Suarez, 2013, pág. 14)

Sin embargo, los bancos tradicionales no estaban interesados en hacer este tipo de préstamos, porque consideraban que había un alto riesgo de no conseguir la devolución del dinero prestado. (Narrillos Suarez, 2013, pág. 15)

En 1976, Yunus fundó el Banco Grameen para hacer préstamos a los más necesitados en Bangladesh. Desde entonces, el Banco Grameen ha distribuido más de tres mil millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios. (Narrillos Suarez, 2013, pág. 15)

Para asegurarse la devolución de los préstamos, el banco usa un sistema de "grupos de solidaridad"; pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan para garantizar la devolución del préstamo y se apoyan los unos a los otros en el esfuerzo de mejorar económicamente (Gonzales Gil, 2010).

A partir de mediados de los 70 y hasta los 80 fueron ONG's las que concedían este tipo de créditos, sin embargo, para los años 90 dichas ONG's han creado alianzas estratégicas con bancos y entidades financieras quienes estaban dispuestos a entregar financiamiento a cambio de garantías y coordinación de recursos (Gonzales Gil, 2010).

### **2.1.2.1 Antecedentes en América Latina**

Los países latinoamericanos se caracterizan por ser economías con recursos limitados, a causa de la inestabilidad política y económica en la cual se encuentran inmersos; a pesar de que cuentan con una gran biodiversidad de recursos naturales, que no son explotados a cabalidad, son naciones en vías de desarrollo, en búsqueda de un mejor nivel de vida para sus habitantes (Bahia Bermeo, 2011, pág. 33).

A partir de los 90 la introducción del modelo de microcrédito a los países latinoamericanos ha tenido gran acogida, dado que ha llegado a constituir una herramienta de gran utilidad para que los habitantes que no cuentan con recursos suficientes pueden acceder a este tipo de crédito para financiar sus actividades productivas (Bahia Bermeo, 2011).

El principal objetivo de la creación del microcrédito fue, para combatir la pobreza en el mundo, es por ello que en América Latina éste tuvo un gran auge principalmente en los países de “Honduras, El Salvador, Bolivia y Nicaragua, que pertenecen al grupo de naciones más pobres; luego tenemos a Perú, Colombia, Costa Rica, Paraguay y Ecuador, que están en el segundo grupo” (Chaves Ávila & Monzón Campos, 2013)

A pesar de que el microcrédito fue creado con la finalidad de mejorar la situación económica de las personas y grupos más vulnerables, sin embargo, esto no ha cumplido su rol debido a que la mayor cantidad de instituciones financieras lo único que buscan es lucrarse y dejan a un lado la responsabilidad social.

Es por ello que el acceso al microcrédito cada vez se ha vuelto más complicado en Latinoamérica porque las garantías tienen que ser superiores a los ingresos que perciben o más bien dicho su patrimonio en la mayoría de los casos no cubre el monto solicitado.

### **2.1.3 El microcrédito en el Ecuador.**

#### **2.1.3.1 Antecedentes investigativos.**

Una de las principales causas para que el Ecuador siga considerándose como país en vías de desarrollo es la inestabilidad económica y política, por lo cual no se ha desarrollado en el ámbito de las micro finanzas. Por lo que recién en el siglo xx empiezan a potencializar esta principal forma de aportar al desarrollo económico del país, esto se da por la falta de políticas del estado para que regule al microcrédito

En el año de 1986 el Estado ecuatoriano inició formalmente las operaciones crediticias para el sector microempresarial, acompañado de capacitación. Los bancos que intervinieron en el negocio del microcrédito fueron: La Previsora, Loja y Banco Nacional de Fomento. Su impacto fue muy reducido debido al pequeño monto crediticio y al número de operaciones. En 1988 tuvo un nuevo impulso con resultados absolutamente limitados (Torres Rodríguez, 2006).

Hoy en día algunas instituciones financieras lo están viendo al microcrédito como su principal mercado objetivo, mismo que no está siendo explotado en su totalidad, sin embargo, los organismos de control no se están enfocando en ese punto ya que la SEPS

en el caso de las cooperativas controlan mucho sobre la justificación de los ingresos para que puedan exceder aun microcrédito un socio, por lo que se puede decir que se está perdiendo el principio que es el desarrollo económico y social.

### **2.1.3.1 Organizaciones financieras y ONG's**

En el Ecuador hoy en día ya las cooperativas de ahorro y crédito están siendo controladas por la SEPS, cuyo organismo que controla muy rigurosamente el desarrollo de las mismas, lo cual ha hecho que se cierren algunas cooperativas del segmento 5, de las cuales hoy en día son pocas de este segmento las que se encuentran prestando sus servicios en el mercado.

De la misma forma las ONG's han desaparecido en estos últimos años, lo cual ha perjudicado al país en su desarrollo socio-económico, limitando el acceso a un microcrédito a los pequeños comerciantes del país.

### **2.1.4 La evaluación del impacto del microcrédito.**

#### **2.1.4.1 Programas a nivel macro, meso y micro.**

La evaluación del impacto económico, social, ambiental del microcrédito, es un tema de actualidad y discutido no solo en la academia sino en el ámbito de los gobiernos, organismos multilaterales y en las Organizaciones no Gubernamentales ONG's dedicadas a ello.

En virtud de ello, a manera de un ejercicio académico para identificar el estado del arte de tema propuesto en esta investigación, se presenta una matriz donde se han seleccionados estudios que se encaminan dentro los parámetros técnicos y experiencias como las que son motivo de esta investigación:

**Tabla 2: Estudios de impacto de microfinanzas**

<b>ESTUDIO DE IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS Y MICROCRÉDITO A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y LOCAL</b>			
<b>ESTUDIOS DE IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EFECTUADOS EN AMÉRICA LATINA</b>			
<b>TÍTULO Y ORGANIZACIÓN ASPICIANTE</b>	<b>FECHA DE PUBLICACION</b>	<b>AUTOR O AUTORES</b>	<b>PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO</b>
<b>MICROFINANZAS. RESULTADOS FINANCIEROS Y SOCIALES: MÉXICO Y PERÚ</b>  <b>UNAM- MÉXICO</b>	Vol. 10 (No. 27) Mayo- agosto 2017, <a href="http://www.olafinanciera.unam.m">www.olafinanciera.unam.m</a>	Roberto Soto Esquivel	El uso del microcrédito se ha expandido en muchos países. Es una industria que se alimenta de dos actores fundamentales como son la ausencia de una banca pública que otorgue financiamiento accesible y el creciente número de personas en situación vulnerable. Destacan los casos de México y Perú, que tienen características en común: la rentabilidad de las microfinancieras y el costo crediticio son altos; pero los beneficios sociales no son claros, incluso están provocando problemas de endeudamiento, lo cual se observa

			<p>en los niveles crecientes de riesgo crediticio. Lo anterior es contrario a la visión de sus promotores. Por tanto, el objetivo de este artículo es analizar al sistema microfinanciero en ambos países, confrontando la evidencia empírica y teórica en los aspectos económicos y sociales.</p>
<p><b>MICROFINANZAS Y MICROCRÉDITOS EN LATINOAMÉRICA ESTUDIADOS DE CASO: COLOMBIA, ECUADOR, EL SALVADOR, MÉXICO Y PARAGUAY.</b></p>	<p>Marzo del 2011  <a href="http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf">http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf</a></p>	<p>Héctor Cuasquiar y Rene Maldonado</p>	<p>La confederación alemana de cooperativas tiene como finalidad de contribuir a la mejora de desempeño del sistema cooperativo de ahorro y crédito de América Latina. Por su parte el centro de estudios monetarios latinoamericanos como asociación de bancos centrales de América Latina el caribe, tiene entre sus objetivos el apoyo a los bancos centrales en el desarrollo de sus capacidades para el cumplimiento de sus funciones. En este sentido se proporcionaron</p>

			desarrollar un estudio sobre los mercados microfinancieros y microcrediticos en diferentes países de la región en los que la DGVR tiene proyectos y en los que viene otorgado apoyo para el desarrollo del sector cooperativo como un medio para mejorar las condiciones de vida de los asociados de estas instituciones.
IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA VIDA DE LAS EMPRESARIAS CON NEGOCIO ABIERTO.	ESTUDIO IMPACTO MICROCRÉDITOS MADRID. AÑO 2007 Madrid, diciembre de 2007 P (8)	CAROLINE CASTEIGTS	El microcrédito es uno de los mecanismos que los países han creado para luchar contra la pobreza. Su origen se debe al economista Muhammad Yunus (galardonado entre otros con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia en el año 1998 y con el Premio Nobel de la Paz en 2006) que creó este instrumento de ayuda al desarrollo en Bangladesh. Los países ricos han

			<p>importado este sistema de financiación alternativa para combatir la exclusión financiera de los más desfavorecidos. La primera cumbre del Microcrédito se celebró en Washington en el año 1997. Naciones Unidas proclamó el año 2005 como el Año Internacional del Microcrédito, considerando que esto ayudaría a alcanzar el objetivo de llegar a 100 millones de familias en el mundo y según datos de ese mismo año, más de 80 millones de familias habían recibido un microcrédito.</p>
<p><b>IMPACTOS MICROCRÉDITOS VENEZUELA</b></p>	<p><b>DE EN</b></p>	<p><b>TESIS Febrero 2009</b> <a href="http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7370.pdf">http://biblioteca2.ucab.edu.ve/ anexos/ biblioteca/marc/texto/AAR73 70.pdf</a></p>	<p>Mayerling Hernández Reinaldo López Falconi</p> <p>En el XXI el mayor problema es la pobreza en contraste con los niveles más altos de crecimiento económico, cuando se estima que la producción mundial se duplicara, en la misma dirección aumenta el número de personas que apenas pueden vivir con</p>



			<p>un dólar. Los pobres seguirán siendo víctimas de las enfermedades, desempleo, falta de agua y alimentos todo esto del producto del sistema económico.</p> <p>Analizar específicamente como mercantil banco universal, ha desarrollado estrategias bancarias dirigidas a adaptar ofertas de productos y servicios a las necesidades de los microempresarios.</p> <p>Hoy, casi doce años después, la falta de empleo formal y el auge de las cooperativas que impulsan a los micros créditos una cartera hoy obligatoria para la banca priva y publica en Venezuela.</p>
<b>ESTUDIOS DE IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EFECTUADOS EN EL ECUADOR</b>			
<b>EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA REDUCCIÓN DE LA POBREZA</b>	Agosto del 2015 Repositorio de Tesis	Jorge Washington Escobar Pilataxi	Desde una perspectiva de desarrollo mucha gente considera las microfinanzas inadecuadas para

<p><b>EN ECUADOR. PERIODO 2009-2012</b></p> <p><b>UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL</b></p>			<p>combatir la pobreza por sí solas. Particularmente prevalece la opinión de que el crédito no es un servicio apropiado para los más pobres. Mucho del trabajo que estudia el riesgo y la vulnerabilidad apunta al importante papel del ahorro y otros servicios financieros en la manera en que los muy pobres se ganan la vida. Este trabajo no niega el papel del crédito, pero aborda el exceso de énfasis que se ha puesto en el crédito en el pasado. Desafortunadamente se cita con frecuencia para apoyar argumentos de que el crédito es inapropiado para los muy pobres, o que las necesidades de los muy pobres están separadas de la corriente principal del microcrédito.</p>

<p><b>EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO: ¿ESPECIALIZADO O DIVERSIFICADO? EL ROL DE LOS SEGMENTOS DE CRÉDITO Y LAS TASAS DE INTERÉS</b></p>	<p>Septiembre 2015 NOTAS TÉCNICAS Subgerencia de Programación y Regulación Dirección Nacional de Riesgo Sistémico</p>	<p>María Isabel Camacho C. Ivonne Cilio M. Juan Pablo Erráz T.</p>	<p>Esta investigación utiliza la metodología de redes para caracterizar y analizar las estructuras del sistema financiero ecuatoriano en 2010 y 2014, y realizar una comparación de la especialización de las instituciones entre los distintos segmentos de crédito para cada año. Los resultados obtenidos muestran que la estructura del sistema financiero se mantiene entre los dos períodos, también pone en evidencia que las entidades financieras en Ecuador concentran su crédito en el consumo (76% y 75% de las entidades se especializaban en este segmento en 2010 y 2014 respectivamente). Sin embargo, cada tipo de institución se especializa en un segmento de crédito determinado. Así, la banca privada se dedica</p>
--	---	--	---

			<p>especialmente al crédito productivo, las cooperativas al microcrédito, las mutualistas a la vivienda y las sociedades financieras al consumo. Finalmente, el estudio muestra que no necesariamente la especialización de las entidades financieras entre los distintos segmentos de crédito influye en las tasas de interés de los créditos otorgados</p>
<p>EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS 2011</p>	<p>Edición: MicroBank Trabajo de campo: STIGA <a href="http://www.microbank.com">www.microbank.com</a></p>	<p>Instituto de Innovación Social de ESADE Mar Cordobés María Iglesias</p>	<p>La actual crisis económica, de dimensiones hasta ahora desconocidas, resitúa la economía en el centro del debate político y social. La nueva realidad conmociona una sociedad acostumbrada a vivir en un contexto de falsa abundancia. La búsqueda de soluciones que tengan muy en cuenta el rol integral y clave de la economía y permitan ampliar el impacto positivo de la misma se</p>

			<p>convierte en una prioridad. En este entorno, la reivindicación de los microcréditos como un instrumento al servicio de la cohesión social, el crecimiento económico y la ocupación, tiene un encaje casi perfecto. Además, coincide con un período de expansión sin precedentes de las microfinanzas en la Europa moderna. La concesión de pequeños préstamos a empresarios, empresas de economía social o a empleados que deseen convertirse en trabajadores autónomos y que en general carecen de acceso a las fuentes tradicionales de capital se convierte en un ejemplo claro de cómo es posible conjugar impacto económico e impacto social. De hecho, el interés social y económico del instrumento ya había sido</p>
--	--	--	---

			<p>reconocido por la Unión Europea antes de que estallara la actual crisis a través de la estrategia de Lisboa, en el año 2000, y se ha confirmado mediante algunas de las últimas decisiones. Los gobiernos creen en el valor de los microcréditos y coinciden en este punto, como veremos, con un grupo muy diverso y plural de entidades del sector social y financiero que han realizado una clara apuesta por el mismo en los últimos años. Pero la apuesta por los microcréditos entraña algunos riesgos incuestionables que algunas características del sector pueden acrecentar y que deben ser valorados y conocidos para poder limitar su impacto. Es importante evitar que la percepción positiva sobre el instrumento lleve a un mal uso del</p>
--	--	--	--

			mismo que acabe por debilitar su impacto y hasta por destruir su enorme potencial.
<b>EL MICROCRÉDITO Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EL ECUADOR. PERÍODO 2000-2015”</b> UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	Tesis Periodo 2017	María José Núñez Zapata	El microcrédito representa a los pequeños préstamos destinados a personas pobres para proyectos productivos, generadores de ingresos con los que mejoran su nivel de vida y el de sus familias, con el objetivo principal de reducir los niveles de pobreza en el mundo. Pero, a pesar de ser un producto derivado de la experiencia bancaria, tiene sus propias características, como son: montos pequeños, existen distintas metodologías para otorgarlo, son entregados por instituciones financieras, ONG`s e incluso la propia comunidad y, una de las características más importantes es que se conceden en virtud de la

			<p>confianza en el potencial de la persona que lo recibe y no en virtud de la garantía que se pueda ofrecer. Por tanto, es importante conocer la importancia que la entrega de microcréditos ha tenido en los principales indicadores de crecimiento del Ecuador.</p>
<b>ESTUDIOS DE IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EFECTUADOS EN EL AUSTRO (AZUAY Y CAÑAR FUNDAMENTALMENTE)</b>			
<p>EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO DEL MICROCRÉDITO EN LA ZONA ORIENTAL DE LA PROVINCIA DEL AZUAY</p> <p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA</p>	<p>2011 artículo Científico de Docentes de la UPS</p>	<p>Juan Moscoso Calle y Diana Calle Ramírez</p>	<p>Un aspecto concluyente del estudio es que, si bien el microcrédito es un aporte importante para mejorar las condiciones económicas de muchas familias, al favorecer positivamente el incremento del capital de trabajo, no es un factor determinante para beneficiar las economías locales. Lamentablemente, el microcrédito ha estado más vinculado al consumo que a la inversión, en el sentido de que</p>



			<p>las políticas crediticias de las instituciones financieras fomentan el consumo y no las actividades microempresariales. Por ello, las tasas de interés para créditos de consumo son más bajas que las tasas para la microempresa, lo que competitivamente desfavorece el incentivo microproductivo.</p>
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA LTDA. PERIODO 2014 UNIVERSIDAD DE CUENCA</p>	<p>TESIS CUENCA-ECUADOR 2015</p>	<p>Jéssica Marcela Calle Abril Miriam Elizabeth Guamantario Buele</p>	<p>Hoy en día el sector financiero se ha convertido en uno de los principales ejes para el desarrollo de nuestro país, por tal motivo las instituciones financieras sean públicas o privadas, populares y solidarias con o sin fines de lucro deben prepararse y mantener sus actividades y procesos en orden con el fin de captar la atención de la mayor cantidad de sujetos que cumplan con un determinado perfil, la supervivencia de estas</p>

			<p>instituciones se debe a la efectividad con la que se realicen las actividades de captación, colocación y gestión de cobro, siendo la colocación el margen de rentabilidad que maximiza los beneficios económicos futuros de la institución. Las auditorías por su gran trascendencia son de gran utilidad para todo tipo de empresas, por cuanto la gerencia sin la aplicación de una auditoría no tiene la certeza de que los resultados derivados de sus operaciones sean verdaderos y confiables. Es la auditoría la que define con bastante razonabilidad, la situación real de una institución contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones. Una Auditoría de Gestión se convierte en un instrumento de suma importancia con la que cuentan</p>
--	--	--	---

			<p>las empresas tanto públicas como privadas, para determinar de una manera analítica, sistemática y ordenada si las actividades, proyectos, operaciones y objetivos desarrollados por la institución y sus administradores han cumplido con las actividades puestas en ellos o en su defecto, para establecer y sugerir las soluciones y alternativas pertinentes para contrarrestar el impacto de aquellas deficiencias encontradas. Es así que esta investigación que se pone a consideración de los estimados lectores consiste en una Auditoría de Gestión aplicada al Sistema de Créditos de la COAC CREA Ltda. Con el propósito de emitir una opinión basada en los resultados de la auditoría realizada que ayudaran a la</p>
--	--	--	---

			Gerencia a reformar ciertas falencias que se están dando en la Cooperativa y que impiden el logro eficiente de las metas trazadas.
MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS SOBRE EL NIVEL DE VIDA DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN SAN FERNANDO, AÑO 2014	Tesis Cuenca, Ecuador 2015	Aida Valeria Gavilanes Rivadeneira María Eugenia Romero Tintín	En el presente estudio se mide el impacto económico y social que tienen las microfinanzas en el cantón San Fernando, para lo cual se utilizó la base de datos de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo, que nos sirvió para determinar la muestra del grupo de tratados y del grupo de control. Para calcular el impacto de los microcréditos se utilizaron los modelos econométricos PROBIT y PROBIT ORDENADO a nivel individual, a nivel de hogar y a nivel de emprendimiento según sea el caso, es importante resaltar que los microcréditos fueron significativos y positivos en todos los niveles

			estudiados, constituyendo un mecanismo de reducción de la pobreza en la región.
<p>Impacto social de las Microfinanzas en los microempresarios de la ciudad de Loja, periodo 2010-2013</p> <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</p>	Tesis	<p>Jiménez Mendoza, Liliana Katherine</p>	<p>Las microfinanzas han evolucionado como un enfoque de desarrollo económico dirigido a beneficiar a mujeres y hombres de bajos ingresos. La expresión se refiere a la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a los autoempleados. Los servicios financieros, por lo general, incluyen ahorro y crédito; sin embargo, algunas organizaciones de Microfinanzas también proveen servicios de seguro y pago. Además de la intermediación financiera, muchas IMF ofrecen servicios de intermediación social, tales como la formación de grupos, el desarrollo de la confianza en sí mismos y el</p>

			entrenamiento para desarrollar las capacidades financieras administrativas entre los miembros del grupo.
--	--	--	--

Fuente: Introducción a la Microfinanzas, Rolando Virreira Centellas; adaptación a la presente investigación: Cristina Yupa

#### **2.1.4.2 Metodología de evaluación del impacto**

Este puede dividirse en dos tipos principales de Campo o de Laboratorio. Que a su vez puede clasificarse en cuatro tipos principales:

**Estudios Exploratorios:** También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudios muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática.

**Estudios Descriptivos:** Describen los hechos como son observados.

**Estudios Correlacionales:** Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables.

**Estudios Explicativos:** Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

La estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos.

**La naturaleza de los datos:**

**Su división es:**

**Metodología cuantitativa:** Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

**Metodología cualitativa:** Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

**La orientación:**

**Esta se divide en:**

**Investigación orientada a conclusiones:** esta engloba la metodología cuantitativa.

**Investigación orientada a decisiones:** No se centra en hacer aportes teóricos, más bien su objetivo es buscar soluciones a los problemas. La investigación acción forma parte de este tipo de investigación y se vale de algunas metodologías cualitativas. **(Hernández, 2003)**

#### **2.1.4.3 Metodología de estudio**

Para la consecución de los objetivos planteados, el presente estudio se desarrolla en dos fases, la primera a través de la metodología de investigación cualitativa y la segunda en la metodología de investigación cuantitativa.

En donde dentro de la investigación cualitativa se utilizó, técnicas de tipo exploratorio que permitieron mediante entrevistas con perceptores de los microcréditos, nos permitió conocer su perfil socio económico y otros elementos que nos permitieron definir una encuesta que delimito el camino asía donde queremos llegar y cuál es nuestro interés de conocer sobre los microcréditos.

En la segunda fase se realizaron encuestas con una muestra suficientemente representativa de la población de estudio, la misma que consistió validar la hipótesis con un alto grado de confiabilidad.

#### **2.1.4.4 Investigación cualitativa**

Con el objetivo de enriquecer mi investigación se realizó investigaciones de cada uno de los temas con sus definiciones y autores los mismo que nos ayudan con sus conocimientos, también se obtuvo información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina el Tambo en donde se pudo obtener ideas para seguir con mi camino de investigación de los microcréditos.



## **¿Cuál es su forma de adquirir o incrementar su calidad de vida?**

El endeudamiento es una de las principales armas para los socios de Jardín Azuayo, con una fase que es común mente utilizada en la vida “**si no me endeudo no hago nada**” es por este motivo por las que los socios obtienen créditos para mejorar su calidad de vida y también ahorran para que les sirva para el futuro.

### **2.1.4.5 Investigación cuantitativa**

Con este estudio se realizó una encuesta la misma que nos permitió obtener datos estadísticos que nos sirven para realizar análisis de los microcréditos y así llegar a obtener información para conocer en que se está utilizando el microcrédito.

### **Unidad de análisis**

En donde se analizó cada una de las preguntas propuesta para así llegar a concluir con una parte de la investigación de los microcréditos y saber si los socios han mejorado su calidad de vida con el apoyo de esta institución que solo busca ayudar a salir de una pobreza.

### **2.1.5 COAC Jardín Azuayo**

#### **2.1.5.1 Breve descripción de la COAC.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo # 0836 del MBS, abriendo su primera oficina en el Cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el centro de capacitación campesina del Azuay –CECCA, programa pan para el mundo y balance; y la población pautea, quiénes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social. Jardín Azuayo, sucesivamente, este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región sur. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar).

La visión social y financiera de la Cooperativa Jardín Azuayo, es consolidarse como una sociedad de personas con cultura cooperativa que impulsa el buen vivir de los socios y de las comunidades, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Con resolución No. SBS 2006-707 del 8 de diciembre del 2006, la Cooperativa Jardín Azuayo se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354. La resolución y autorización incluye a todas las oficinas operativas en la región sur.

Jardín Azuayo, por su cobertura social y financiera, constituye una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito más importantes de la Región Austral y del Ecuador.

La tragedia fue la ocasión para invertir en la esperanza; Jardín Azuayo nace como una alternativa a la crisis, con 120 socios fundadores y gracias al apoyo del centro de nuestra institución, devolviendo así la esperanza a la comunidad, y cristalizando los sueños de los Pauteños.

Su filosofía y el trabajo mancomunado de sus integrantes hacen posible que hoy cuente con más de 300 mil socios, distribuidos en siete provincias del sur de Ecuador.

#### **2.1.6 Misión.**

Somos una cooperativa de ahorro y crédito seguro y participativo que contribuye en el crecimiento socioeconómico de sus socios y fortalece la economía popular y solidaria mediante servicios financieros de calidad, incluyentes y sostenibles.

#### **2.1.7 Visión**

Ser un referente positivo del desempeño social y financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador, que incide en el desarrollo de sus socios y localidades de

intervención, con una gestión participativa e incluyente, basada en Calidad, Cercanía y Servicio, Valores que nos orientan

#### **2.1.8 Valores.**

**Transparencia.** - Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.

**Integridad.** - Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.

**Confianza.** - Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.

**Compromiso.** - Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.

#### **2.1.9 Datos informativos.**

**Institución ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo agencia El Tambo.

**Ubicación:** Panamericana Central y Juan Jaramillo

**Teléfono:** 2238965

#### **2.1.10 Contexto institucional de la empresa.**

El Cantón el Tambo es un pueblo desarrollado en los que muchos microempresarios tienen sus negocios funcionando, es considerado un lugar turístico, donde las personas han quedado cautivadas por la belleza natural y el carisma de la gente.

### 2.1.11 Marco legal.

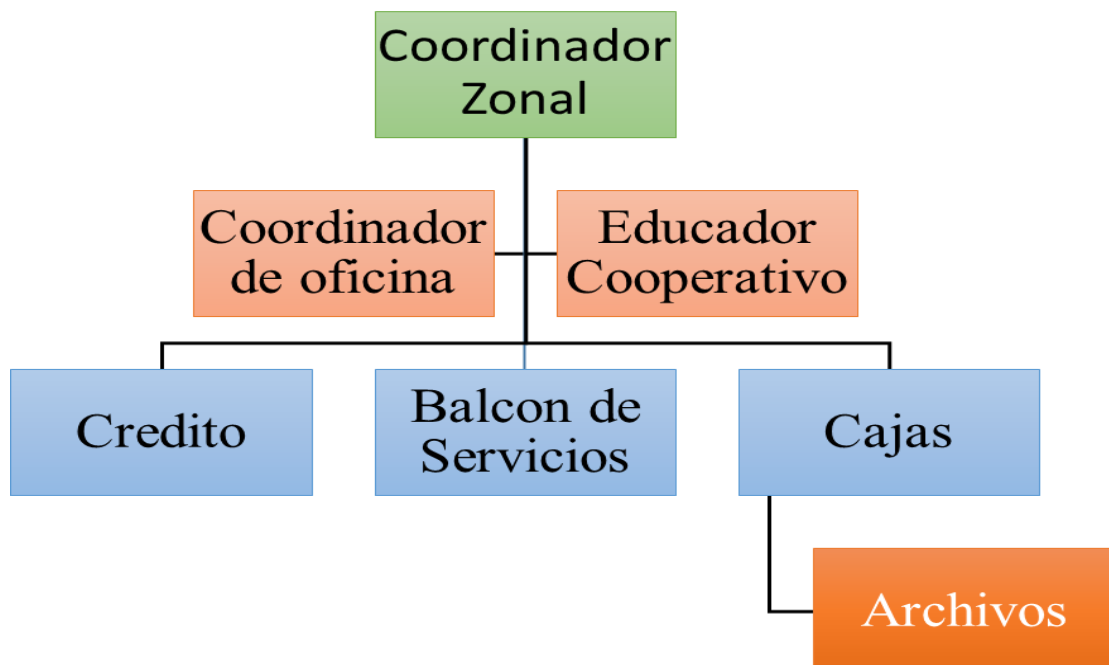
La COAC JA agencia el Tambo fue creada el 15 de enero del año 2006, a petición de los ciudadanos de la localidad, con el fin de gozar de los servicios que esta Cooperativa venía brindando en el Cantón Cañar agencia más cercana.

### 2.1.12 Estructura orgánica oficina el tambo.

La institución se encuentra estructurada de la siguiente manera.

- Una oficina de coordinación zonal
- Coordinadora de oficina
- Dos balcones de crédito
- Dos balcones de servicios
- Cuatro cajas
- Un archivo

**Figura 3: Organigrama Institucional**



Fuente: según estatutos de la cooperativa Jardín Azuayo  
Elaborado por: María Cristina Yapa Loja

### **2.1.12.1 Experiencia, estrategias y metodologías de microcrédito**

En la cooperativa Jardín Azuayo en la oficina el Tambo, la mayor cantidad de socios han solicitado microcréditos ya que se trata de un cantón netamente productivo, lo cual ha hecho que los habitantes busquen inyectar capital en sus pequeños negocios, emprendimientos, cultivos etc.

Por lo cual la base fundamental para otorgar un microcrédito es la capacidad de pago del socio, lo cual deben demostrar con la respectiva justificación de sus ingresos, mismos que deberán ser netamente de la actividad económica a las que se dedican.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 El microcrédito**

Según (Perez Ramirez, 2008) El microcrédito, también denominado micro finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes. (Chiriboga Rosales , 2009).

Para (Baena Toro, 2010, pág. 59) el microcrédito es aquel préstamo concedido con garantías reales o no, si son con garantías reales son con garantías hipotecarias o prendarias, que posibiliten una fuente alternativa de repago, mientras que aquellos

microcréditos que no mantenga este tipo de garantías pueden ser respaldados por garantías personales o por bienes del negocio propio.

El Glosario Básico de Microfinanzas compilado por Maricruz Lacalle, destaca los siguientes grupos de Microcrédito:

1. Microcréditos contra la pobreza extrema (personas que viven con menos de un dólar al día).
2. Microcréditos para el desarrollo (personas pobres, pero con sus necesidades básicas cubiertas).
3. Microcréditos para la inclusión (personas excluidas y marginadas; no necesariamente pobres).
4. Microcréditos para emprender (personas con una idea de microactividad económica y que actualmente ya están recibiendo ingresos; o por trabajo o por subsidio. Normalmente actividad económica secundaria e informal).
5. Microcréditos para el empleo (personas muy emprendedoras que quieren poner en marcha un negocio formal con aspiración de crecer y generar empleo).

### **2.2.2 Microfinanzas:**

Son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades (Ross Westerfield , 2001).

### **2.2.3 Mercado financiero:**

(Baena Toro, 2010) Lo denomina como el “conjunto de mecanismos utilizados para la transferencia de recursos entre agentes económicos. En el mercado financiero se efectúan transacciones con títulos de plazo medio, largo o indeterminado, generalmente destinados al financiamiento de capital de trabajo permanente y de capital fijo”.

#### **2.2.4 Instituciones microfinancieras:**

Por Institución Microfinanciera (IMF) podemos definir toda aquella institución que presta servicios microfinancieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo. (Lacalle, 2010)

#### **2.2.5 Cooperativa de Ahorro y Crédito:**

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras cuyo «objetivo social es servir a las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, siendo el número de socios ilimitado, y alcanzando la responsabilidad de los mismos por las deudas sociales sólo el valor de sus aportaciones». Por lo tanto, las cooperativas de crédito pueden realizar las mismas operaciones que las otras entidades de crédito, pero poseen la limitación de atender preferentemente las necesidades de sus socios (Calvo et al., 1999:328).

#### **2.2.6 Exclusión social**

De acuerdo a la definición de varios autores (EDIS et al., 1998; Cáritas Europa, 2004; Estivil et al, 2004; Arriba, 2002) la exclusión social consiste en un concepto de amplio alcance que hace referencia al acceso restringido, con cierto grado de permanencia en el tiempo, a los derechos sociales, como el derecho a un estándar de vida digno, o más concretamente, el derecho al trabajo, a la vivienda, a un sistema sanitario, a la educación, a los recursos financieros o a la vida social y participación política, y todo ello, por la manera en que los servicios sociales están organizados o por la vulnerabilidad de la situación económica, social y política de determinados ciudadanos.

#### **2.2.7 Exclusión financiera**

La exclusión financiera –causa y efecto de la exclusión social–, hace referencia a la imposibilidad, incapacidad o falta de acceso a los productos y servicios financieros más elementales, como pueden ser cuentas de ahorro, medios de pago, créditos o seguros (García, 2005; Comisión Europea, 2008). Afecta a aquellas personas que la banca comercial tradicional no puede atender por carecer de avales, nóminas o porque

requieren operaciones de tan pequeña cuantía que les convierten en clientes poco rentables para la banca (Ferrandis, 2006). La exclusión financiera está estrechamente ligada a la exclusión social ya que «los grupos sociales que no pueden acceder a los servicios financieros tampoco pueden, por regla general, obtener otro tipo de consideración social, por lo que la exclusión financiera se convierte en un elemento potenciador de otras clases de exclusión social» (Gardener, Molyneux, Carbó Valverde, 2005:13).

### **2.2.8 Autosuficiencia operativa y autosuficiencia financiera**

El concepto de autosuficiencia (o como en muchas ocasiones se denomina sostenibilidad) expresa la capacidad de determinada dinámica de pervivir en el tiempo haciendo un uso racional de los recursos necesarios para su funcionamiento, asegurando de esa forma que el resultado de esa dinámica, o la dinámica misma, esté disponible para su uso por un beneficiario/cliente futuro. Es decir, permite satisfacer las «necesidades presentes sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras». (Lacalle, 2010)

### **2.2.9 El crédito**

(Gallo Rafany, 2009) lo denomina como “una operación financiera en la que se pone a disposición del cliente una cantidad de dinero hasta un límite específico, así como en un tiempo determinado, mismo que deberá ser cumplido en el tiempo y plazo por parte del solicitante”.

### **2.2.10 Línea de crédito**

(James Guigan, 2006) Considera que es una cantidad de dinero que el banco pone a nuestra disposición en una cuenta, de la que se puede elegir disponer o no. Desde el momento en que se dispone de dicha línea de crédito se comienzan a devengar los intereses a favor del banco. Un ejemplo de estas líneas de crédito son los préstamos pre-concedidos que nos ofrecen los bancos en función del riesgo que les suponemos, o también los acuerdos comerciales entre empresas y bancos.



**Morosidad:**

La Real Academia de la Lengua define morosidad como: «Lentitud, dilación, demora». Según Calvo-Flores Segura y García Pérez de Lema (1997:14) la solvencia es la «disponibilidad de fondos para hacer frente a las obligaciones derivadas de la gestión corriente y capacidad para obtener beneficios y generar tesorería», mientras que la insolvencia es la «incapacidad de una entidad para pagar sus deudas».

**Políticas de crédito:**

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación (Suarez Jimenez, 2012).

**La morosidad crediticia:**

(Baca Urbina, 2002) Lo denomina como aquel factor que hace que la cartera se haga pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

**Préstamos individuales:**

La metodología de los préstamos individuales es la más sencilla y también la más común. Prácticamente todas las instituciones de microcréditos que existen en el mundo la han practicado alguna vez.

En este caso, el préstamo es solicitado por una única persona. La petición se basa en las necesidades de la propia persona, ella es la que tendrá que cumplir cualquiera de los requisitos que sean necesarios y será la única responsable ante la institución a la hora de la devolución de los fondos. Una ventaja interesante de realizar los préstamos sobre una base individual, es que éstos se pueden adaptar a la capacidad de pago y a las características del cliente (Almeyda, 1997:124).

### **Microseguros:**

Un microseguro es un servicio financiero que reembolsa a su beneficiario las pérdidas financieras causadas por un hecho poco probable. Esta protección está respaldada por unos mecanismos de cobertura conjunta derivada de la existencia de un conjunto de personas, también vulnerables a diversos riesgos, que se unen para formar un grupo de riesgos (Lacalle: 2010)

### **Microahorro:**

El ahorro es una alternativa importante para los pobres porque los beneficios que suponen tienen más valor que los que pueda generarles un microcrédito (Robinson, 2001). Ahorrando, las familias pueden ir acumulando un patrimonio para utilizarlo en el futuro como colateral, para afrontar mejor su consumo estacional, gestionar mejor sus gastos periódicos, auto asegurarse contra los imprevistos y autofinanciar sus inversiones. Todo ello con la tranquilidad que conlleva, reduciendo los riesgos generados por la volatilidad de sus ingresos.

## **2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 General**

Los microcréditos como parte de la política de inclusión social y financiera de la COAC Jardín Azuayo, Oficina del El Tambo, generan adecuadas condiciones socioeconómicas para una mejor calidad de vida de los socios.

### **2.3.2 Especificas**

¿El destino que dan los socios a los microcréditos es el adecuado?

¿Existe asesoramiento técnico para que los socios puedan mejorar sus condiciones socioeconómicas con los microcréditos obtenidos por parte de la cooperativa Jardín Azuayo, Oficina el Tambo?

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente.**

Microcrédito

### **2.4.2 Variable dependiente**

Condiciones socioeconómicas para una mejor calidad de vida de los socios beneficiarios.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 MODALIDAD**

Para realizar la presente investigación se hará uso de la modalidad cualitativa - cuantitativa, ya que se analizará información teórica y numérica, misma que será recopilada con las técnicas correspondientes que permitirán conocer y entender en este trabajo.

### **3.2 TIPOS**

Para llevar a cabo este trabajo se hará uso de los siguientes tipos de investigación, con la finalidad de recabar la información necesaria que permitirá sustentar dicha investigación.

Se hará uso de la investigación de campo, ya que se aplicará encuestas a los socios de la cooperativa que han solicitado este tipo de crédito, misma información que se recopilara de las fuentes como son los socios.

También se hará uso de la investigación bibliográfica-documental para sustentar el trabajo investigativo con suficiente bibliografía que servirá como marco conceptual para el desarrollo de esta tesis.

La presente investigación es de tipo descriptiva porque permite describir las características, así como los aspectos que influyen en la economía de los socios que tienen esta línea de créditos en la cooperativa Jardín Azuayo. A través de la recolección de datos, análisis e interpretación de los mismos, se podrá determinar el impacto que tienen los microcréditos en la vida económica de dichos socios, se podrá brindar sugerencias de mejora para lograr una respuesta positiva en el entorno y lograr la efectividad de inversión en cuanto a la canalización se refiere.

Por último, también se empleará la investigación explicativa para poder analizar e interpretar los resultados obtenidos del trabajo de campo, con la finalidad de que exista un análisis que sea entendible para cualquier persona que lea esta tesis.

### **3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Se aplicará los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, ya que para desarrollar la investigación se procederá a realizar análisis de lo particular a lo general, y de lo general a lo particular.

#### **3.3.1 Método analítico**

Si se analizan las características de los métodos enunciados anteriormente, es fácil concluir que todos ellos se relacionan y complementan. A partir del método analítico se observan fenómenos singulares; con la inducción se formulan leyes universales; mediante el método deductivo se aplican esas leyes a situaciones particulares y a través de la síntesis se integran conocimientos aparentemente no relacionados. (Achaerandio, 2002)

Por otra parte, “existe una íntima relación entre el método deductivo y el sintético, el método inductivo y el analítico, ya que la inducción puede considerarse como un análisis y la deducción como una parte de la síntesis”. (Canales, 2010)

El método analítico se aplicará en la investigación en el momento de descomponer el todo en sus partes para estudiar cada una de ellas por separado, sin perder la visión de conjunto, preferentemente en el análisis e interpretación de los resultados.

#### **3.3.2 Técnicas:**

A través de la encuesta se obtendrá la información de manera rápida y económica misma que permitirá determinar la realidad del objeto en estudio sobre los destinos que le están dando los socios a los microcréditos que otorga la cooperativa Jardín Azuayo oficina el Tambo

Esta encuesta será aplicada a un grupo de socios de acuerdo al número que se determine a través del cálculo de la muestra.

### 3.3.3 Instrumento

La herramienta principal es un cuestionario cuali-cuantitativo que será organizado en cinco temas fundamentales:

- Perfil del socio, de su hogar y de su emprendimiento o actividad para que solicitó el micro financiamiento;
- A nivel del hogar: evolución de los ingresos, bienestar familiar y vulnerabilidad;
- A nivel del emprendimiento: uso del préstamo, evolución de los excedentes y de las ventas, mejoras y activos, vulnerabilidad;
- A nivel individual: ahorros, aptitudes empresariales y empoderamiento de las mujeres;
- Dificultades de pago y grado de satisfacción del prestatario.

### 3.3.4 Población y muestra

Como se conoce el número de socios que han solicitado microcréditos durante el año 2015 y 2016, se le considera a ese número de socios como la población, mismos que son 1956, lo cual se constituye el universo para el presente trabajo.

Para poder llevar a cabo el presente trabajo investigativo se procede a calcular la muestra, es decir a calcular el número de socios que serán encuestados, a través de la siguiente formula.

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

**Dónde:**

**n=** Tamaño de muestra

**k=** Coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza con el que se trabaja (nivel de confianza 95% - 1,96)

**p**= % de la población que reúne las características de interés para el estudio.

**q**= % de la población que no reúne las características de interés para el estudio.

**N**= Tamaño de la población.

**e**= Error con que se trabaja (máximo 5%).

$$n = \frac{1.96^2(0,5)(0,5)(1956)}{(0.07^2(1956 - 1)) + (1.96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 178 \text{ socios}$$

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Objetivo: Evaluar el impacto Socio-Económico del microcrédito en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo oficina en Tambo, Cantón el Tambo, periodo 2015 – 2016.

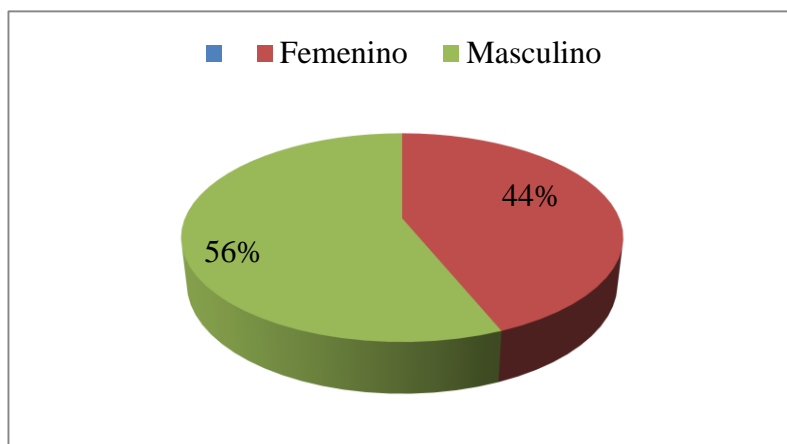
### CARATERIZACION DE LA MUESTRA:

**Tabla 3: Análisis de la muestra según a la variable genero**

GÉNERO	FERCUENCIA	%
Femenino	78	44
Masculino	100	56
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 1: Estratificación de la muestra de acuerdo al Género**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 56% de los SOCIOS de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo son hombres y el 44% mujeres. Es evidente que la prevalencia de hombres en la cartera de socios, obedece incluso a la propia cultura del sector donde el rol de la mujer aun no es muy reconocido, pese a ello su presencia en la COAC es importante.



## Caracterización de la muestra por edad

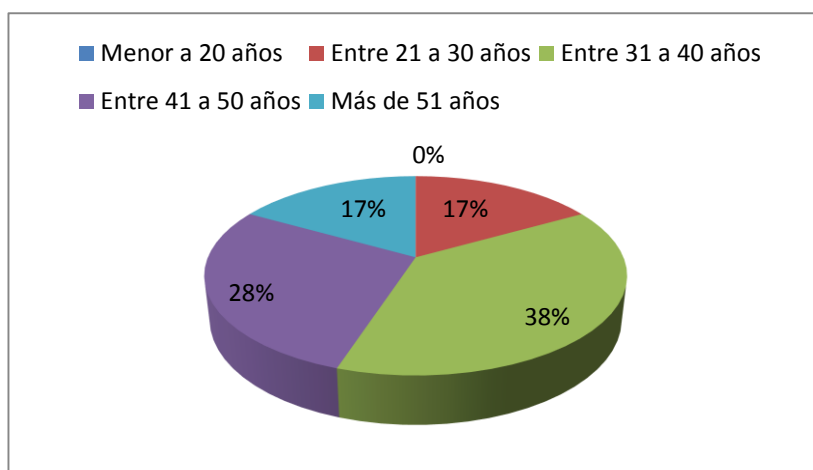
**Tabla 4: Estratificación de los socios de la COAC por edad**

EDAD	Frecuencia	%
Menor a 20 años	0	0
Entre 21 a 30 años	30	17
Entre 31 a 40 años	68	38
Entre 41 a 50 años	50	28
Más de 51 años	30	17
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 2: Estratificación de los socios de la COAC por edad**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 38% de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, agencia El Tambo están entre el rango de 31 a 40 años de edad; el 28% entre 41 a 50 años, el 17% entre 21 a 30 años y 17% son los socios mayores a 51 años de edad.

Es evidente que las edades de los socios guardan relación con una población relativamente joven, la que el fenómeno de la migración expulsa a la población joven hacia otros países u otras ciudades donde buscan nuevas oportunidades de trabajo y vida.

## Estado Civil:

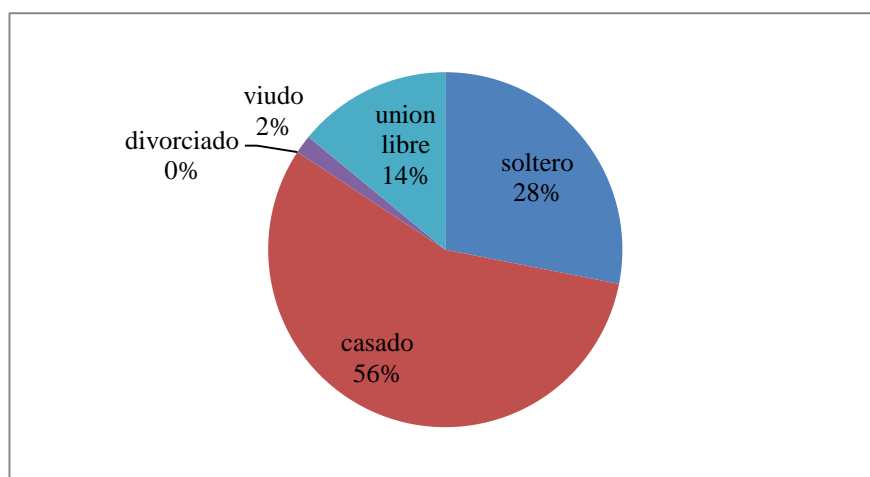
**Tabla 5: Estado civil de los Socios**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	%
Soltero	50	28
Casado	100	56
Divorciado	0	0
Viudo	3	2
Unión Libre	25	14
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 3: Estado civil de los socios**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 56% de los socios están casados, el 14% en unión libre, el 28% soltero y viudos un 2%.

El estado civil es un elemento significativo para calcular el impacto socioeconómico de los microcréditos que reciben de la COAC, ello permite dinamizar como se establecen las prioridades de inversión, pago de la deuda y asimilación de los beneficios de dicho proceso.

## Nivel de instrucción de los Socios.

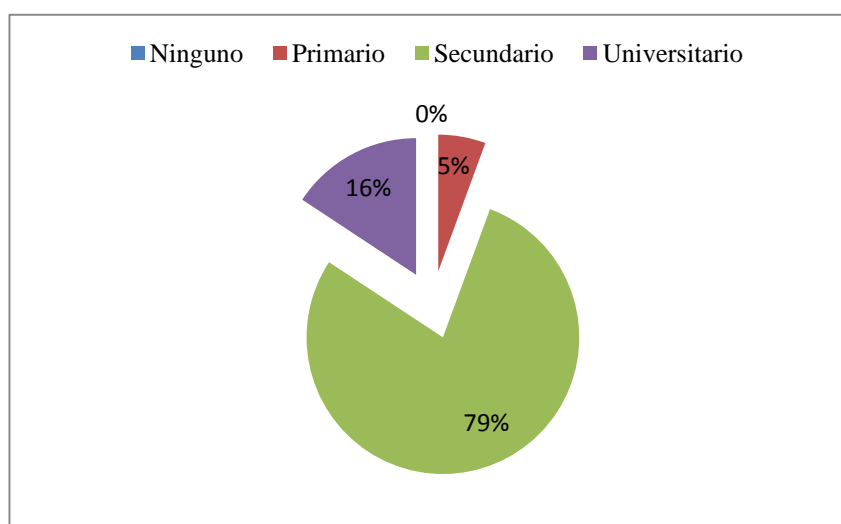
**Tabla 6: Nivel de instrucción de los socios**

NIVEL DE ESTUDIOS	FRECUENCIA	%
Ninguno	0	0
Primario	10	5
Secundario	140	79
Universitario	28	16
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 4: Nivel de instrucción de los socios**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 79% de los socios tienen un nivel de instrucción secundaria, pero no todos terminada; el 16% tienen formación universitaria no toda completa y el 5% alcanzó la formación primaria.

El nivel de instrucción es otro de los factores dinamizadores de los procesos económico-sociales de la unidad económica familiar, por tanto, los resultados se pueden medir a través del conocimiento que los socios tienen sobre la optimización del recurso crediticio en la gestión de sus actividades de producción de bienes o servicios.

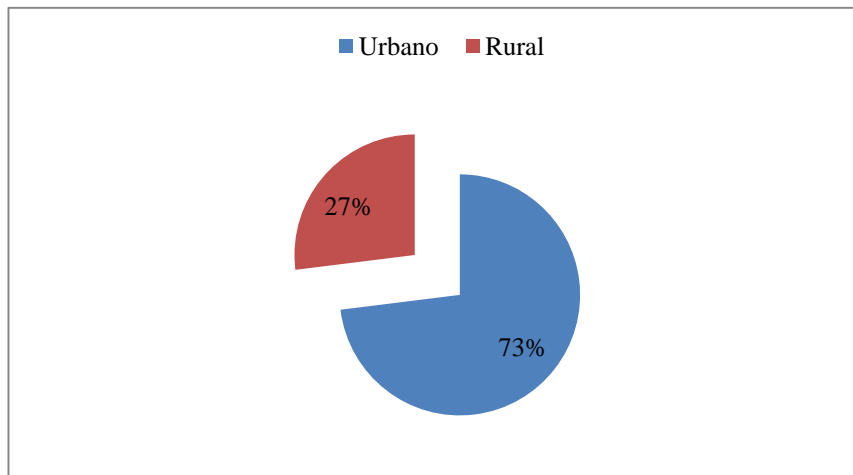
## Lugar de Residencia de los Socios

**Tabla 7: Sectores del Tambo donde residen los socios**

Zona	Frecuencia	%
Urbano	130	73
Rural	48	27
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 5: Lugar de residencia de los Socios**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 73% de socios viven en la zona Urbana y el 27% están radicados en la zona Rural. Por tanto, la muestra corresponde a una mayoría de socios que residen en la zona urbana del Tambo, donde realizan sus actividades económicas que sin duda tienen parte de ellas las ejecutan en el ámbito rural.

## Nivel de ingreso de los Socios

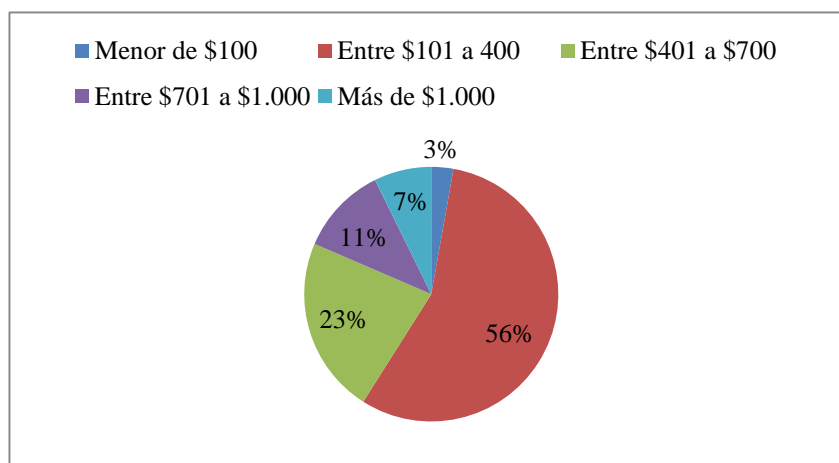
**Tabla 8: Ingreso promedio de los socios**

INGRESO MENSUAL PROMEDIO	FRECUENCIA	%
Menor de \$100	5	3
Entre \$101 a 400	100	56
Entre \$401 a \$700	40	23
Entre \$701 a \$1.000	20	11
Más de \$1.000	13	7
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja

**Gráfico 6: Ingresos promedio de los Socios**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja

El 56% de los socios declaran que tiene ingresos promedio mensual entre \$ 100 y \$ 400; el 23%, entre \$401 y \$700; el 11% entre \$ 701 y \$ 1000; el 7% más de \$ 1000 y solo el 3% bajo \$100.

Es decir, el escenario se caracteriza por socios que en su mayoría están dentro de la línea de pobreza que en el Ecuador a junio del 2017 equivale a un ingreso US\$ 85,58 mensuales por persona, mientras que la línea de pobreza extrema en US\$ 48,23 mensuales per cápita (INEC, 2017), sin embargo, la pobreza no solo puede ser medida

por el nivel de ingresos sino también por la satisfacción de necesidades básicas, que si son inherentes a los niveles de desarrollo alcanzados por el Tambo.

## ORIGEN DE LOS INGRESOS

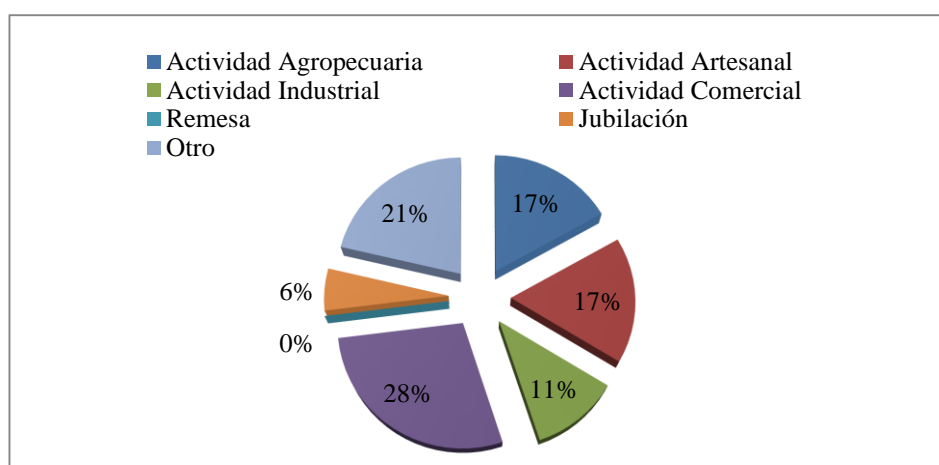
**Tabla 9: Origen de los Ingreso de los Socios**

FUENTES	FRECUENCIA	%
Actividad Agropecuaria	30	17
Actividad Artesanal	30	17
Actividad Industrial	20	11
Actividad Comercial	50	28
Remesa	0	0
Jubilación	10	6
Otro	38	21
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 7: Origen de los Ingreso de los Socios**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 28% de los socios de la COAC Jardín Azuayo, agencia el Tambo, justifican el origen de los ingresos mensuales que poseen por la actividad comercial que realizan; el 17% por la actividad agropecuaria e igual porcentaje por la actividad artesanal; el 11 % por la actividad industrial a micro y pequeña escala; el 6% debido a la pensión jubilar y un

21% que no especifica y se asume que dichos ingresos se originan en la remesa enviada a la familia por los migrantes.

Hay una relación entre el tipo de ingreso y la zona donde habita la población. Se entiende que al ser el sector urbano de donde proviene en su mayoría los socios, los ingresos provienen de las actividades comerciales, artesanales industriales y las no especificadas.

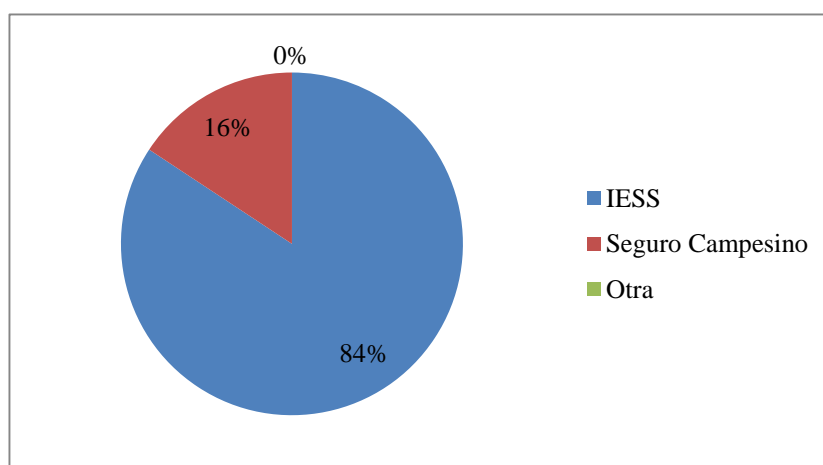
## SEGURIDAD SOCIAL DE LOS SOCIOS.

**Tabla 10: Afiliación a la seguridad social**

Opciones:	FRECUENCIA	%
IESS	150	84
Seguro Campesino	28	16
Otra	0	0
TOTAL	178	100

Yupa Loja. Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: María Cristina

**Gráfico 8: Afiliación a la seguridad social de lo afiliados**



Yupa Loja. Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: María Cristina

El 84% de los socios se encuentran afiliados al IESS ya sea de manera directa por que tiene relación laboral o de manera voluntaria y el 16% se encuentran afiliados al Seguro Social Campesino.

### **CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:**

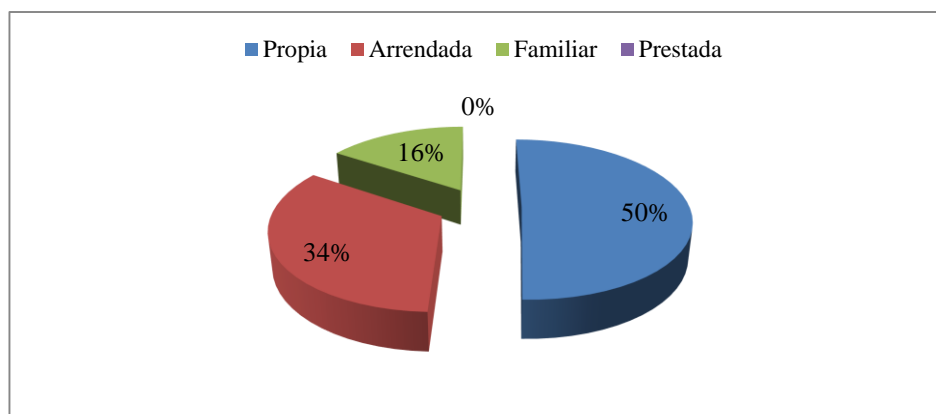
#### **Tenencia de vivienda donde habita el socio**

**Tabla 11: Tenencia de la vivienda**

<b>TIPO DE VIVIENDA</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>ENCUESTADOS %</b>
Propia	90	50
Arrendada	60	34
Familiar	28	16
Prestada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 9: Tipo de Vivienda**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 50% de socios encuestados manifiestan poseen vivienda propia; el 34% de los socios habitan en viviendas arrendadas y el 16% se encuentran en viviendas de familiares, es por tal motivo que acceden a los microcréditos que ofrecen la Cooperativa para mejorar su calidad de vida.



## Como adquirió la vivienda.

**Tabla 12: Origen del recurso para adquirir y/ o arrendar la vivienda**

Origen de recursos	FRECUENCIA	%
Recursos propios	45	25
Préstamos	55	31
Herencias	46	26
Otro	32	18
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 10: Origen del recurso para adquirir y/ o arrendar la vivienda**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 31% de los socios adquirieron sus viviendas a través de préstamos: el 26% mediante heredó; el 25% adquirió o arrienda la vivienda mediante recursos propios y el 18% de otras fuentes que se asumen son las remesas de los migrantes.

## Características de la vivienda

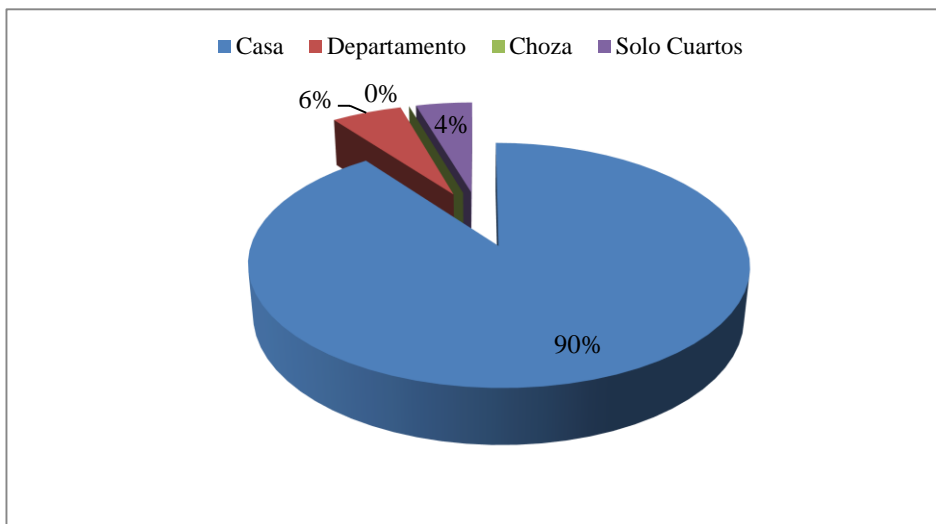
**Tabla 13 Tipo de la vivienda**

Tipo	Frecuencia	%
Casa	160	90
Departamento	10	6
Choza	0	0
Solo Cuartos	8	4
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 11: Tipo de vivienda**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 90% de los socios habitan en una casa con las características de distribución que generalmente tiene este tipo de construcción nueva o antigua, el 6% habita en departamentos y solo el 4% en cuartos o “media aguas” como suelen ser denominados en el sector rural.

De hecho, esta característica es notoria de los habitantes de la ciudad grande intermedia o pequeña.

## ¿La vivienda cuenta con Servicios Básicos?

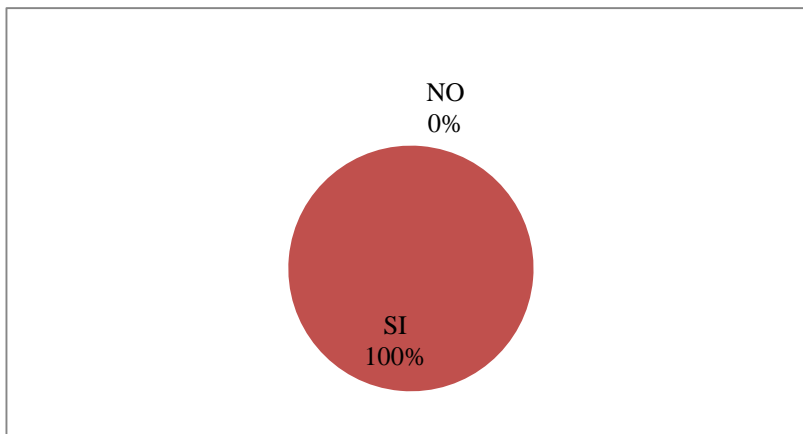
**Tabla 14: Servicios básicos**

Opciones	Frecuencia	%
SI	178	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 12: Servicios Básicos**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

Los socios asumen que el 100% de las Viviendas cuentan con todos los servicios básicos, lo cual de ser totalmente cierto se descartaría que la pobreza es además originada por la falta de accesos a servicios básicos.

Este dato es muy controvertido si se analiza el tema en El Tambo, según su alcalde “En el área urbana, alrededor del 80% de la población cuenta con estos servicios, pero en el sector rural, sólo el 60% tiene cobertura de las juntas de agua. (El Mercurio 26 de enero del 2015).

## SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS CON LA COAC JARDÍN AZUAYO

¿Cómo tuvo conocimiento de la COAC Jardín Azuayo?

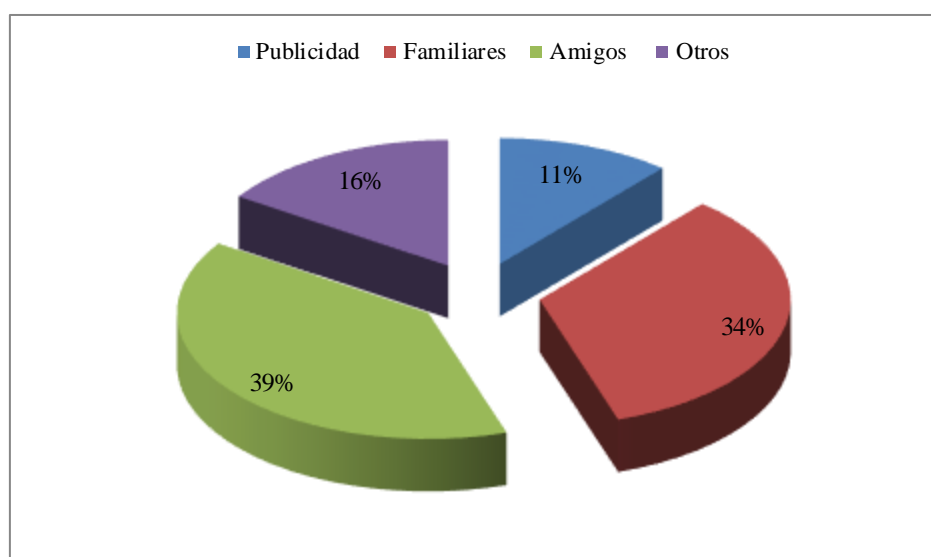
**Tabla 15: Medio por el que conoció el socio a Jardín Azuayo**

Medios	Frecuencia	%
Publicidad	20	11
Familiares	60	34
Amigos	70	39
Otros	28	16
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 13: Medio por el que conoció el socio a Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 39% de los encuestados se transformaron en socios de la COAC Jardín Azuayo en El Tambo, por las buenas referencias que recibieron de amigos; el 34% de familiares; el 16% por otros medios en especial el de la sola apertura de la Agencia y el 11% a través de la publicidad.

Es importante conocer que el 73% de los socios se acercan a la COAC y se convierten en socio, debido a las buenas experiencias que se tramitan de los productos y servicios de la COAC a través de amigos y familiares, que al parecer es la estrategia de una

organización solidaria que practica los principios y valores del cooperativismo a través de la capacitación, asistencia técnica y demás acciones que involucran la participación del socio en sus procesos de planificación y crecimiento.

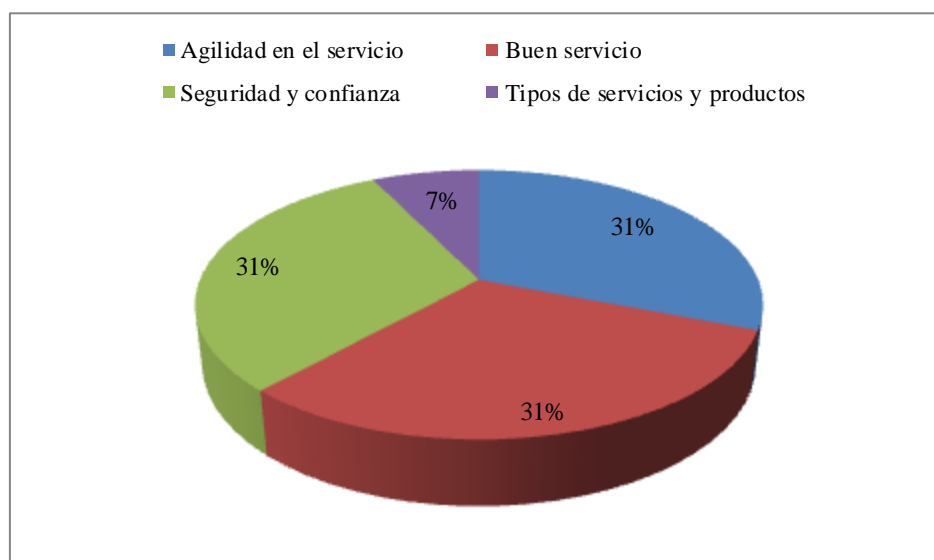
**¿Cuáles son los motivos por los que acude a la institución?**

**Tabla 16: Motivos que hacen que el socio acuda a la COAC**

Opciones	Frecuencia	%
Agilidad en el servicio	55	31
Buen servicio	55	31
Seguridad y confianza	55	31
Tipos de servicios y productos	13	7
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 14: Motivos que hacen que el socio acuda a la COAC**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 31% de los socios acuden a la institución por la agilidad en el servicio; en igual porcentaje acuden por la seguridad y confianza que brinda la Institución Financiera; 31% de socios encuestados indican que reciben un buen servicio por parte de las

personas que forman parte de la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo y el 7% por los productos y servicios que brinda la Institución y por otra parte los restantes. Las repuestas reflejan el alto nivel de confianza y empoderamiento de los socios en su organización financiera solidaria.

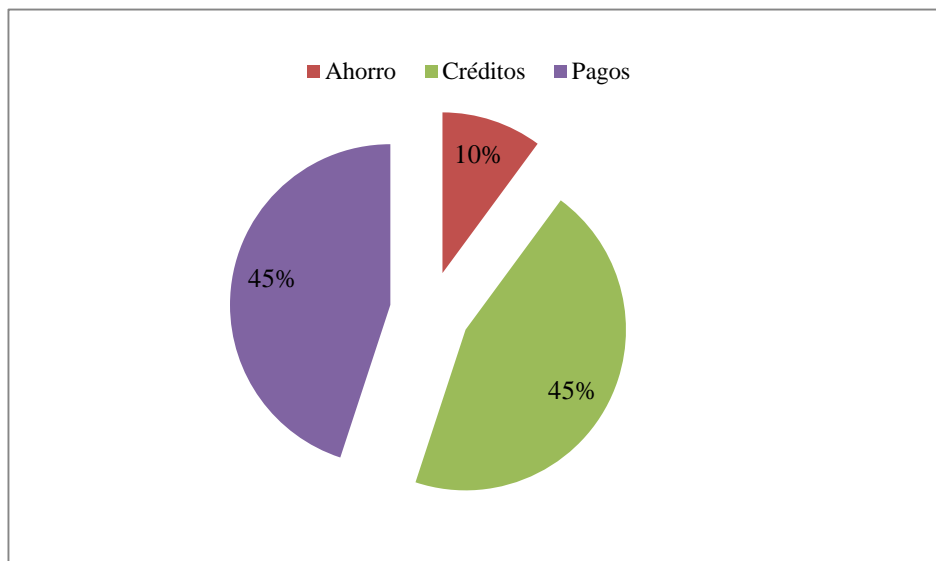
### ¿Qué tipo de servicios o productos financieros solicita en la institución?

**Tabla 17: Demanda de productos y servicios financieros**

Productos y servicios	Frecuencia	%
Ahorro	18	10
Créditos	80	45
Pagos	80	45
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 15: Demanda de productos y servicios financieros**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 45% de los socios demandan crédito, el 45% efectúan pagos de servicios u otros que le oferta la COAC y el 10% tiene prioridad en los ahorros.

Se nota que la demanda va encaminada a la obtención de crédito para solucionar diferentes necesidades de los socios, el otro tema es por la comodidad de que los pagos y demás transacciones la pueden hacer en la COAC sin acudir a instituciones bancarias o de otra naturaleza para ello.

Por ello la COAC busca a través de sus productos y servicios, empoderar a sus socios, hacer que participen en sus decisiones y que se involucren en el desarrollo de su territorio optimizando al máximo los recursos que recibe de la institución.

### ¿Es socio de otra entidad financiera?

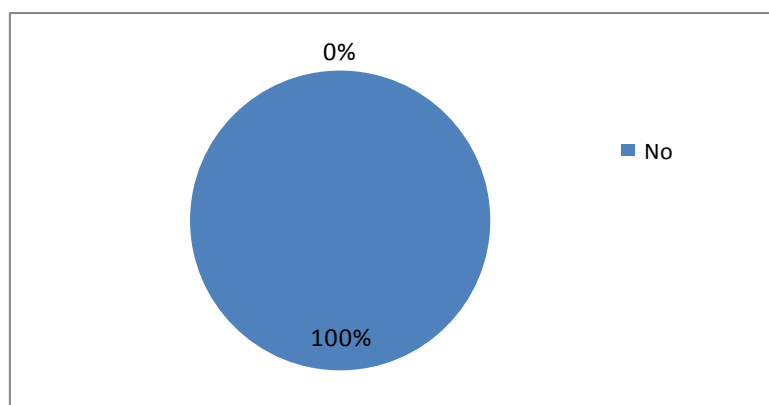
**Tabla 18: Afiliación a otra institución financiera**

OPCIONES	Frecuencia	%
No	178	100
Si	0	0
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 16: Afiliación a otra institución financiera**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 100% de los socios manifestaron su fidelidad a la Cooperativa indicando que no pertenecen a otra entidad financiera lo cual de ser totalmente cierta la respuesta alcanzada, sería en dicho territorio un caso único que demuestra que los socios solo efectúan sus transacciones con una sola institución financiera. Dato que se lo asume “con pinzas”

## **SERVICIOS FINANCIEROS EN LA COAC JARDÍN AZUAYO**

### **¿Qué tipo de créditos demanda en la entidad?**

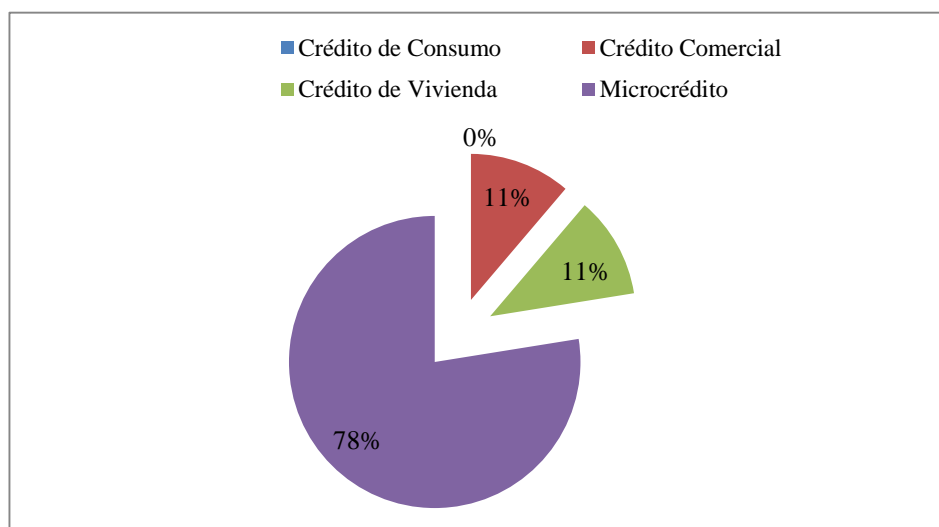
**Tabla 19: Demanda de Crédito**

<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Crédito de Consumo	0	0
Crédito Comercial	20	11
Crédito de Vivienda	20	11
Microcrédito	138	78
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 17: Demanda de Crédito**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 78 % de socios solicitan financiamiento para resolver sus problemas productivos o de consumo, a través del microcrédito; el 11% de los s utilizan créditos de vivienda y en igual porcentaje se financian con créditos comerciales.

El microcrédito como producto se transforma como en la especialidad de la Agencia con respecto a resolver las necesidades de financiamiento de sus socios, pese a los



costos para el beneficiario en relación tasa de interés y plazos de amortización que son diferentes a las otras opciones al respecto.

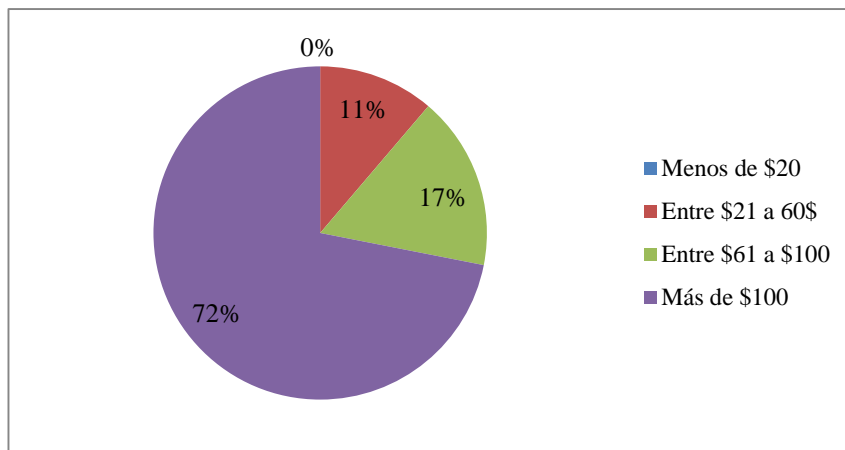
**¿Cuál es su monto de ahorro promedio en la entidad?**

**Tabla 20: Capacidad de ahorro de los socios**

Ahorro promedio	Frecuencia	%
Menos de \$20	0	0
Entre \$21 a 60\$	20	11
Entre \$61 a \$100	30	17
Más de \$100	128	72
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 18: Ahorro promedio de los Socios**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 72% de los socios revela que su ahorro promedio-mes es de más de \$100; el 17% entre \$ 61 a \$100; el 11% de \$21 a \$ 60.

El promedio de ahorro de alguna manera es un parámetro de análisis de la capacidad de pago del socio aunque no es el determinante, pero permite evaluar si al cultura del ahorro que ha desarrollado le puede en el futuro garantizar la posibilidad de endeudamiento, ya que el ahorro es un reflejo importante de los resultados de su

actividad productiva y promueve justamente la formación de un recurso que un puedan resolver contingentes que se presentan en momentos no determinados peor aún planificados.

### ¿Cuántos créditos ha recibido de la entidad?

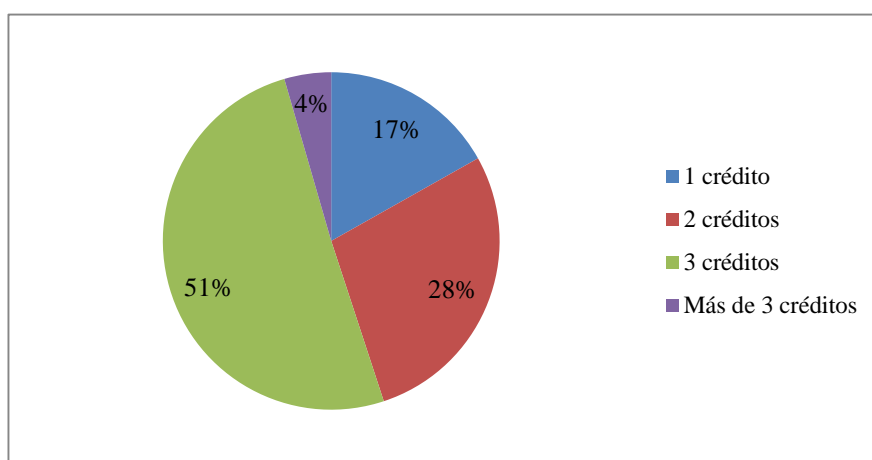
**Tabla 21: Ciclos de crédito del socio.**

Ciclos de crédito del socio	Frecuencia	%
1 crédito	30	17
2 créditos	50	28
3 créditos	90	51
Más de 3 créditos	8	4
TOTAL	178	100

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 19: Ciclos de crédito del socio.**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 51% de los socios manifestaron han recibido tres 3 créditos; el 28% 2 créditos, el 17% 1 crédito y el 4% más de 3 créditos.

Es importante este dato en relación a los ciclos de crédito que han beneficiado a los socios y que les generan experiencia en la administración del recurso crediticio recibido que retribuye la confianza de la COAC en su Socio y viceversa.

Al llegar a tres crecidos por socios, se entiende que los rendimientos obtenidos generan capacidad de pago por un lado y sobre todo capacidad de generación de riqueza para mejorar las condiciones de vida de los socios.

### ¿Cuál es su percepción sobre el proceso de otorgamiento de crédito?

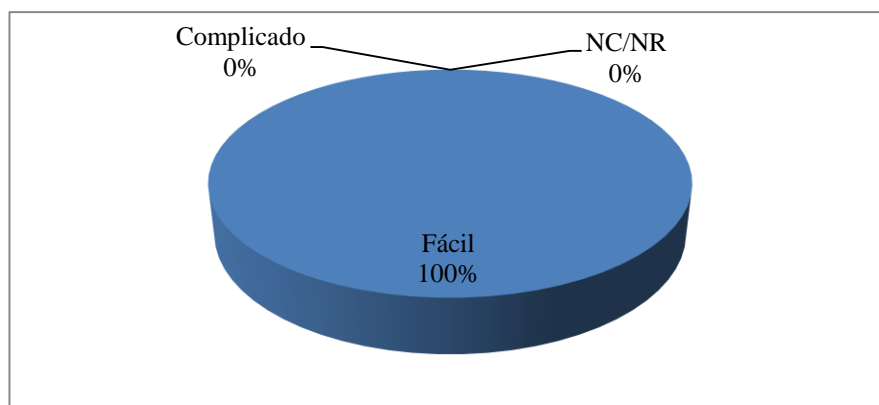
**Tabla 22: Percepción del proceso de concesión**

Opciones	Frecuencia	%
Fácil	178	100
Complicado	0	0
NC/NR	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 20: Percepción del proceso de concesión**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 100% de socios reconocen que el proceso de concesión de sus créditos fue fácil, criterio entendido en términos de la agilidad y eficiencia que se demuestra en los tiempos de trámite y acreditación del crédito o créditos aprobados.

La propia experiencia y cumplimiento del socio, transforma el proceso de concesión en un trámite prácticamente automático, criterio que limita a actualidad datos en la solicitud de crédito que es normal para justificar el inicio y resultado de los procedimientos técnicos y financieras al respecto.

## ¿Qué montos de microcrédito ha solicitado en la institución?

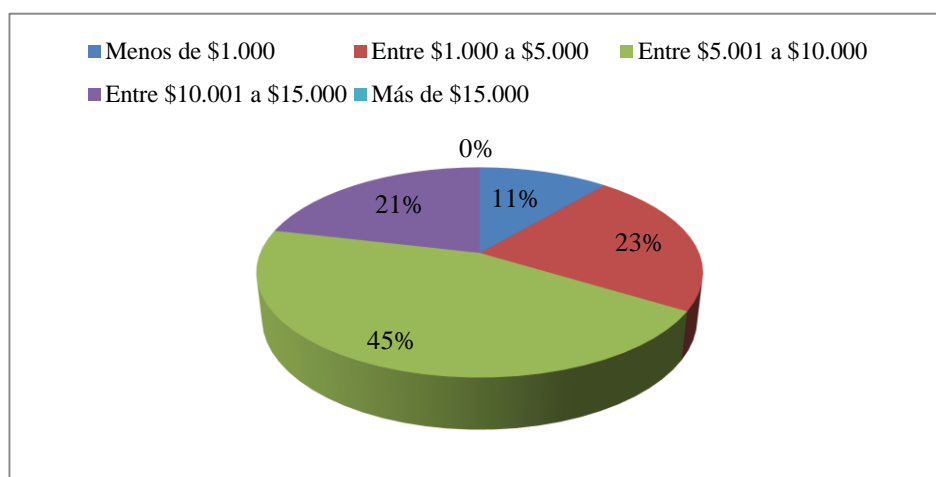
**Tabla 23: Montos Promedio solicitados**

Montos Promedio	Frecuencia	%
Menos de \$1.000	20	11
Entre \$1.000 a \$5.000	40	23
Entre \$5.001 a \$10.000	80	45
Entre \$10.001 a \$15.000	38	21
Más de \$15.000	0	0
	178	100

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 21: Montos Promedio solicitados**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 45% de socios tiene capacidad de pago para endeudarse en montos de créditos de \$5000 a \$10000; el 23% entre \$1000 a \$5000; el 21% entre \$10001 a \$ 15000 y el 11% créditos menores a \$1000.

El dato demuestra que la cartera de crédito de casi seis millones de dólares detallada al inicio de la presente investigación es importante con respecto a desarrollo económico local, ya que dicha inyección de recursos ayuda a que El Tambo genere actividad productiva y comercial que es fortalecida por la COAC Jardín Azuayo.

## IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COAC JARDÍN AZUAYO

¿A cuál de la siguiente actividad va dirigida la inversión?

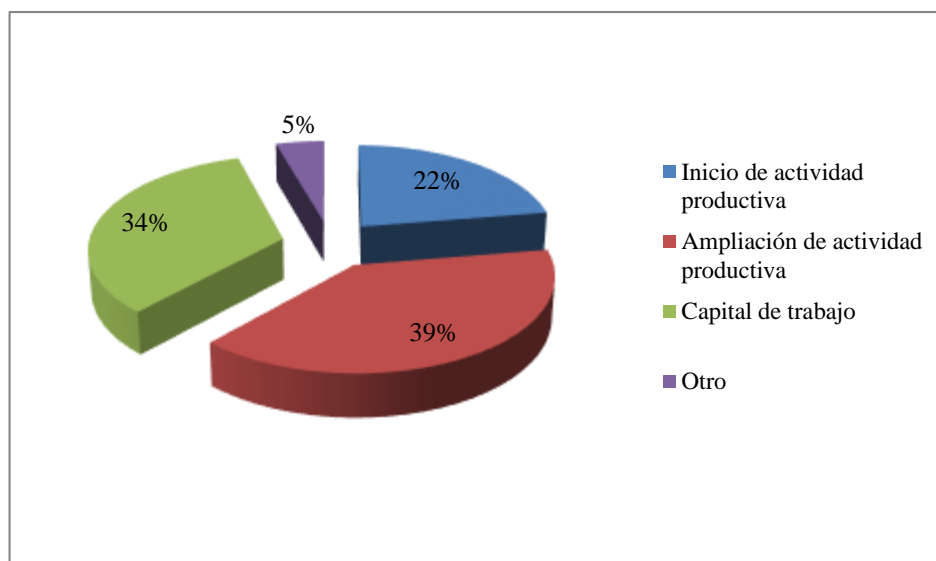
**Tabla 24: Direccionamiento del financiamiento del socio**

Opciones	Frecuencia		%
Inicio de actividad productiva	40		22
Ampliación de actividad productiva	70		39
Capital de trabajo	60		34
Otro	8		5
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>		<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 22: Direccionamiento del financiamiento**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 39% de los socios direccionan el financiamiento con el crédito obtenido para ampliar el negocio, el 34% para capital de trabajo; el 22% para iniciar un negocio y el 5% para otras actividades.

Al concentrar la investigación en el impacto del microcrédito, se percibe que ocurren los ciclos de crédito antes detallado, que inician en unos casos en la creación del negocio,

diciendo con ello que la COAC da crédito a las ideas del socio; para luego continuar con la proyección de ampliación, capital de trabajo entre otros requerimientos al respecto.

### ¿Cuál ha sido el destino del microcrédito que ha obtenido en la institución?

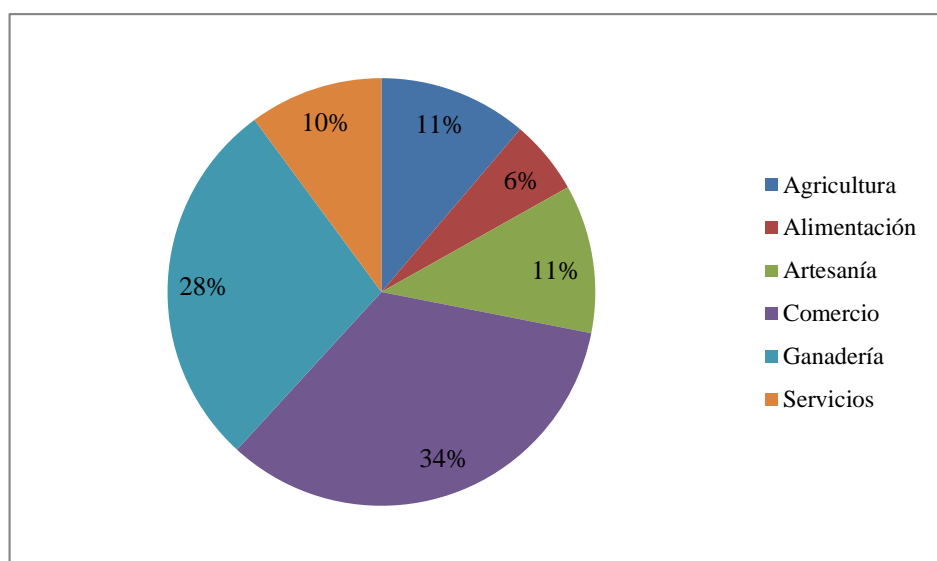
**Tabla 25: Actividades productivas financiadas**

Actividades productivas	Frecuencia	%
Agricultura	20	11
Alimentación	10	6
Artesanía	20	11
Comercio	60	34
Ganadería	50	28
Servicios	18	10
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 23: Actividades productivas financiadas**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 34% de los créditos la COAC concedió a los socios financien sus actividades comerciales; el 28% para actividades ganaderas; el 11% para artesanía e igual porcentaje agricultura; el 10% para actividades de servicios y el 6% para alimentación.

De esta desagregación se desprende que la economía de base de El Tambo es la actividad agropecuaria (agricultura y ganadería sumada el 39%, en tanto que la actividad comercial es más característica del núcleo urbano de dicho cantón, hecho que ratifica, aunque no en los mismos porcentajes al diagnóstico efectuado para el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de El tambo 2014, 2018.

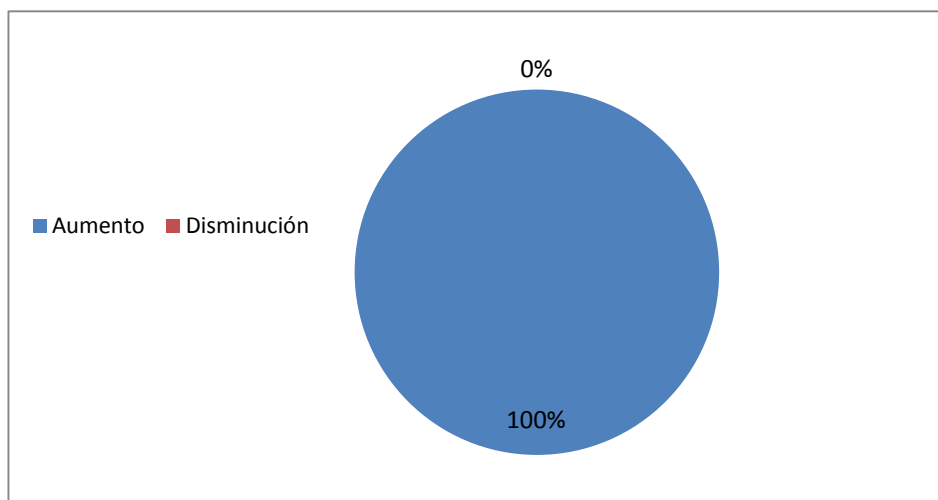
**Mediante el servicio microcreditico ¿habido una incremento o disminución en sus ingresos?**

**Tabla 26: Resultados de la inversión**

Ingresos	Frecuencia	%
Aumento	178	100
Disminución	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 24: Resultados de la Inversión**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 100% de los socios beneficiarios de microcrédito de la COAC Jardín Azuay, Agencia El Tambo, declaran que sus ingresos aumentaron en cuanto a los resultados obtenidos de la inversión, dato que se lo analiza con las debidas reservas, ya que no en todos los casos se ha mencionado que el financiamiento fue para la actividad productiva sino

también para consumo. En este último aspecto, no hay ingresos, hay solo gastos y la deuda se honra con el ingreso habitual que tiene el socio.

**En el caso de haber generado ingresos gracias al microcrédito, ¿cuál ha sido el destino de los mismos?**

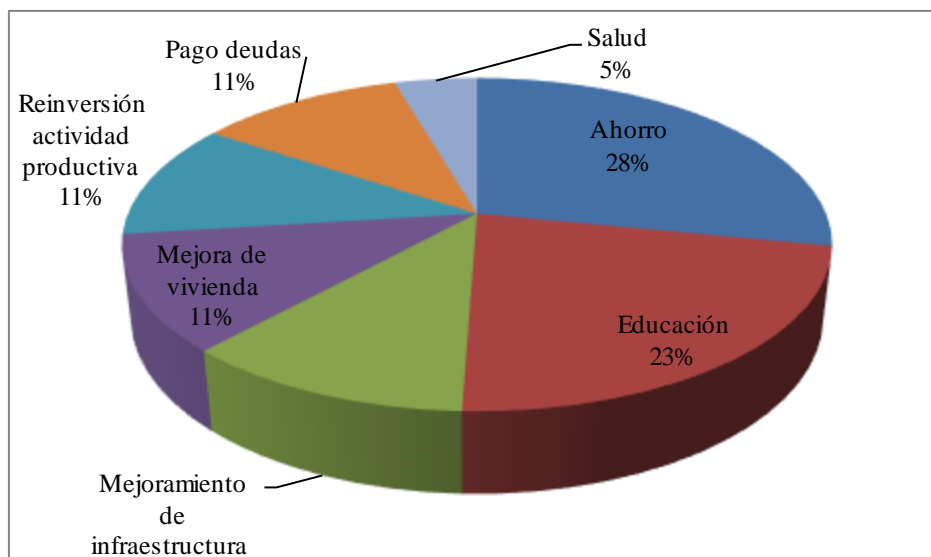
**Tabla 27: Uso de los resultados de la inversión**

DESTINO DE LOS RESULTADOS	Frecuencia	%
Ahorro	50	28
Educación	40	23
Mejoramiento de infraestructura	20	11
Mejora de vivienda	20	11
Reinversión actividad productiva	20	11
Pago deudas	20	11
Salud	8	5
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 25: Uso de los resultados de la Inversión**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 28% de los resultados monetarios generados por la inversión lograda gracias al crédito de la COAC Jardín Azuayo, los socios prefirieron ahorrar dicho recurso. El 23% lo dedicó para la educación de los hijos y del propio socio; el 11% para



mejoramiento de locales comerciales o de infraestructura productiva; e igual porcentaje para cada una de las siguientes necesidades; mejora de Vivienda, reinversión actividad productiva, mejora de vivienda y solamente el 5% se utilizó para atender problemas de salud. También con mucha reserva se nota que el recurso va al ahorro, se entiende confiado a la COAC, cuando solo el 10% de los socios (Tabla 16), prioriza el ahorro con la COAC, lo cual evidencia que hay otras instituciones financieras en las cuales deja sus recursos, pues en ello también la respuesta fue que el 100% de los socios no están enrolados con otra institución financiera.

### ¿Cuánto tiempo tiene su actividad productiva en el mercado?

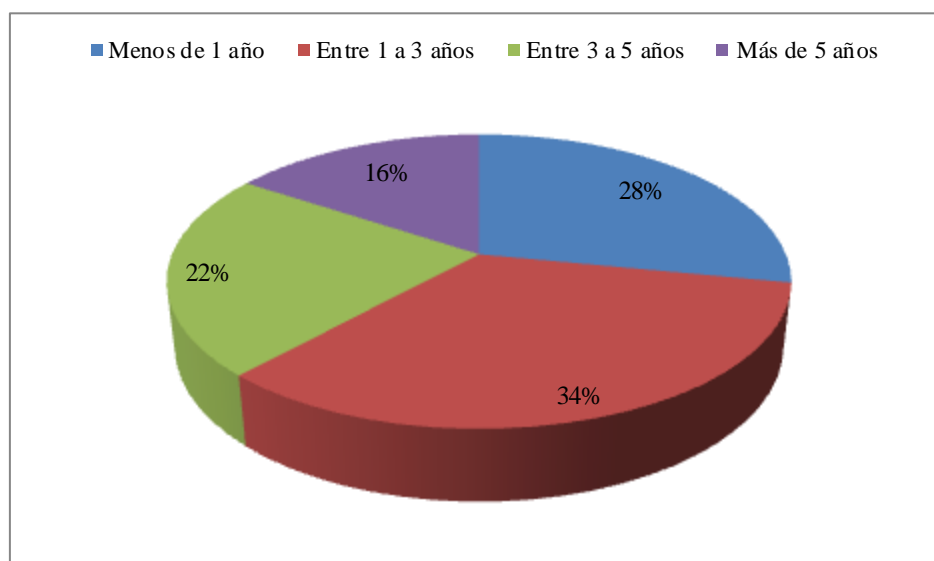
**Tabla 28: Experiencia del socio en la actividad productiva**

<b>Años de Experiencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	50	28
Entre 1 a 3 años	60	34
Entre 3 a 5 años	40	22
Más de 5 años	28	16
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja

**Gráfico 26: Experiencia del socio en la actividad productiva**



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja

El 34% de los socios declaran que su experiencia en la actividad productiva para la cual se beneficiaron con microcrédito, está comprendida entre 1 a 3 años; el 28% menor a un año; el 23% entre 3 y 5 años y el 16% más de 5 años.

En su mayoría son socios que empiezan recién la “aventura del emprender”, pero seguramente las condiciones del mercado y la visión que tiene del negocio, hacen que los resultados obtenidos aun no les sean negativos.

Los datos al respecto también se enuncian con las debidas reservas en virtud de que los negocios que se están financiando deben ser muchos de ellos informales, que trabajan en función de resultados del día a día y que van progresivamente ganado experiencia para honrar a tiempo sus deudas.

### **En el ámbito laboral ¿cómo se encuentra el número de empleados?**

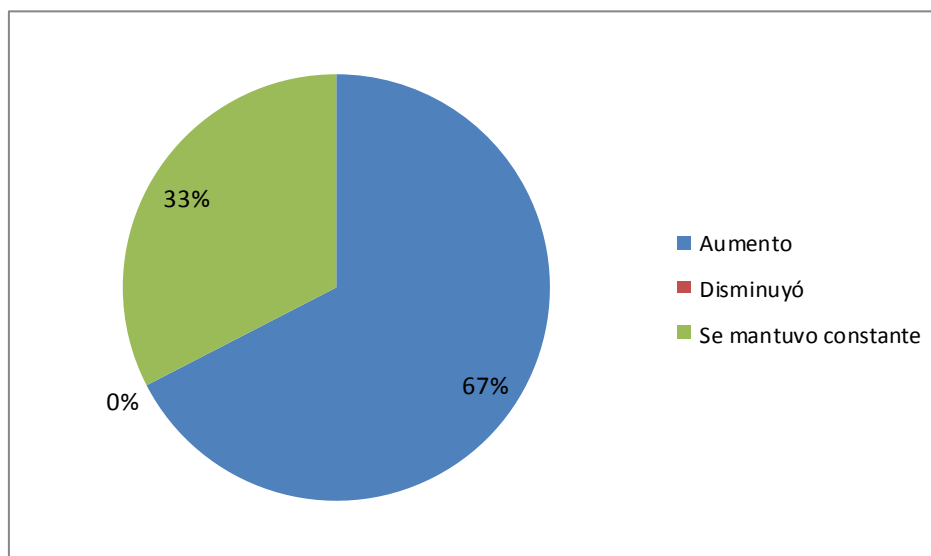
**Tabla 29: Percepción laboral**

<b>Percepción laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Aumento	120	67
Disminuyó	0	0
Se mantuvo constante	58	33
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

### Gráfico 27: Percepción laboral



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 67% de los socios señala que contrató durante el último año más personal el 33% mantuvo constante su nómina y ningún socio disminuyó el número de colaboradores.

En las notas de campo se destacan que al referirse a incremento es que en los negocios familiares involucraron a la actividad a hijos y familiares, no precisan si hay relaciones salariales, pagos por obras, por día de trabajo, por jornal, etc.

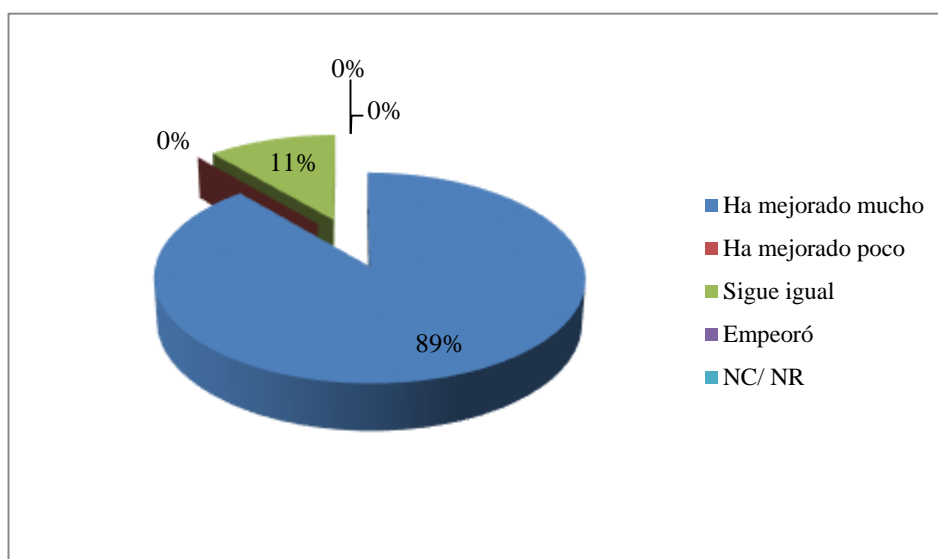
### Gracias al microcrédito de la COAC Jardín Azuayo, ¿cómo se encuentra su Sumak Kausay (calidad de vida)

Tabla 30: Percepción sobre el Sumak Kausay

Percepción del SUMAK KAUYAY (CALIDAD DE VIDA)	Frecuencia	%
Ha mejorado mucho	158	89
Ha mejorado poco	0	0
Sigue igual	20	11
Empeoró	0	0
NC/ NR	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

### Gráfico 28: Percepción sobre el Sumak Kausay



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 89% de los socios afirman que sus condiciones de vida han mejorado, mientras que el 11% manifestó que sus calidades de vida siguen igual a la que tenían anteriormente.

Si dicha percepción responde a la realidad de los socios, significa que, en términos de balance social, la COAC está poniendo en práctica sus valores y principios cooperativos y uno de esos resultados es precisamente en contribuir con sus productos y servicios financieros y no financieros, a mejorar la calidad de vida de sus socios lo cura se refleja en los progresivos niveles de desarrollo del territorio.

### ¿Cómo valora usted el apoyo de la COAC Jardín Azuayo?

**Tabla 31: Valoración del apoyo de Jardín Azuayo**

Valoración	Frecuencia	%
Muy Adecuado	178	100
Poco adecuado	0	0
Nada adecuado	0	0
NC/ NR	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Gráfico 29: Valoración del apoyo de Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

El 100% de los socios de la COAC Jardín Azuayo, Agencia El Tambo. Valoran como muy adecuado el apoyo que reciben de su entidad financiera solidaria.

En ello está inscrita la filosofía y doctrina del cooperativismo que, a través de la escuela de Cooperativismo de la COAC, socializa y trasmite a sus socios, por ello la respuesta es positiva en relación a la participación y cumplimiento de las obligaciones y responsabilidad de los socios.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TEMA**

PROPUESTA DE EVALUACION Y MONITOREO DEL MICROREDITO DE LA COAC JARDIN AZUAYO

#### **Introducción**

De los datos que se pueden colegir en los resultados de la investigación, se desprende la necesidad de un seguimiento y evaluación de las operaciones, desde el instante mismo de la presentación de requisitos, análisis por parte del asesor de crédito, aprobación, contabilización y luego utilización adecuada del recurso por parte del beneficiario, a fin de que el repago no sea un problema cuando se desvía la propia naturaleza de la inversión o simplemente cuando factores internos de gestión o exógenos al pequeño negocio, influyeron para que los resultados no hayan sido los que se proyectaron conjuntamente con el responsable del departamento o sección de crédito de la Agencia.

#### **Objetivo general**

Promover en el socio-beneficiario del microcrédito, una cultura de honestidad y capacidad de asumir los riesgos de la inversión efectuada con el crédito, para evitar el problema de la cartera vencida o castigada en la oficina de la CIAC Jardín azuayo del El Tambo.

#### **Factores de evaluación considerar:**

##### **Etapas de Análisis y Autorización**

Las metodologías generalmente señalan que el microcrédito debe evaluarse principalmente por su capacidad de pago y en ámbito de la economía solidaria al cual pertenece la COAC lo cual dice mucho de la voluntad de pago del socio, la misma que el trascurso del proceso de ejecución de la inversión puede verse afectada por el propio

asesor de crédito, cuando éste recomienda menos o mucho más dinero que necesita, produciéndose en el primer caso una limitación a las proyecciones de los resultados que aspira el socio y el segundo caso a sobre endeudarlo.

En los dos casos el resultado puede ser el no pago de las obligaciones, pero aún si no se hace el seguimiento al socio, al destino del crédito o pasar por alto las reglas básicas de concesión de crédito prescritas en el Reglamento institucional respectivo, ignorando con ello que el microcrédito está en el socio formando su progresiva cultura financiera.

Para evitar que estas situaciones extremas sucedan producto del análisis de la solicitud e información respectiva, se propone el siguiente formato de análisis:

<b>SOCIO:</b> <b>DESTINO DEL CREDITO:</b>	<b>FECHA DE INGRESO DE LA SOLICITUD</b>	<b>FECHA DE APROBACION</b>
<b>PROCESO DE ANALISIS Y AUTORIZACION</b>	<b>RESPUESTAS Y RANGOS DE PUNTUACION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- ¿El destino del crédito está plenamente justificado por el Socio	DE: 1 a 5	5= Cumple 3 a 4= Cumple parcialmente 1-2= No Cumple
2.- ¿El socio presenta un plan de inversiones para optimizar el recurso crediticio?		
3.- ¿Se efectuó la proyección de balance general y de resultados de la inversión??		
4.- ¿El socio tiene experiencia en la inversión materia del financiamiento que le concederá la COAC?		
5.- ¿Se estableció la totalidad de los ingresos y los egresos de la unidad familiar, así como el flujo de caja del solicitante del crédito?		

6.- ¿Los datos que consignó el socio en la respectiva solicitud tiene la firma de responsabilidad del Asesor de Crédito que determinó la veracidad de los mismos?		
7.- ¿En el expediente crediticio del socio constan todos los requisitos determinados por la COAC?		
8. ¿El Asesor de Crédito verificó in situ la información entregada por el socio?		
9.- ¿En base a la información y proyecciones financieras se terminó la capacidad de pago del socio, mediante la ratio de endeudamiento a corto plazo?  Ratio de endeudamiento a corto plazo = $\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}}$ = <=0.5		Apalancamiento financiero a corto plazo; la proporción de la deuda que soporta el socio(negocio) frente a sus propios recursos
Análisis de las Razones Financieras		
10.- Rotación de capital de trabajo = $((\text{ACTIVO CTE} - \text{PASIVO CTE}) / \text{CTO VTAS}) * 30 \text{ DÍAS}$		Días
11.- Razón Ácida = $(\text{ACTIVO CTE} - \text{INVENTARIO}) / \text{PASIVO CORRIENTE}$		Días
12.-Endeudamiento de corto Plazo= $\text{TOTAL PASIVO CTE} * 100 / \text{TOTAL PASIVO}$		%
13.-Margen de Contribución= $(\$ \text{ DE VENTA} - \text{COSTO VARIABLE}) / \$ \text{ DE VENTA}$		%
14.-Punto de Equilibrio= $\text{COSTO FIJO} / \text{MARGEN \%}$		%
15.-Calficación crediticia del Socio: A, B, C, D		
PUNTUACION MAXIMA: 75		

**Elaborado por:** Cristina Yupa



### **Interpretación:**

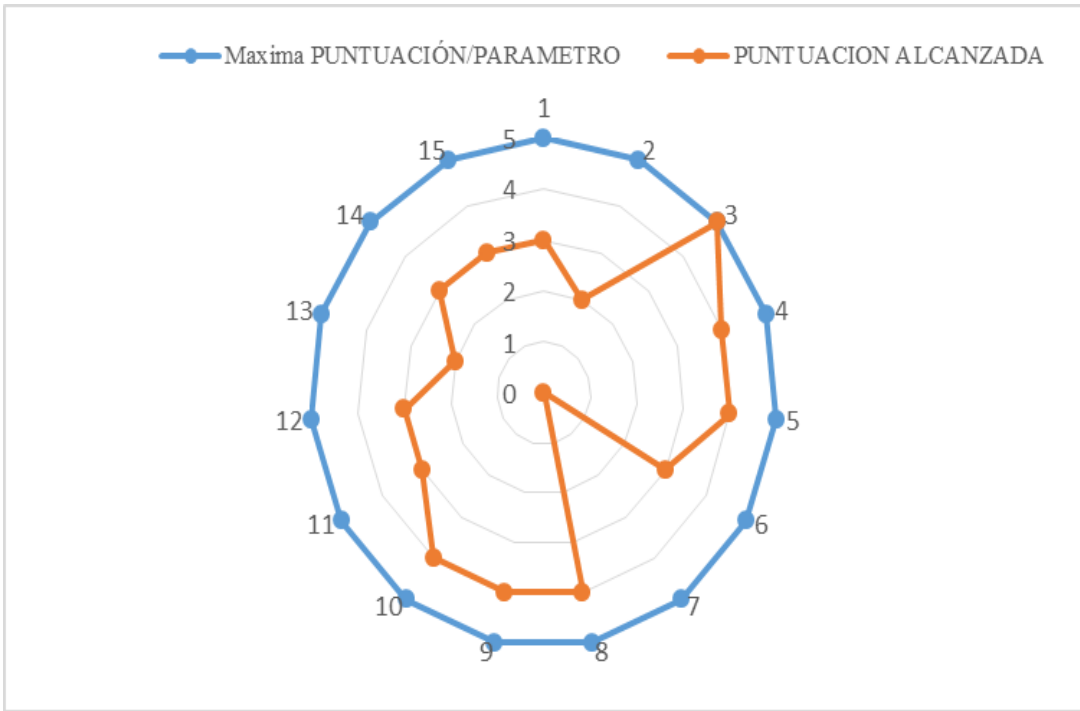
- a. Menor a 30 Puntos: la solicitud no debe ser atendida, implica que el socio no cumple con las condiciones y acusa problemas tanto para la inversión como para la recuperación de la COAC
- b. 31 a 60 puntos: La solicitud cumple parcialmente con los requisitos por tanto requiere ser complementada con la información en situ y debida comprobación de los parámetros que implique posibles riesgos, previa su presentación para la respectiva aprobación.
- c. De 61 a 75 puntos: si la evacuación se acerca cada vez más al optimo que es 75 puntos, el asesor de crédito debe recomendar bajo su responsabilidad la aprobación de la solicitud, señalando la existencia de debilidades que pueden ser corregidas en el proceso de ejecución de la inversión con un seguimiento o acompañamiento adecuado.

El análisis de la tabla propuesta, deberá ser realizada en presencia del o la Jefe de Agencia por el jefe y Asesor de Crédito, quienes, serán los responsables de seguimiento y evaluación de la operación, una vez entrega al socio.

Con dicha información se podrá evidenciar donde se pueden dar lo problemas que implicarían corregir los proceso en este caso desde el análisis de la solicitud, requisitos y aprobación.

En el ejemplo de simulación que se presenta a continuación, la puntuación alcanzada desprende que esta solicitud fue revisada de manera técnica, pero sin embargo existen algunos problemas que en el futuro podrían ser determinantes para el proceso de recuperación de dicha obligación crediticia, pero mirando el gráfico la línea tomate indica lo revisado que más o menos está cumplido, pero en comparación con la línea celeste que debe ser la puntuación ideal, a esta solicitud le falta cumplir porque incluso en alguno de los ítems el ejemplo marca cero puntos, e la pregunta 7.

Por tanto, el grafico me sugiere hacer un análisis mucho más serio y técnico para evitar los riegos que a futuro se puedan registrar tanto para el socio como para la Agencia.



Elaborado por: Cristina Yupa

SOCIO:		FECHA DE INGRESO DE LA SOLICITUD	FECHA DE APROBACION	
DESTINO DEL CREDITO:				
<b>PROCESO DE ANALISIS Y AUTORIZACION</b>		RESPUESTAS Y RANGOS DE PUNTUACION	OBSERVACIONES	
		1...5		
		Maxima PUNTUACIÓN/PARAMETRO	PUNTUACION ALCANZADA	
1	¿El destino del crédito está plenamente justificado por el Socio	5	3	
2	¿El socio presenta un plan de inversiones para optimizar el recurso crediticio?	5	2	
3	¿Se efectuó la proyección de balance general y de resultados de la inversión?	5	5	
4	¿El socio tiene experiencia en la inversión materia del financiamiento que le concederá la COAC?	5	4	
5	¿ Se estableció la totalidad de los ingresos y los egresos de la unidad familiar así como el flujo de caja del solicitante del crédito?	5	4	
6	¿Los datos que consignó el socio en la respectiva solicitud tiene la firma de responsabilidad del Asesor de Crédito que determinó la veracidad de los mismos?	5	3	
7	¿En el expediente crediticio del socio constan todos los requisitos determinados por la COAC?	5	0	
8	8. ¿El Asesor de Crédito verificó in situ la información entregada por el socio?	5	4	
9	¿En base a la información y proyecciones financieras se terminó la capacidad de pago del socio, mediante el ratio de endeudamiento a corto plazo? $RATIO DE ENDEUDAMIENTO = Pasivo Cte / Patrimonio \leq 0.5$	5	4	Apalancamiento financiero a corto plazo; la proporción de la deuda que soporta el socio(negocio) frente a sus propios recursos
10	10.- Rotación de capital de trabajo $= (ACTIVO CTE - PASIVO CTE) / CTO VTAS) * 30 DÍAS$	5	4	Días
11	11.- Razón Acida $= (ACTIVO CTE - INVENTARIO) / PASIVO CORRIENTE$	5	3	Días
12	12.- Endeudamiento de corto Plazo $= TOTAL PASIVO CTE * 100 / TOTAL PASIVO$	5	3	%
13	13.- Margen de Contribución $= (\$ DE VENTA - COSTO VARIABLE) / \$ DE VENTA$	5	2	%
14	14.- Punto de Equilibrio $= COSTO FIJO / MARGEN \%$	5	3	%
15	15.- Calificación crediticia del Socio : A,B, C, D	5	3	
PUNTUACION MAXIMA: 75		75	47	

Elaborado por: Cristina Yupa

## Riesgos en el financiamiento

Es evidente que la primera actividad que toda institución financiera debe tener presente para evitar el riesgo del financiamiento rural, es el conocimiento del territorio donde se localiza la inversión, en cuanto a la dispersión y ubicación incluso georeferenciada de los socios que solicitan el producto, las rutas de acceso en especial si se trata del sector rural; en concreto, el análisis del entorno, en virtud de que de allí saldrá información importante que puede evitar un problema tanto para el socio por el tema de no pago y para la Agencia por el crecimiento de la cartera vencida, castigada, en fin de dudosa recuperación.

Al estar la Agencia en un territorio donde el sector rural no deja de ser importante, esta información es también importante para manejar sus propios costos de desplazamiento de asesores de crédito para verificar tanto la información como la inversión efectuada con el préstamo concedido al socio, aún más para efectos de recuperación, citaciones por no pago, entre otros factores que se deberán determinar a futuro.

Para ejecutar este análisis se elaboró la siguiente propuesta:

<b>SOCIO:</b> <b>DESTINO DEL CREDITO:</b>	<b>FECHA DE INGRESO DE LA SOLICITUD</b>	<b>FECHA DE APROBACION</b>
<b>PROCESO DE RIESGO DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>RESPUESTAS Y RANGOS DE PUNTUACION</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	SI 1 a 5	Riesgos: 1 a 2=bajo 3-4= Medio 5= Alto
1.-La solicitud fue entendida con el monto total requerido por el socio		Si se aprobó por el monto requerido 1, Monto mayor 3, monto menor 5
2.-Revisado el historial		Menor a 30 =1

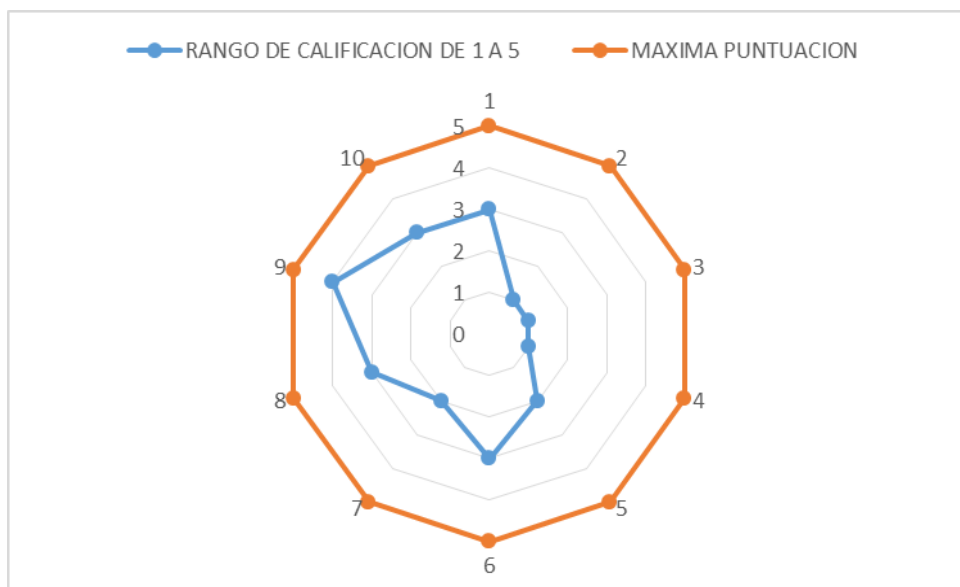
crediticio el socio registra 30, 60, 90,180,360 días de atraso en pagos de crédito en ésta COAC o en otras instituciones financieras		>30 a 60 =2 >60 a 90=3 >90 a 180=4 >180 a 360:4 >360=5
3.- ¿El socio tiene créditos vigentes en más instituciones financieras?		Solo en la COAC=1 En dos = 3 En más de 3=5
4.- ¿La actividad económica del socio cuál es? .....		Comercial= 3 Agrícola = 2 Ganadería de leche=1 Artesanía=3 Confecciones=3 Otras, dependiendo de la experiencia de la COAC de 1 a 5
5.-A más de la actividad económica declarada, el socio tiene otra fuente fija de ingresos que pueda responder al pago de la deuda:		Empleado público= 2 Migrante=1 Otro siempre y cuando sea fijo calificar de acuerdo a la experiencia de la COAC
6.-Las garantías son reales		Si son fácilmente ejecutables en caso de cobro judicial, dependiendo de la dificultad de 5 menor a 1 mayor dificultad
7. Edad del socio beneficiario		De 20 a 30 años=2 De 31 a 40 años=1 De 41 a 50 años=3 Mayor a 50 años= 4-5
8.- lugar de la inversión		Centro urbano=1 Sector Rural =3

		Fuera del Ámbito de influencia de la Agencia=5
9.- Actividad financiada		Agrícola=2 Pecuaria=4 Pequeña Industria=3 Comercio=3 Otra de 1 a 5 de acuerdo a la experiencia crediticia de la COAC
10.-factores adicionales de Riesgo		Clima =4 Precios de Mercado=3 Estado de las Vías=2 Siembra fuera de temporada=3 Disponibilidad de riego=3 Sin riego:1
Total		
PUNTUACION Alcanzada		

**Elaborado por:** Cristina Yupa

**Interpretación:**

- a. Menor a 20 puntos bajo riesgo
- b. De 21 a 40 puntos mediano riesgo
- c. De 41 a 50 puntos alto riesgo



**Elaborado por:** Cristina Yupa

La simulación efectuada para este el tema de riegos, arroja un resultado de 23 que significa mediano riesgo. Conste que esta es una proyección, ya que se está evaluando de inicio le riego proyectado de acuerdo a la información señalada en la tabla que podría variar sustancialmente en los procesos de visitas en situ para evaluar el estado de los resultados de la ejecución del plan de inversiones.

Este análisis se podría efectuar por lo menos al inicio y casi al finalizar el último dividendo del pago de principal e intereses, a fin de comprobar si la proyección de riego en el inicio fue o no la más adecuada.

Con ello se pone de manifiesto el posible control de temas sobre los cuales el riego puede ser mayor y cuidar al máximo aquellos parámetros favorables para que el éxito de la ejecución se pueda medir en resultados para el beneficiario y la COAC.

	<b>SOCIO:</b>			
	<b>DESTINO DEL CREDITO:</b>			
	<b>PROCESO DE RIESGO DE FINANCIAMIENTO</b>	RANGO DE CALIFICACION DE 1 A 5	MAXIMA PUNTUACION	Riesgos: 1 a 2=bajo 3-4= Medio 5= Alto
1	La solicitud fue entendida con el monto total requerido por el socio	3	5	Si se aprobó por el monto requerido 1, Monto mayor 3, monto menor 5
2	Revisado el historial crediticio el socio registra 30, 60, 90,180,360 días de atraso en pagos de crédito en ésta COAC o en otras instituciones financieras	1	5	Menor a 30 =1 >30 a 60 =2 >60 a 90=3 >90 a 180=4 >180 a 360:4 >360=5
3	¿El socio tiene créditos vigentes en más instituciones financieras?	1	5	Solo en la COAC=1 En dos = 3 En más de 3=5
4	La actividad económica del socio cuál es?	1	5	Ganadería de leche=1 Artesanía=3 Confecciones=3 Otras, dependiendo de la experiencia de la COAC de 1 a 5
5	A más de la actividad económica declarada, el socio tiene otra fuente fija de ingresos que pueda responder al pago de la deuda:	2	5	Empleado público= 2 Migrante=1 Otro siempre y cuando sea fijo calificar de acuerdo a la experiencia de la COAC
6	Las garantías son reales	3	5	Si son fácilmente ejecutables en caso de cobro judicial, dependiendo de la dificultad de 5 menor a 1 mayor dificultad
7	Edad del socio beneficiario	2	5	De 20 a 30 años=2 De 31 a 40 años= 1 De 41 a 50 años= 3 Mayor a 50 años =4,5
8	Lugar de la inversión	3	5	Sector Rural =3 Fuera del Ámbito de influencia de la Agencia=5
9	Actividad financiada	4	5	Agrícola=4 Pecuaria=4 Pequeña Industria=3 Comercio=3 Otra de 1 a 5 de acuerdo a la experiencia crediticia de la COAC
10	Factores adicionales de Riesgo	3	5	Clima =4 Precios de Mercado=3 Estado de las Vías=2 Siembra fuera de temporada=3 Disponibilidad de riego=3 Sin riego:1
	• Total	23		

Elaborado por: Cristina Yupa



## **4.2 PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LA RECUPERACIÓN CARTERA.**

Una vez formulada las políticas y estrategias que se plantea en esta metodología se enviarán al Consejo de Administración, quien será el encargado de aprobar o negar las diferentes estrategias planteadas.

En caso que no se apruebe esta metodología debido a que alguna de las estrategias propuestas no se adecue a la operatividad de la cooperativa, se procederá a identificar dicha estrategia corregirla, modificarla o eliminarla.

En caso que se acepte la metodología será dada a conocer a todos los funcionarios a nivel interno de la cooperativa para su correcta aplicación.

### **4.2.1 Políticas para la cartera de crédito**

#### **4.2.1.1 Políticas generales**

1. Todas las colocaciones cumplirán con los requisitos establecidos en los respectivos manuales.
2. Para cada oficina, según su magnitud designar a una persona que se responsabilice únicamente del proceso de seguimiento y recuperación de los créditos, cuyas atribuciones y obligaciones se encontrarán debidamente definidas en el Manual de funciones.
3. En caso de que se encuentre sin ningún día de mora, se aplicarán acciones preventivas a los socios con el fin de que permanezcan en la misma categoría.
4. Manejar un índice de morosidad, de acuerdo a los límites establecidos por la cooperativa.
5. En la gestión de cobro y maduración de la mora se hará uso de diferentes estrategias propuestas que permitan que la cartera se recupere.

6. Se analizará minuciosamente los expedientes crediticios para el correcto seguimiento de la cartera.

#### **4.2.1.1 Políticas específicas para cada tipo de crédito**

##### **Créditos de Consumo**

1. La colocación de créditos de consumo deberá bajar hasta el límite señalado en su Planificación Estratégica
2. La información del solicitante estará disponible en la base de datos de la cooperativa y será actualizada constantemente, tomando en cuenta los siguientes aspectos:
  - Cambio de dirección, teléfono, número de celular, etc.
  - Información referente al ámbito laboral (dirección, teléfono, estabilidad de dicha empresa).
  - Demás fuentes de ingresos del solicitante.
  - En caso de que las garantías sean personales, prendarias, hipotecarias o fiduciarias estas deberán supervisarse continuamente.
3. En caso de que los socios con créditos de consumo se encuentren con días de mora se determinará las posibles causas de tal incumplimiento.
4. Lograr para esta línea de crédito, gestionar la maduración de la cartera con mora.

En cuanto a la gestión de cobro utilizar los procesos adecuados para lograr una mayor disminución en la cartera improductiva.

## **Microcréditos**

Para esta línea de créditos se deberá llevar a cabo un plan de seguimiento del negocio que constará de:

Verificación de los datos del negocio, del núcleo familiar y aquellos factores internos y externos que puedan causar inestabilidad en el negocio.

Actualización personalizada del solicitante.

Detectar situaciones y variaciones que puedan causar riesgo de crédito.

Inspeccionar la constancia de las garantías de crédito.

El plan de seguimiento deberá ser supervisado por el coordinador zonal.

La calidad de esta cartera tendrá que entrar en los límites determinados para cada oficina.

Mayor seguimiento a aquellas oficinas con créditos colocados y no recuperados en su totalidad.

Con este tipo de créditos promover el desarrollo socio económico.

## **Crédito comercial**

1. Esta línea de negocio para los siguientes períodos (2014-2018) deberá aumentar su número de colocaciones de créditos demandados.
2. La carpeta que contiene la información de esta línea de crédito será actualizada continuamente y se dará el respectivo seguimiento.
3. Accesibilidad a esta línea de créditos en cuanto a montos, plazos, tasas de interés, etc.

## **Crédito de vivienda.**

1. Para este tipo de crédito se ve la necesidad de que sea ofertado por la cooperativa según lo determine el Plan Estratégico, que para el año 2018 debe llegar a representar un 10%.
2. El destino del crédito que se especifica en la solicitud de crédito debe ser verificado.

### **4.2.2 Estrategias.**

#### **4.2.2.1 Generales**

1. Una vez otorgado el crédito revisar que las solicitudes cumplan con los lineamientos expuestos en sus manuales.
2. Capacitar al personal en cuanto al proceso de seguimiento y recuperación.
3. Para conseguir que los socios que se encuentren en la categoría A1 se mantengan en la misma se hará uso de incentivos por pago puntual tales como: agilidad en la otorgación de créditos, acuerdos de refinanciamiento y facilidades de pago.
4. Cada oficina deberá cumplir con los siguientes lineamientos para que su índice se mantenga bajo los límites establecidos:
  - Lograr la colocación de los créditos de acuerdo a las metas mensuales establecidas.
  - Recuperar la cartera de crédito vencida mediante el uso eficaz del plan de acción en la gestión del cobro.
  - Medir semanalmente el índice de morosidad y controlar su crecimiento o disminución.
5. Verificar que cumplan con el proceso de seguimiento que básicamente comprende monitorear y recuperar la cartera de créditos.

## **Específicas**

### **Consumo**

Ofertar los tipos de crédito en mercados objetivos, centrándose en aquellos que se destinen para fomentar el desarrollo socioeconómico.

En base al monto y al plazo pactado se establecerán actualizaciones y verificaciones de la información del socio, de ello dependerá cada que tiempo se efectuaran las actualizaciones.

Indagación al socio a través de llamadas o visitas personales y con ello analizar la situación económica y las posibles causas del incumplimiento generado.

Aplicar el debido proceso para lograr el pago de las cuotas vencidas con atrasos superiores a los 30 días, dirigiéndose con actitudes más formales iniciando con acciones extra judiciales a través de notificaciones con aviso de demanda y visitas al socio, con el fin de buscar una negociación con el deudor y evitar así que la maduración en la mora prosiga.

Segmentar al cliente en base a su historial crediticio tomando como referencia la continuidad de sus pagos y el número de días en mora; con el fin de determinar cuál de las distintas acciones de cobranza es la más efectiva para gestionar el cobro de dichas cuotas.

### **Microcrédito**

1. Para esta línea de crédito el plan de seguimiento se enfatizará en la evolución del negocio y en la aplicación de diferentes acciones que permitan vigilar la correcta utilización de los fondos.
2. Implementar las estrategias de recuperación para cada oficina dando mayor énfasis en aquellas en donde la recuperación para este tipo de crédito demuestre altos índices de morosidad

3. El coordinador zonal tendrá que revisar minuciosamente el comportamiento de las distintas oficinas en cuanto a la recuperación de la cartera improductiva.
4. Impulsar este tipo de crédito a través de reconocimientos y facilidades a aquellos negocios que han sabido fomentar el crecimiento de actividades productivas y comerciales.

### **Comercial**

1. Elaborar un estudio de mercado, identificando áreas estratégicas para promocionar esta línea de crédito.
2. Llegar a un acuerdo con el socio, para realizar visitas a las instalaciones del negocio para evaluar la situación del socio y detectar posibles situaciones con respecto a la probabilidad de que el socio incumpla con el pago.
3. Promover este tipo de crédito dando a conocer los beneficios que ofrece la cooperativa, principalmente al adquirir el crédito a una tasa más baja que el resto de ofertantes.

### **Vivienda**

1. Promocionar y difundir entre los socios la implementación de este producto dando a conocer bajo qué condiciones se otorgará como: montos, garantías, plazos, tasas de interés, formas de pago.
2. Luego de la aprobación del crédito se verificará a través de visitas y de la revisión de documentación que el monto solicitado sea exclusivamente orientado a las modalidades de este tipo de crédito como la compra de terreno para vivienda, construcción adquisición de vivienda nueva, adquisición de vivienda usada, mejoramiento y remodelación.

### **4.2.3 Cultura de pago**

Con el fin de fomentar la cultura de pago en el socio, se le preparará sobre todos los aspectos relacionados con el crédito desde el momento en que lo solicita, todo sobre su funcionamiento, cumplimiento de los plazos establecidos y lo referente en el contrato de crédito.

Es importante que al socio se lo instruya sobre los beneficios que puede obtener por el pago puntual, así como los gastos de cobranza en los que incurre por no cancelar oportunamente.

Es por eso, que se busca aplicar ciertos incentivos (plan de incentivos) hacia los socios, logrando que los socios puntuales permanezcan cumpliendo al día con sus obligaciones y que los socios morosos se sientan motivados y procedan a cancelar las cuotas pendientes.

También se comprobará la información del socio a través de realizar planes de actualización que dependerán del tipo de crédito otorgado en cada una de las oficinas.

Con la aplicación de una adecuada gestión de cobro para recuperar la cartera improductiva, se mantendrá a los clientes y surge la posibilidad de volver a prestar, dándoles la confianza de acceder a una nueva operación crediticia siempre y cuando hayan cumplido con la anterior, este proceso es clave para generar la práctica y cultura de pago en los clientes.

#### **4.2.3.1 Monitoreo de la cartera.**

Con el fin de detectar aquellas posibles situaciones que afecten a la cartera de crédito ya sea de Consumo, Comercial, Microcrédito o Vivienda, la cooperativa cumplirá con un proceso de monitoreo que constará de los siguientes pasos: recolectar, analizar y utilizar la información. Es importante mencionar que este proceso se lo efectuará antes y después de que el socio obtenga su crédito.

#### **4.2.3.2 Recolección de Información**

Del sistema informático se accederá a toda la información del socio de manera automatizada, la misma que se encontrará respaldada en un expediente físico, mediante este se podrá comprobar la información crediticia del deudor.

Obtener de la base de datos información necesaria que permita controlar a los socios en mora y obtener reportes entendibles y estrictos. Considerando los siguientes reportes:

- Generación de reportes de cartera por vencer y cartera vencida, tal proceso estará a cargo del asesor de crédito quien deberá ingresar al respectivo sistema las acciones tomadas y darles el respectivo seguimiento.
- Reportes diarios enfocados a socios morosos por monto de crédito o días de atraso.
- Reportes semanales y mensuales de la mora en base a una segmentación de la cartera de acuerdo al tipo de crédito.
- Reportes diarios o semanales que verifiquen los procesos que se utilizarán para recuperar la cartera.
- Dicha comprobación se realizará antes o después de la ejecución de las acciones de cobro.
- Expediente de crédito: recopilar información importante del cliente (nombres completos, direcciones claras y precisas-croquis, teléfonos, referencias personales y comerciales). Estos datos deben ser verificados y actualizados.

#### **4.2.3.3 Análisis**

De la información recopilada se analizará tanto el expediente crediticio como los distintos reportes que se obtuvieron de esa etapa, con el objeto de observar si el crédito fue otorgado bajo las condiciones establecidas por la cooperativa, y si el socio cumplió



con todos los requisitos necesarios según la calificación de riesgo que se le asignó (bajo, medio, alto)

Se priorizará el monitoreo a aquellos socios con calificaciones medio y alto y con más de una operación crediticia, proceso que ayudará a actualizar o verificar la información del socio y a identificar cuáles son las posibles causas de incumplimiento en el pago de sus cuotas.

De acuerdo a los reportes obtenidos se observará en donde se encuentran concentrados el mayor número de socios que ha incurrido en mora, tomando en cuenta para el análisis los montos del crédito, días de atraso, zonas geográficas, tipo de producto y tipo de crédito.

#### **4.2.3.4 Uso de la información**

Con la información obtenida tanto en la recolección como en el análisis en el monitoreo se podrá realizar acciones que permitan prevenir y recuperar la cartera, como el envío de recordatorios, los días de anticipación para el envío dependerá de la calificación de riesgo en la que se encuentre el socio, variarán de entre 3 a 5 días, esta actividad estará en concordancia con el departamento de comunicación quienes serán los responsables de enviar los mensajes recordatorios, guiándose bajo una base de datos que al oficial de créditos se le otorgará de acuerdo a un análisis realizado. En caso de que sean necesarios los recordatorios se los hará por vía telefónica estableciendo así un vínculo con el socio.

En base a la calificación que obtuvo el socio en el momento de la aprobación de su crédito, se procederá a aplicar un monitoreo antes de que el socio se atrase con la primera de sus cuotas, esto estrictamente se realizará a los socios con un nivel de riesgo medio y alto.

Según los reportes emitidos y en base al análisis, el asesor de crédito podrá identificar aquellos socios que requieren ser controlados constantemente y determinar según los días de mora el mejor instrumento para la recuperación de la cuota o cuotas vencidas. Por lo tanto, se realiza el control adecuado que permita identificar las posibles causas

del incumplimiento y dependiendo de esto proponerle alternativas que puedan facilitar el pago de sus obligaciones y darle el respectivo seguimiento con el objeto de prevenir que se vuelva a atrasar.

Para supervisar la aplicación de los procedimientos de cobranza, que están realizando en las diferentes oficinas, se aplicará visitas al azar a una muestra representativa de los clientes en mora e indagar cual es el nivel de satisfacción del socio, en cuanto al servicio que se le ofrece.

### **Tabla 32: Modelo Recordatorio**

Estimado Sr(a): \_\_\_\_\_, le saludamos de la Cooperativa Jardín Azuayo, para recordarle el pago de su cuota que está próxima a vencer por un valor de USD\_\_\_\_\_, agradeceremos desde ya su colaboración.

**Elaborado por:** Cristina Yupa

#### **4.2.4 Plan de acción en la gestión del cobro para la recuperación de la cartera de crédito.**

Los diferentes planes de acción en la gestión en la gestión de cobro se ejecutarán de acuerdo a los siguientes procesos.

##### **4.2.4.1 Proceso preventivo:**

Este proceso se comienza desde el momento en el que el solicitante recibe la información pertinente para la otorgación de un crédito; basado en el desarrollo de un plan de incentivos que será dado a conocer como un beneficio extra por parte del asesor del crédito, al cual podrá acceder el socio si cumple con ciertas condiciones, principalmente el pago puntual de sus cuotas. También está dirigido a los socios con créditos vigentes y también aquellos que se encuentren con mora con el objeto de motivarles a cumplir con sus obligaciones en los plazos establecidos. Por lo tanto, se plantea la siguiente acción:

## **1. DESARROLLO DE UN PLAN DE INCENTIVOS POR PRONTO PAGO.**

Si el pago es puntual, al socio se lo calificará en la categoría A1 y obtendrá ciertos incentivos siempre y cuando cumpla con las condiciones estipuladas:

### **DESCRIPCIÓN SUBPROCESO 1: INCENTIVOS. - AGILIDAD EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS (CRÉDITO EN 24 HORAS)**

Los socios acreedores a este tipo de incentivos debieron haberse mantenido en cero días de mora (A1) también se podría aplicar de manera excepcional a aquellos socios que en algún momento se encontraron hasta un máximo de 15 días de mora (A2, A3), esta excepción se analizará en cuanto al monto, plazos y frecuencia en tal categoría, si dicho reporte es favorable y se encontraron los motivos de tal atraso el socio podrá tener derecho a este incentivo.

La agilidad que se dé a los nuevos créditos únicamente dependerá de la rapidez del socio en entregar los requisitos solicitados. De esta manera el socio accederá a este crédito en 24 horas.

### **DESCRIPCIÓN SUBPROCESO 2: INCENTIVOS. - ACUERDOS DE REFINANCIAMIENTO POR PRONTO PAGO**

Se seguirá el debido análisis y seguimiento de la situación actual del socio.

Para este tipo de incentivos existen dos opciones:

Descripción Subproceso 2.1: Incentivos. - Acuerdos De Refinanciamiento – Oficial de crédito y Coordinador de oficina. Implementación control subrogación

El oficial de crédito estará encargado de analizar el historial crediticio de los socios, y el coordinador de Oficina será quién seleccione aquellos socios con un excelente buro crediticio y se les notificará la posibilidad de acceder a este acuerdo, en el cual el socio podrá aumentar su cupo de crédito con los mismos requerimientos y garantías: siempre y cuando el crédito tenga cancelado ya un 60%; el nuevo crédito deberá pre cancelar el saldo del crédito anterior.

Si el socio acepta el acuerdo se dispone ir a la oficina para coordinar con el oficial de crédito quien a su vez solicitará ciertos documentos que permitan revisar la base de datos existentes.

Revisión de requerimientos por el comité de crédito y aprobación, además el coordinador de oficina deja registro (firma) de aprobada la solicitud.

Una vez aprobado el acuerdo de refinanciamiento, se seguirá el respectivo proceso anteriormente explicado en cuanto a la liquidación del crédito.

En caso de que el socio no se interese por este acuerdo, se continuará con su pago habitual de cuotas.

#### Descripción Subproceso 2.2: Incentivos. - Acuerdos De Refinanciamiento – Socio

Esta segunda opción se da cuando el socio se acerca al Oficial de Crédito para hacer uso de este acuerdo. El oficial de crédito procederá a revisar el historial de crédito del socio.

Si este es aceptable, al socio se le podrá otorgar este incentivo tomando en consideración las condiciones anteriores.

Si el historial crediticio no es adecuado, el socio no podrá acceder a este acuerdo.

Esta opción está enfocada para aquellos socios que se les dio a conocer en el momento de la otorgación del crédito este beneficio de manera anticipada.

Se aplicará el mismo proceso crediticio anteriormente señalado.

#### DESCRIPCIÓN SUBPROCESO 3: INCENTIVOS. - FACILIDADES DE PAGOS

En el momento que el socio demande la otorgación de un segundo crédito el oficial de crédito le puede otorgar ciertas facilidades de pago, es decir, el socio tiene la oportunidad de acomodar el pago de sus cuotas de manera que estas se ajusten al sueldo, salario o fuente de ingreso logrando un beneficio mutuo tanto para el socio

como para el responsable de la recuperación del crédito, incentivo que ayudará a que los pagos de las respectivas cuentas sean cancelados oportunamente.

**PROCESO OPERACIONAL.** - Se efectúa a través de las siguientes acciones:

## **2.- NOTIFICACIÓN VÍA MENSAJE CELULAR**

El manejo de este instrumento se lo realizará desde el primer día en mora por lo que se procederá a enviar un mensaje de texto al celular del socio.

Esta es la primera acción que se realiza para recuperar la cartera de créditos con uno y dos días de mora. Será realizado por el call center de la cooperativa y no importara si los socios tienen diferentes operadoras de telefonía.

## **3.- NOTIFICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO**

También se puede utilizar el envío de mensajes a través de correo electrónico del socio cuando se encuentren con 1 y 2 días de mora e incluso en el transcurso de los días de mora; especialmente a los tipos de crédito comercial y para microempresa.

## **4.-LLAMADA TELEFÓNICA AL CLIENTE**

La llamada telefónica es la acción que más se aproxima a tener un vínculo cercano con el cliente, por lo tanto, es muy importante que los responsables de realizarlas sigan el adecuado protocolo con el socio, de ello dependerá que el socio acuda a su pago. El responsable debe estar preparado para todo tipo de socio y contar con toda la información pertinente. Esta acción comienza desde los 3 a 8 días de retraso, en caso de que el socio no responda al llamado hasta el quinto día se procederá a llamar a los garantes, se llevará un registro diario de esta acción.

### **4.2.5 Proceso extra judicial y proceso judicial**

Se plantea fortalecer las visitas como instrumentos de recuperación bajo ciertas situaciones, estas visitas se deberán realizar antes de empezar un proceso judicial.

Este proceso se torna ya más formal, es decir, se procederán a enviar notificaciones escritas tanto al socio como a los respectivos garantes, dichas notificaciones servirán como respaldo para la cooperativa en caso de acción legal.

## **5.- LAS VISITAS COMO INSTRUMENTOS DE RECUPERACIÓN.**

Uno de los instrumentos que ayudarán a una adecuada recuperación es la implementación de visitas a aquellos socios con menos de 30 días de mora y que no hayan atendido a las notificaciones enviadas anteriormente, con el fin de obtener el pago de manera inmediata de los valores pendientes y llegar a establecer acuerdos de pago (días posteriores, montos por partes, etc.).

El oficial de crédito será el responsable de visitar a cada uno de los deudores según el reporte emitido por el sistema y programar los tiempos, fechas y lugares en donde deberá realizar las vistas.

Las visitas pueden ser:

- 1.- Cuando el deudor visite al oficial de crédito en su oficina; o
- 2.- El oficial visite al deudor en su domicilio o referencia que se encuentre en la información del socio.

Para realizar la visita se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

El oficial deberá tener conocimiento sobre la situación actual del crédito y todo lo referente al socio como, condiciones bajo las que se le concedió el crédito, las fechas en las que debió realizar los pagos, la finalidad del crédito y montos a cancelar.

Demostrar al deudor que es importante para la cooperativa y que le interesa mantenerlo como socio.

Poner atención cuando el deudor este argumentando el incumplimiento de sus obligaciones.

Saber analizar la situación del deudor para ofrecerle posibles soluciones.

Tratar de que el deudor cancele de manera oportuna las cuotas vencidas.

Si el deudor no cancela las cuotas vencidas en el momento de la visita el oficial deberá establecer nueva fecha en la que realizará nuevamente la visita para la cancelación de los montos.

Tener en cuenta ciertos comportamientos que podrán tener algunos deudores al recibir las visitas y saber cómo manejarlas.

Llevar un registro en donde se exprese todos los aspectos analizados en la visita y cuáles fueron los resultados que de ella se obtuvieron.

Indicar que si no se cumple con lo nuevamente acordado se continuara con otros procesos que el reglamento de crédito de la cooperativa dicta.

## **ENVIO DE NOTIFICACIONES ESCRITAS**

### **4.2.6 Perfeccionar el diseño y estructura de las distintas notificaciones que se envía al socio**

El nuevo diseño de las notificaciones pretende ser más atractivo, entendible y conciso para quienes lo reciben debe representar la importancia y seriedad del proceso.

Las notificaciones se emitirán según lo establecido en el reglamento de crédito de la cooperativa que determina los días de morosidad en los que corresponderá enviar las notificaciones, se deberá tener en cuenta que existen ciertos casos en donde se tomara otros procedimientos.

**Tabla 33: Notificaciones según días de mora**

TIPO CRÉDITO	DÍAS	NOTIFICACIÓN	DESTINATARIOS
Todo Crédito	9-15 días	1 Notificación escrita	Deudor
	16-30 días	2 Notificación Escrita	Deudor y Garantes
	31-60 días	Aviso de demanda	Deudor
Consumo y Microcrédito	90 días	Deuda Plazo vencido cobro vía judicial.	
Comerciales	180 días		
Consumo y microcrédito	100 días	Disposiciones del reglamento interno de trabajo	
Comerciales	360 días		

**Fuente:** (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo".)

**Elaborado por:** La Autora

- En caso de que el deudor presente una justificación por su atraso, hasta cinco días después del vencimiento y realice acuerdos de pago, la notificación y demanda podrán ser evitadas.
- Las notificaciones también serán enviadas a los créditos de consumo y microcrédito según la calificación de riesgo que se le asignó, el coordinador de oficina realizara este proceso, previo análisis del historial crediticio, la emisión de las notificaciones dependerá de su riesgo A2, A3, B1, B2, C1, mientras que para los créditos de vivienda cuando su calificación de riesgo sea A2, A3.
- La recuperación será por la vía judicial para las calificaciones C2, D o E en los créditos de consumo y microcrédito y para los créditos de vivienda cuando su calificación de riesgo haya sido B1, B2, C1, C2, D o E.
- Los créditos comerciales menores a USD 30.000 con calificaciones de riesgo A2, A3, B1 serán otro aspecto a considerar para emitir las notificaciones, mientras que los créditos con calificaciones de riesgo B2, C1, C2, D o E su recuperación será por la vía judicial.
- Las notificaciones deberán ser entregadas personalmente por el responsable de la recuperación del crédito de esta manera lograr un acercamiento al socio en su



primera notificación, dicho responsable deberá contar con la experiencia necesaria para manejar este tipo de situaciones.

- La emisión de la notificación deberá contener dos copias de las cuales una se quedará como constancia con el oficial de crédito y la segunda se entrega al deudor.

### **1° Notificación escrita deudor.**

El oficial de crédito después de un análisis de los reportes de mora obtenidos del sistema, identificará a los créditos que se encuentren entre 9 a 15 días de mora para notificar el incumplimiento del pago de su cuota. En las notificaciones deberá constar el número de documento, fecha de emisión, datos del deudor, fecha de vencimiento de la obligación, días de mora, monto a cancelar y será emitida por el oficial de crédito asignado.

### **2° Notificación deudor y garante**


El oficial de crédito después de un análisis de los reportes de mora obtenidos del sistema, identificará a los créditos que se encuentren de entre 16 a 30 días de mora para notificar el incumplimiento del pago de su cuota al deudor y garante. En las notificaciones deberá constar el número de documento, fecha de emisión, datos del deudor y garante fecha de vencimiento de la obligación, días de mora, monto a cancelar, será emitida por el oficial de crédito asignado. Por cada notificación existirán dos copias que servirá de respaldo al oficial de crédito.

**Tabla 34: Notificación Escrita a deudor**

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“JARDÍN AZUAYO”.</b></p> <p><b>DOMICILIO:</b> Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar</p> <p style="text-align: right;">Telefax (593) 7833255/Cuenca- Ecuador</p>
<b>PRIMERA NOTIFICACIÓN ESCRITA A SOCIO EN MORA</b>	
Fecha.....	Número: 00456
SEÑOR(A): .....	
DIRECCIÓN.....	
COD SOCIO.....	GARANTE: .....
<p>Estimado socio su cuenta está vencida desde el.....del presente año, por la suma de USD.... ...posiblemente se deba a una distracción de su parte o tal vez a un involuntario error de nuestra parte. En caso contrario, sea tan amable de cancelar el monto adeudado hoy.....</p> <p>Recuerde que el buen manejo de su crédito le permite registrar un buen historial crediticio, el cual es un referente frente a otras instituciones crediticias. Le comunicamos también que por resolución del Consejo de Administración de la Cooperativa cada notificación por escrito tiene un valor de USD 5,00.</p>	
Atentamente,	
.....	
COAC JARDÍN AZUAYO.	
Recibido por.....	Relación con el socio.....
f) .....	Lugar y fecha de recepción.....

**Elaborado por:** Cristina Yupa

**Tabla 35:** Segunda Notificación a deudor y garante

	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“JARDÍN AZUAYO”.</b></p> <p><b>DOMICILIO:</b> Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar Telefax (593) 7833255/Cuenca- Ecuador</p>
<b>SEGUNDA NOTIFICACIÓN ESCRITA DEUDOR Y GARANTE</b>	
Fecha: .....	Numero: 0045
SEÑOR(A): .....	
DIRECCIÓN.....	
COD SOCIO.....GARANTE.....	
Estimado socio(a) y Señor(a) Garante	
Se le recuerda que su crédito registra cuotas vencidas por la suma de	
USD.....correspondiente a...días de mora; tenga presente que los días en mora siguen aumentando y se genera el gasto de cobranza al monto total.	
Recuerde que el buen manejo de su crédito le permite registrar un buen historial crediticio, el cual es un referente frente a otras instituciones crediticia, Le comunicamos también que por resolución del Consejo de Administración de la Cooperativa cada notificación por escrito tiene un valor de USD 5,00	
Atentamente,	
.....	
<b>COAC JARDÍN AZUAYO.</b>	
Dirección notificación Garante.....	
Recibido por.....Relación con el socio.....	
f) .....Lugar y fecha de recepción.....	

**Elaborado por:** Cristina Yupa

## **Notificación Aviso de demanda**

La finalidad del aviso de demanda es lograr que el socio cumpla con el pago de cuotas vencidas, evitar la pérdida de sus facultades como socio de la cooperativa y prevenir que se someta a un proceso judicial.

Se procede con los socios que hayan incurrido desde 31 a 60 días de mora de los cuales no se obtuvo resultados anteriormente con la aplicación de los instrumentos utilizados por la cooperativa para la recuperación del crédito.

El oficial de crédito podrá ofrecer soluciones que resulten favorables para ambas partes, previo análisis de la situación de crédito y socio.


En caso de que el deudor luego de haber recibido esta notificación aviso de demanda no acuda a cancelar sus cuotas vencidas formará parte del proceso de cobro judicial.

El coordinador de oficina estará a cargo de las acciones judiciales conjuntamente con la ayuda de los abogados internos y solo cuando sea estrictamente necesario la contratación de abogados externos, el proceso de cobro judicial deberá ser la última instancia que se utilice para la exigir al deudor el pago total vencido.

La recuperación de la cartera mediante este plan de acción es muy costosa, representa trámites largos y en algunos de los casos no se llega a recuperar la totalidad de la deuda. Por lo tanto, este proceso deberá estar a cargo de personal con un perfil de competencias acorde a las funciones y responsabilidades que desempeñará.

Si el proceso sigue y se procede a juicio el coordinador de oficina deberá estar al pendiente del avance del juicio y medir el desempeño del abogado externo a cargo.

**Tabla 36:** Aviso de demanda

	<p style="text-align: center;"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“JARDÍN AZUAYO”.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DOMICILIO:</b> Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar</p> <p style="text-align: right;">Telefax (593) 7833255/Cuenca- Ecuador</p>
<b>AVISO DE DEMANDA</b>	
FECHA: ..... Número: 00.....	
SOCIO: .....	
DIRECCIÓN.....	
COD SOCIO.....GARANTE: .....	
<p>Estimado socio Sr(a).....su cuenta está vencida por USD..... desde ....., se ha utilizado las diversas formas para que usted pueda ponerse al día en sus obligaciones. Ante todas estas gestiones Usted ha guardado silencio, por lo que se presume que el crédito no será cancelado en su totalidad. Se ha analizado esta negativa y no nos deja otra alternativa que remitirla para su cobro jurídico a nuestros abogados externos, a menos de que sea cancelado lo más pronto posible.</p>	
Atentamente,	
.....	
COAC JARDÍN AZUAYO	ABOGADO
CC: Departamento legal	
Recibido por.....Relación con el socio.....	
f).....Lugar y fecha de recepción.....	

**Elaborado por:** Cristina Yupa

Las notificaciones servirán como respaldo para demostrar ante un juez que se han agotado todas las instancias que la cooperativa ha manejado para el cobro de las cuotas vencidas.

#### **4.2.7 Servicio informativo adicional a través de un estado de cuenta**

El socio podrá acceder a este tipo de servicio mensualmente tras previo acuerdo de las partes.

Los mensajes que se envía son personalizados, contendrán únicamente datos específicos de interés del socio como: valor de la cuota próxima a pagar, fecha de pago, saldo vigente, número de cuotas restantes.

Este servicio será ofertado por la cooperativa, en el momento de que el socio solicite el crédito, el objeto de este es lograr una mejor satisfacción en el cliente y fomentar la cultura de pago, así estará pendiente de cumplir con la obligación que contrajo con la entidad.

Todos los socios (operación crediticia) tendrán acceso a este tipo de servicio que será difundido por el personal de la cooperativa, en especial de las cajeras que lo darán a conocer al momento que se cobre la cuota y por difusión de los mismos socios.

Responsables: el oficial de crédito elaborará una base de datos de los socios que adquirieron este servicio.

Base de datos que se entregará al departamento de comunicación quienes se encargaran de enviar el estado de cuenta con el siguiente formato:

**Tabla 37:** Modelo Estado de Cuenta

Estimado Sr(a): \_\_\_\_\_, le saludamos de la Cooperativa Jardín Azuayo, para informarle que el estado de su cuenta es:

Saldo capital USD \_\_\_\_\_

Valor cuota USD \_\_\_\_\_

Fecha de pago: \_\_\_\_\_

# Cuotas: \_\_\_\_\_

**Elaborado por:** Cristina Yupa

#### **4.2.8 Acercamiento del deudor y garante**

La relación deudor-oficial es importante en todo el proceso de crédito debido a que se establecen relaciones significativas que beneficiaran a ambas partes fomentando la voluntad de pagos y previniendo la incapacidad de pago.

En el proceso de recuperación de cartera la relación deudor-oficial de crédito es bastante interactivo, inicia desde el análisis al socio hasta la finalización del proceso de crédito por lo que se mantiene un oportuno y frecuente contacto con el socio.

El diálogo es una herramienta importante que, ayudará a brindar soluciones adecuadas y a ejecutar acciones para realizar un seguimiento continuo.

Esta relación se torna difícil en el proceso de cobranza más aún si el deudor mantiene cuotas vencidas y no responde por estas, es en este momento en donde el oficial debe saber cómo actuar ante estas situaciones para conseguir el pago.

El oficial deberá saber cómo tratar con el deudor al momento de aplicar cualquier técnica de recuperación, como es en la visita que deberá tomar en cuenta algunos aspectos:

Mientras se desarrolle la visita:

Escuchar al deudor, dejar que hable y no interrumpirlo mientras lo hace

Armonizar con el deudor.

Mantener un contacto visual, concentrándose únicamente en el deudor y su situación.

Ponerse en lugar del deudor, manejar con seriedad cualquier actitud.

Hacerle sentir al deudor que lo entiende, demostrando empatía.

Ofrecer disculpas por el problema ocasionado, por la situación incómoda que puede resultar una visita al domicilio.

Recopilar la información que se necesita para llegar a la solución del problema y verificar varias veces los datos.

Llegar acuerdos, explicando que es lo que se puede hacer y lo que no resulta factible hacer.

Identificar como, cuando, donde y cuanto el deudor realizará los pagos.

Agradecer al cliente por comunicar el inconveniente que evita que el cumpla con sus obligaciones, despedirse de la manera más sutil.

Hacer seguimiento a la solución que se planteó y conocer si se ha cumplido o no.

Siempre proporcionar respuestas favorables.

#### **4.2.9 Prórrogas en la gestión**

Luego de haber utilizado los mecanismos para la recuperación de cartera que la cooperativa dispone y no se obtenga un resultado positivo del pago inmediato, el oficial de crédito podrá analizar la situación en la que el deudor se encuentra y se le ofrecerá posibles soluciones que podrían ayudar al cumplimiento de la obligación.

Entre estas soluciones se encuentran las prórrogas en donde se establecen plazos, en los que el deudor pueda cancelar su deuda previo acuerdo entre deudor y oficial de crédito.

El oficial de crédito que se relacione con el deudor, investigara la situación actual y conocerá cuáles son los factores que han impedido que cumpla con sus obligaciones.



Hacer conocer al socio cuales son los beneficios que obtiene si mantiene un pago puntual como; las buenas referencias de crédito, beneficios por pronto pago, mantener su historial de crédito limpio, mantenerse dentro de las categorías ideales que se asigna al crédito.

#### **4.2.10 Medios de pago**

Un socio podrá cancelar su cuota(as) en mora a través de los siguientes medios de pago:

- Depósito en efectivo o cheque en la respectiva cuenta del socio.
- Transferencias interbancarias
- El socio podrá realizar avances de pago de las cuotas, se le indicará que dicho pago, se imputará primero los intereses y luego al capital.
- Transferencias on-line. Una vez que registre el usuario y password podrá acceder a este tipo de servicio. Realizando transferencias desde la plataforma informática.

Si el socio aún mantiene valores pendientes la gestión de cobro seguirá con el proceso habitual; no se cobrará interés en caso de que el día de pago, se de en un día inhábil.

El pago se lo podrá realizar en cualquiera de las distintas oficinas a nivel nacional, y el horario de atención será el definido en cada provincia.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
La cartera de socios de la COAC en El Tambo, registra una mayor participación de socios que de socias	La COAC debe promover a través de sus programas de educación cooperativa y financiera, el acceso igualitario de socios y socias para el beneficio de sus productos y servicios.
El segmento de mayor concentración de socios está comprendido entre los 31 y 40 años, es decir una edad productiva activa.	La COAC debe desarrollar de acuerdo a la vocación productiva del territorio, productos relacionados para este sector de socios que busca más oportunidades de autogeneración de empleo.
Más de las dos terceras partes de los socios de la Agencia están afincados en el área urbana del cantón	Los productivos crediticios destinados a comercio y consumo en el sector de mayor concentración de socios que es el área urbana de El Tambo, deberán ser destinados a actividades más innovadoras para evitar la proliferación de actividades similares que restan posibilidades de repago de la deuda.
El rango de financiamiento más solicitado está entre los % 5001 y \$10.000	La capacidad de pago que registran los socios de este segmento, debe ser fortalecida a través de proceso de educación financiera que tiendan al mejoramiento de las actividades productivas que realizan.
Más de los dos tercios de las operaciones de la Agencia están relacionadas con el Microcrédito	
Más de la mitad de socios beneficiarios del financiamiento de la COAC, tiene experiencia crediticia con más de 3 operaciones hasta la fecha registradas.	
Más de los dos tercios de los socios de la Agencia llegaron a la misma a convertirse	Por la cercanía y vecindad que tiene los socios, la COAC debe ejecutar

<p>en socios, debido a la promoción “boca a boca” de la COAC, a través del relacionamiento con amigos y parientes.</p>	<p>programas mayor inserción en el territorio, formando no solo buenos líderes sino también socio comprometidos con el desarrollo local.</p>
<p>El financiamiento para la actividad comercial es el más importante destino que asumen los beneficiarios.</p>	<p>La COAC debe incentivar a sus socios para que diversifiquen su actividad productiva debido a concentración de la actividad comercial en el territorio.</p>
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo a través del proceso de inclusión financiera, dirige sus actividades a las personas de escasos recursos económicos de la Ciudad del Tambo, permitiendo así el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, mediante el otorgamiento de los microcréditos los cuales representan beneficios tanto sociales como económicos.</p>	<p>La COAC debe desarrollar productos y servicios de inversión de ahorro más atractivos, para motivar aún más el ahorro en su entidad y no en otras financieras cooperativas o bancos.</p>
<p>Los procesos de la escuela de cooperativismo y la educación financiera que efectúa la COAC son efectivos en la medida de que sus índices de morosidad son mínimos por el cumplimiento responsable que muestran los socios en el pago de sus obligaciones.</p>	<p>El principio de formación, información y educación cooperativa, debe ser más permanente para los socios de la Agencia, reforzado con el acompañamiento y monitoreo objetivo de los resultados en cada socio, para que se construyan historia de vida de</p>
<p>Se concluye igualmente que el impacto de los microcréditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo a sus socios tiene repercusiones positivas en el mejoramiento de la calidad de vida y la integración de las acciones al desarrollo social y económico local.</p>	<p>los socios cuyo impacto positivo del financiamiento, sirva como ejemplo para los potenciales socios de la COAC en el territorio.</p>

## BIBLIOGRAFÍA

- Achaerandio, A.** (2002). *Iniciación de la práctica de la investigación*. Ed Guatemala Publicaciones.
- Baca Urbina, G.** (2002). *Evaluación de proyectos, análisis y administración del riesgo*. México: McGraw - Hill.
- Bahia Bermeo, W. A.** (2011). El microcrédito como instrumento al servicio de las entidades de Economía Social. Especial referencia al instrumento europeo de microfinanciación. *Revista de Estudios Corporativos* N° 106, 33 - 54.
- Baena Toro, D.** (2010). *Las micro finanzas en el desarrollo económico*. Ed Bogotá Ecoe.
- Bernal Torres, C. A.** (2010). *Metodología de la investigación administrativa, económica, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Prentice Hall.
- Canales, F.** (2010). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud*. México: Limusa.
- Chiriboga Rosales, A.** (2009). *Diccionario técnico ecuatoriano*. (6ª ed) Quito-Ecuador Editorial Universitaria.
- Chaves Ávila, R., & Monzón Campos, J.** (2013). La economía social en clave internacional. *Revesco Revista de Estudios Corporativos*, 122.
- Delgado, J.** (1998). *Metodos y técnicas Cuantitativas de investigación*. Madrid: Síntesis S. A.
- Emery Sousa, D. R.** (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Gallo Rafany, J. R.** (2009). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. México: Graw Hiller.
- Gitman Lawrence, J.** (2004). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- González Rodríguez, S.** (1996). *El reto del crecimiento en organizaciones de microfinanzas*. México: Bancosol.
- James Guigan, C. M.** (2006). *Administración Financiera Contemporánea*. México: Thomson.
- Macias Pineda, R.** (2010). *El análisis de los estados financieros y las deficiencias en las empresas*. México: McGraw-Hill.

- Narrillos Suarez, H. (2013).** Economía Social. Valoración y medición de la inversión social . *Ecobook*, 14.
- Perez Ramirez, J. (2008).** *Contabilidad bancaria*. Madrid: ADRIZAR.
- Ross Westerfield , J. (2001).** *Fundamentos de finanzas corporativas*. México: McGraw - Hill.
- Suarez Jimenez, L. R. (2012).** *Las finanzas en la economía ecuatoriana*. (2ª Ed) México Revista para la Docencia de Ciencias Económicas y Administrativas en el Ecuador
- Torres Rodriguez, L. (2006).** *El microcrédito, la industria de la pobreza*. (2ª ed) Quito. El microcrédito es una propuesta de los organismos internacionales para combatir la pobreza en los países pequeños del mundo.

## ANEXOS

### **Anexo 1: ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHOORO Y CREDITO JARDIN AZUAYO**

#### **ENCUESTA**

**Objetivo:** Medir el impacto socioeconómico del microcrédito en la calidad de vida de los socios de la COAC Jardín Azuayo Oficina “El Tambo”

#### **PERFIL DEL SOCIO:**

##### **1. Género**

70	Femenino
108	Masculino

##### **2. Edad**

	Menor a 20 años
	Entre 21 a 30 años
	Entre 31 a 40 años
	Entre 41 a 50 años
	Más de 51 años

##### **3. Estado Civil**

	Soltero
	Casado
	Divorciado
	Viudo
	Unión Libre

### **Nivel de Estudios**

	Ninguno
	Primario
	Secundario
	Universitario

### **4. Zona de residencia**

	Urbano
	Rural

### **5. Nivel de Ingresos Mensuales Promedio**

	Menor de \$100
	Entre \$101 a 400
	Entre \$401 a \$700
	Entre \$701 a \$1.000
	Más de \$1.000

### **6. Indique la fuente de sus ingresos**

	Actividad Agropecuaria
	Actividad Artesanal
	Actividad Industrial
	Actividad Comercial
	Remesa
	Jubilación
	Otro

### **7. Indique si cuenta con una de las afiliaciones:**

	IESS
	Seguro Campesino
	Otra

## **CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:**

### **8. Tipo de Vivienda**

	Propia
	Arrendada
	Familiar
	Prestada

### **9. Si la vivienda es propia, ¿Cómo la adquirió?**

	Recursos propios
	Préstamos
	Herencias
	Otro

### **10. Característica Habitacional**

	Casa
	Departamento
	Choza
	Solo Cuartos

### **11. ¿Posee la vivienda Servicios Básicos?**

	Si
	No

## **SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS CON LA COAC JARDÍN AZUAYO**

### **12. ¿Cómo tuvo conocimiento de la COAC Jardín Azuayo?**

	Publicidad
	Familiares
	Amigos
	Otros



**13. ¿Cuáles son los motivos por los que acude a la institución?**

	Agilidad en el servicio
	Buen servicio
	Seguridad y confianza
	Tipos de servicios

**14. ¿Qué tipo de servicios solicita en la institución?**

	Ahorro
	Créditos
	Pagos

**15. ¿Es socio de otra entidad financiera?**

	No
	Si

**SERVICIOS FINANCIEROS EN LA COAC JARDÍN AZUAYO**

**16. ¿Qué tipo de Créditos demanda en la entidad?**

	Crédito de Consumo
	Crédito Comercial
	Crédito de Vivienda
	Microcrédito

**17. ¿Cuál es su monto de ahorro promedio en la entidad?**

	Menos de \$20
	Entre \$21 a 60\$
	Entre \$61 a \$100
	Más de \$100

**18. ¿Cuántos créditos ha demandado en la entidad?**

	1 crédito
	2 créditos
	3 créditos
	Más de 3 créditos

**19. ¿Cuál es su percepción sobre el proceso de otorgamiento de crédito?**

	Fácil
	Complicado
	NC/NR

**20. ¿Qué montos de microcrédito ha solicitado en la institución?**

	Menos de \$1.000
	Entre \$1.000 a \$5.000
	Entre \$5.001 a \$10.000
	Entre \$10.001 a \$15.000
	Más de \$15.000

**IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COAC JARDÍN AZUAYO**

**21. ¿A cuál de la siguiente actividad va dirigida la inversión?**

	Inicio de actividad productiva
	Mejora de actividad productiva
	Incremento mano de obra
	Otro

**22. ¿Cuál ha sido el destino del microcrédito que ha obtenido en la institución?**

	Agricultura
	Alimentación
	Artesanía
	Comercio
	Ganadería
	Servicios

**23. Mediante el servicio microcrediticio ¿Habido una incremento o disminución en sus ingresos?**

	Aumento
	Disminución

**24. En el caso de haber generado ingresos gracias al microcrédito, ¿Cuál ha sido el destino de los mismos?**

	Ahorro
	Educación
	Mejoramiento de infraestructura
	Mejora de vivienda
	Reinversión actividad productiva
	Pago deudas
	Salud

**25. ¿Cuánto tiempo tiene su actividad productiva en el mercado?**

	Menos de 1 año
	Entre 1 a 3 años
	Entre 3 a 5 años
	Más de 5 años

**26. En el ámbito laboral ¿Cómo se encuentra el número de empleados?**

	Aumento
	Disminuyó
	Se mantuvo constante

**27. Gracias al microcrédito de la COAC Jardín Azuayo, ¿Cómo se encuentra su Sumak Kauyay (calidad de vida)?**

	Ha mejorado mucho
	Ha mejorado poco
	Sigue igual
	Empeoró
	NC/ NR

**28. ¿Cómo valora usted el apoyo de la COAC Jardín Azuayo?**

	Muy Adecuado
	Poco adecuado
	Nada adecuado
	NC/ NR

**Gracias por su colaboración**

## **Anexo 2: UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO**

**Imagen 1 Ubicación de las Instalaciones de la Cooperativa Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

**Imagen 2 Ubicación de las Instalaciones de la Cooperativa Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

### **Imagen 3 Oficinas de la Cooperativa Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja

### **Imagen 4 Oficinas de la Cooperativa Jardín Azuayo**



Fuente: Investigación directa.  
Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.

## Imagen oficinas de la Cooperativa Jardín Azuayo



Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: María Cristina Yupa Loja.