



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

TÍTULO

“EL MICROCRÉDITO QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA”, AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD MICROEMPRESARIAL, PERÍODO 2016”

***PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL***

Autor

Danny José Real Gaibor

Tutor

Msg. Omar Negrete

Riobamba – Ecuador

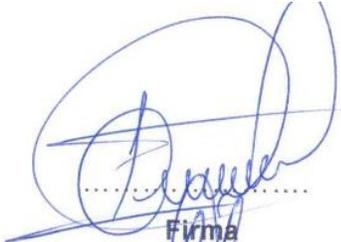
2017



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

CALIFICACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Proyecto de trabajo de titulación para la obtención del Título de Ingeniero Comercial, aprobado por el Tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas.

Ms. Omar Negrete TUTOR	 Firma	9,5 Nota
Ms. Wilson Saltos MIEMBRO 1	 Firma	10 Nota
Ms. Jessy Vega MIEMBRO 2	 Firma	9,5 Nota

NOTA FINAL: 9.66 (SOBRE 10)

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de trabajo de titulación cuyo título es, **EL MICROCRÉDITO QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA”, AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD MICRO EMPRESARIAL, PERÍODO 2016**, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por el Sr. Danny José Real Gaibor, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 07 Agosto de 2017



Danny José Real Gaibor
C.I. 060418779-9

PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Danny José Real Gaibor**, portador de la C.I. N° **060418779-9** declaro que soy responsable de las ideas, resultados y propuestas planteadas en la presente investigación, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Atentamente,



Danny José Real Gaibor
C.I. 060418779-9

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la salud y sabiduría cada día y poder así permitirme hacer este sueño realidad.

A mi madre, hermanos, y demás familiares que han estado en los momentos más felices y en los momentos más duros, han sido un aliento para la culminar esta investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda” agencia matriz Riobamba, por darme la oportunidad de poder realizar la presente investigación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Carrera de Ingeniería Comercial, A mis docentes que compartieron conmigo sus conocimientos, experiencias para mi formación profesional, y en especial a mi tutor Msg. Omar Negrete por orientarme de manera acertada en el desarrollo y culminación del presente proyecto de titulación.

DEDICATORIA

A Dios

Por derramar muchas bendiciones sobre y permitirme aprender cada día muchas cosas y principalmente por darme una familia a la que amo.

A Sandy

Mi hermanita quien con su cariño, sus consejos y sus locuras, me ha llenado de momentos de felicidad e inolvidables que guardo en mi corazón y a pesar de su pronta partida está presente en mi corazón.

A Edguitar

Por convertirse en un pilar para nuestra familia y siempre estar dispuesto para un consejo.

A mi Madre

Gladys, por darme la vida, por sus cuidados y principalmente por su amor que me da, por sus enseñanzas que me han forjado en ser cada día mejor y a no darme por vencido.

A mis hermanos

Jair y David, por su cariño y ser quienes con su ejemplo me han motivado a crecer y poder ser una mejor persona.

A Johana

Por su amor y ser el apoyo incondicional en mi vida y llenar de alegrías cada día de mi vida.

Danny José Real Gaibor

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
CALIFICACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN	II
INFORME DEL TUTOR	III
PAGINA DE DERECHOS DE AUTOR	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN	XIII
SUMMARY	XIV
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PROBLEMA	2
1.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. ESTADO DEL ARTE	5
3.1 ANTECEDENTES	5
3.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA	5
3.3 MISIÓN Y VISIÓN	6
3.3.1 MISIÓN	6
3.3.2 VISIÓN	6
3.4 VALORES INSTITUCIONALES	7
3.5 SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA	7
3.6 ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA	8
3.7 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA	10

3.7.1 Definición y Estructura	10
3.7.2 Aporte de las Finanzas Populares y Solidarias en Ecuador ...	12
3.8 EL MICROCRÉDITO	12
3.8.1 Definición de Microcrédito	12
3.8.2 Importancia del Microcrédito	13
3.9 OBJETIVOS DEL MICROCRÉDITO	13
3.10 CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO	14
3.11 LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR	14
3.12 LA PRODUCTIVIDAD	15
3.12.1 Definición	15
3.12.2 Características de la Productividad	16
3.12.3 Importancia de la Productividad	17
3.12.4 Factores que influyen en la Productividad	17
3.12.5 Ventajas de la Productividad	18
3.13 CRECIMIENTO ECONÓMICO EN EL ECUADOR	18
3.14 COMPOSICIÓN DE LAS EMPRESAS POR TAMAÑO EN EL MERCADO INTERNO AÑO 2016	19
4. METODOLOGÍA	21
4.1 MÉTODO INDUCTIVO	21
4.2 MÉTODO DEDUCTIVO	21
4.2.1 Observación	21
4.2.2 Deducción	21
4.2.3 Comprobación de Hipótesis	21
4.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
4.2.1 Investigación Correlacional	22
4.2.2 Investigación Campo	22
4.2.3 Investigación Bibliográfica Documental	22
4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	23
4.5.1 Población	23

4.5.2 Muestra	23
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
4.6.1 TÉCNICAS	24
4.6.1.1 Entrevista	24
4.6.1.2 Encuesta	24
4.6.1.3 Ficha de Observación	25
5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	25
5.1 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	25
5.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	36
5.3 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	37
5.4 ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	38
6. CONCLUSIONES	39
7. RECOMENDACIONES	41
8. BIBLIOGRAFÍA	42
9. ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1, POBLACIÓN DE ASESORES DE CRÉDITO Y RESPONSABLE OPERATIVO	23
TABLA N°2, POBLACIÓN DE SOCIOS CON UN MICROCRÉDITO COAC.FERNANDO DAQUILEMA	23
TABLA N°3, TIPO DE GÉNERO	25
TABLA N°4, ZONA DE RESIDENCIA	26
TABLA N°5, TIPO DE VIVIENDA	26
TABLA N°6, TIPOS DE SERVICIOS COAC. DAQUILEMA	27
TABLA N°7, TIPOS DE CRÉDITOS QUE OFRECE LA COAC.FENANDO DAQUILEMA	28
TABLA N°8, NIVEL DE SATISFACCIÓN	28
TABLA N°9, CRÉDITOS CON MAS FRECUENCIA	29
TABLA N°10, CANTIDAD DEL CRÉDITO	29
TABLA N°11, PLAZO DE CANCELACIÓN	30
TABLA N°12, TIEMPO QUE LLEVA SU MICROEMPRESA	30
TABLA N°13, ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA ACTUALMENTE ...	31
TABLA N°14, EL CRÉDITO EN QUE LO INVIRTIO	32
TABLA N°15, COMO AFECTÓ EL MICROCRÉDITO EN LAS VENTAS DE SU NEGOCIO	33
TABLA N°16, EL CRÉDITO LE HA PERMITIDO GENERAR FUENTES DE TRABAJO	33
TABLA N°17, TIPOS DE GARANTÍA	34
TABLA N°18, OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS PARA FACILITAR LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES	35

TABLA N°19, PARA USTED QUE TAN ACCESIBLE ES REALIZAR OPERACIONES FINANCIERAS	35
TABLA N°20, CONSIDERA QUE EL MICROCRÉDITO DESARROLLA O IMPULSA LA PRODUCTIVIDAD DE SUS CLIENTES	36
TABLA N°21, ANÁLISIS GENERAL	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1, VALORES INSTITUCIONALES DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA	7
GRÁFICO N°2, TIPOS DE CRÉDITO COAC. DAQUILEMA	8
GRÁFICO N°3, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC. FERNANDO DAQUILEMA	9
GRÁFICO N°4, ORGANIGRAMA FUNCIONAL COAC. FERNANDO DAQUILEMA	9
GRÁFICO N°5, OBJETIVOS DEL MICROCRÉDITO	13
GRÁFICO N°6, CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO	14
GRÁFICO N°7, VENTAJAS DE LA PRODUCTIVIDAD	18
GRÁFICO N°8, EMPRESAS EN EL MERCADO INTERNO	19
GRÁFICO N°9, EMPRESAS EN EL MERCADO INTERNO	20
GRÁFICO N°10, TIPO DE GÉNERO	25
GRÁFICO N°11, ZONA DE RESIDENCIA	26
GRÁFICO N°12, TIPO DE VIVIENDA	26
GRÁFICO N°13, SERVICIOS DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA	27
GRÁFICO N°14, CRÉDITOS QUE OFRECE LA COAC. DAQUILEMA	28
GRÁFICO N°15, NIVEL DE SATISFACCIÓN	28
GRÁFICO N°16, CRÉDITOS MAS FRECUENTES	29
GRÁFICO N°17, CANTIDAD DEL CRÉDITO	29
GRÁFICO N°18, PLAZO DE CANCELACIÓN	30
GRÁFICO N°19, TIEMPO EN EL MERCADO DEL NEGOCIO	31
GRÁFICO N°20, ACTIVIDAD ECONÓMICA	31
GRÁFICO N°21, INVERSIÓN DE CRÉDITO	32
GRÁFICO N°22, RENTABILIDAD DEL MICROCRÉDITO EN LAS VENTAS DE LOS NEGOCIOS	33
GRÁFICO N°23, FUENTES DE TRABAJO	33

GRÁFICO N°24, TIPOS DE GARANTÍA	34
GRÁFICO N°25, OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS PARA LA FACILIDAD DE LAS ACTIVIDADES MICROEMPRESARIALES	35
GRÁFICO N°26, ACCESO A OPERACIONES MICROREDITICIAS	35
GRÁFICO N°27, DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CLIENTES	36
GRÁFICO N°28, EDIFICIO COAC. FERNANDO DAQUILEMA AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA	63
GRÁFICO N°29, VENTANILLAS PARA EL PAGO DEL BONO	63
GRÁFICO N°30, PERSONAL ADMISTRATIVO Y OPERATIVO COAC. DAQUILEMA	64
GRÁFICO N°31, INSTALACIONES DE LA COAC.DAQUILEMA	64
GRÁFICO N°32, LUGAR DE INFORMACION DE LA COAC. DAQUILEMA	65
GRÁFICO N°33, ASESOR DE CRÉDITO DE LA COAC.DAQUILEMA	65
GRÁFICO N°34, VENTANILLAS DE ATENCIÓN COAC. DAQUILEMA	66
GRÁFICO N°35, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO COAC.DAQUILEMA	66

RESUMEN

Las operaciones financieras en la actualidad han sido clave para el desarrollo económico de las grandes ciudades y de gran aportación al PIB, es decir que mediante el financiamiento a un tiempo establecido podrá cubrir las necesidades de la microempresa sea este para compra de mercadería, mejoras de su negocio, compra de maquinarias, etc.

Es por ello que en el presente trabajo investigativo se buscó establecer cuál ha sido el impacto del microcrédito que otorgó la Cooperativa Fernando Daquilema durante el año 2016 y poder así conocer el impacto en la productividad en las microempresas de la ciudad de Riobamba, partiremos mencionando al ente regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual es La Superintendencia de Economías Populares y Solidarias (SEPS), ley que entro en vigencia en la constitución del 2008 por la Asamblea Nacional Constituyente de Montecristi, cuyo objetivo principal es el de dar mayor importancia y financiamiento a los sectores del microempresario sea en áreas comerciales, productivas o de servicio.

Finalmente se estableció las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación, en la cual se buscó reforzar áreas de interés como en el ámbito de control y seguimiento en base a los microcréditos otorgados de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., para poder establecer un crecimiento en la productividad microempresarial de la ciudad de Riobamba.

SUMMARY

Nowadays, financial operations have been key components for an economic development in big cities and a great contribution to Internal Gross Product (PIB). That is to say that by means of the financing, microenterprises have afforded some needs such as: merchandise purchase, business improvement, machine purchase.

The objective to this current research was to determine the microcredit impact on Fernando Daquilema Cooperativa (financial institution), during 2016. Therefore, to get acquainted about microenterprise productivity in Riobamba city. It is necessary to mention that Superintendency of Popular and Solidary Economies (SEPS) rules Credit and Saving Financial Institutions. The rugulating institution was born in 2008 by the Constituent National Assembly in Montecristi. The objective of the created institution is to provide financial support to microenterprise sectors in commercial, productive and service areas.

Finally, some conclusions and recommendations were drawn after the research. It is suggested that Fernando Daquilema financial institution should reinforce its controlling and monitoring ambits which are related to the given micro leadings; they will allow to establish what the microempresarial productivity growth is in Riobamba city.

Reviewed, interpreted and translated by: Lic: Armijos Monar Jacqueline
Guadalupe, MsC.



1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se lo realizó con el objetivo de conocer como el microcrédito ha influido en la productividad microempresarial de la ciudad de Riobamba durante el año 2016.

Partiré diciendo que el microcrédito se ha convertido en una de las herramientas más populares en los últimos años en el crecimiento empresarial.

Actualmente el Gobierno Nacional se ha enfocado en el segmento de “Economía Popular y Solidaria” que fue creado en la Constitución del 2008 y que busca ampliar la inclusión financiera mediante servicios financieros ofrecidos por cooperativas de ahorro, asociaciones crediticias, bancos comunales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema es una entidad financiera supervisada y sujeta a todos los estatutos que la ley establece, actualmente la COAC: Fernando Daquilema se encuentra en el segmento 2 de los boletines financieros que la SEPS reporta trimestralmente es decir los activos que maneja la Entidad Financiera son mayores a 20'000'000'00 hasta 80'000'000'00, en base al ART.1 “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:”

- Segmento 1.- Mayor a 80'000'000'00
- Segmento 2.- Mayor a 20'000'000'00 hasta 80'000'000'00
- Segmento 3.- Mayor a 5'000'000'00 hasta 20'000'000'00
- Segmento 4.- Hasta 1'000'000'00, Cajas de Ahorro, Bancos comunales y Cajas comunales.

(NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO).

En base a esta segmentación de la SEPS la COAC.Daquilema tiene en su visión ser una Cooperativa de segmento 1, razón por la cual en ya más de 10 años de brindar sus servicios financieros en la ciudad han tenido un crecimiento agresivo, además de contar con agencias en las principales ciudades del país como lo son: Quito y Guayaquil, con el objetivo de cubrir la demanda de los sectores rural y urbano, y para su mayor comodidad la cooperativa actualmente inauguro su nuevo edificio en la agencia matriz Riobamba, en el cual busca tener una mejor atención y comodidad a sus socios.

Por ello se tomó en consideración la definición de varios autores en los que se analizó los aspectos más relevantes para realizar la investigación como fueron: microcrédito, microempresa, productividad y crecimiento económico.

Para el levantamiento de la información se utilizaron instrumentos como: guía de entrevista, encuestas y ficha de observación.

Por tal razón es de suma importancia realizar un estudio con respecto si se da un seguimiento oportuno al microcrédito, o solo si se entrega y hasta ahí llega el ciclo crediticio, es decir se busca conocer el impacto que se generó en la productividad microempresarial de la ciudad de Riobamba.

Para ello se planteó un objetivo general y varios específicos; así como también la definición de varios autores y conceptos relacionados al tema de investigación, y finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1 PROBLEMA

Las entidades financieras en el país se han constituido en una herramienta importante para el microempresario el cual busca mejorar la situación economía de su hogar en base a un crédito que mejore su negocio.

La problemática surge debido al limitado seguimiento a las actividades del microcrédito que la COAC.Fernando Daquilema brinda, por ello es necesario conocer el efecto o impacto que los microcréditos generaron al microempresario de la ciudad de Riobamba durante el periodo 2016.

Otra de las problemáticas es el otorgamiento de microcréditos sin el debido análisis a las microempresas de los socios, es decir no se conoce si la microempresa es fantasma o en base al crédito recién va a constituirse, por esta razón surge la necesidad de establecer si el destino del microcrédito fue para el negocio o destinado para otras actividades, y esta como influyó en el microempresario y en su productividad en la ciudad de Riobamba durante el año 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El microcrédito en la actualidad se ha constituido en el medio más oprimido de personas en actividad microempresarial, con el objetivo de mejorar las condiciones económicas de su familia y de su negocio y así aportar al crecimiento económico.

Se partirá estudiando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema agencia matriz es decir conocer todos los tipos de servicios que brinda a la ciudad de Riobamba y cómo ha sido su resultado durante su tiempo en el mercado.

En la ciudad de Riobamba las actividades microempresariales han tomado un papel muy importante en estos últimos años ya que microempresas buscaron una mejor imagen e incrementar las ventas de su negocio, es decir una microempresa es de vital importancia por generar fuentes de trabajo para la sociedad.

Por ello se analizó al microcrédito y poder así conocer cuál ha sido el nivel de productividad durante el año 2016 y cómo ha favorecido al microempresario

riobambeño, los resultados de esta investigación permitirán a los estudiantes o docentes tener un instrumento de apoyo y de consulta en el área financiero.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el microcrédito que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, agencia matriz Riobamba y su impacto en la productividad microempresarial, período 2016.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los sectores microempresariales a quienes va dirigido los microcréditos y su nivel de productividad.
- Determinar el impacto en el sector microempresarial, de la agencia matriz Riobamba, periodo 2016.

3. ESTADO DEL ARTE

3.1 ANTECEDENTES

En base a una búsqueda bibliográfica, en la ciudad, páginas web, y principalmente en los archivos y documentos de la Universidad Nacional de Chimborazo, se ha establecido la existencia de trabajos de titulación en los que se habla de Microcréditos, tales como: Bravo Maria del Carmen, (2016) *“LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU IMPACTO EN EL FOMENTO PRODUCTIVO MICRO EMPRESARIAL DE LA CIUDAD EN EL AÑO 2015”*. Universidad Nacional de Chimborazo, y el tema, Vargas Redin, (2014) *“EL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA ECONOMIA ECUATORIANA”*, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, estudios enfocados en áreas de economía y fomento productivo, con la observación de que un estudio fue realizado en la Cooperativa Fernando Daquilema, con la diferenciación de que en el estudio antes mencionado se enfoca en el área de fomento productivo el cual esta direccionado en capacitaciones, guías, mientras que mi proyecto de investigación hace énfasis a *“EL MICROCRÉDITO QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA”, AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD MICROEMPRESARIAL, PERÍODO 2016”*, investigación que se la realizó con el objetivo principal de conocer el nivel de productividad que se generó en la ciudad de Riobamba en la microempresa en base al microcrédito solicitado, razón suficiente para poder mencionar la originalidad de la presente investigación.

3.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA LTDA”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema tuvo su origen en la comunidad de Cacha de la ciudad de Riobamba por personas emprendedoras que buscaban saciar una necesidad económica que les permitiera poder crecer en sus negocios, por ello a finales del siglo anterior pusieron en marcha una caja de ahorro la cual denominaron “El banco Puruha Cacha” con el asesoramiento respectivo del banco popular, ya para el año 1990 surge la iniciativa de poder convertirse en una entidad financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito, razón por la cual toman el nombre del ilustre Fernando Daquilema, Rey de Cacha, ya que fue un defensor del pueblo Puruha y con ello pretender establecer un icono del pueblo de cacha en la ciudad de Riobamba.

Con el transcurrir de los años el crecimiento adquirido y las metas propuestas se constituye ya para el año 2005 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, con el objetivo principal de dar oportunidad al sector rural de la ciudad.

En la actualidad han pasado ya más de 10 años de su constitución y su crecimiento a nivel local ha sido clave para el crecimiento del microempresario rural y urbano, con la apertura sus 13 agencias en las principales ciudades del país como Quito y Guayaquil evidencian el compromiso y la seguridad que tiene la cooperativa Fernando Daquilema.

3.3 MISIÓN Y VISIÓN

3.3.1 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito con principios y valores cristianos, que fomentamos el desarrollo económico, social de nuestros socias/os.

3.3.2 Visión

Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos.

Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

3.4 VALORES INSTITUCIONALES

GRÁFICO N°1

VALORES INSTITUCIONALES COAC. FERNANDO DAQUILEMA



Elaborado por: Danny José Real Gaibor

Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

3.5 SERVICIOS FINANCIEROS QUE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA

Para acceder a los diferentes servicios brinda la cooperativa se necesitan documentos de información personal como lo son:

- Ser socio de la Cooperativa.
- Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual).
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono).

- Certificado de ingresos: copia del rol de pagos, copia de las facturas del negocio del último mes, copia del Único de Contribuyentes (RUC).
- Credencial (mercados)

Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

Los tipos de créditos que ofrece La Cooperativa Fernando Daquilema se detallan a continuación:

GRÁFICO N° 2

TIPOS DE CRÉDITO COAC. FERNANDO DAQUILEMA



MICROCREDITO.- CREDITO ENFOCADO PARA EL MEJORAMIENTO Y CRECIMIENTO, PARA LOS SOCIOS DE FORMA INDIVIDUAL O GRUPAL



CRÉDITO ESPECIAL.- DESTINADO A SOCIOS QUE POSEE UN BUEN HISTORIAL Y QUE SE DIRECCIONA A CUBRIR OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.



HIPOTECARIO.- PARA ACCEDER A ESTE TIPO DE CREDITO SE DEBE TENER UN AVALUO POR PARTE DE LA SEPS CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR EL VALOR REAL DE LA PROPIEDAD, FINALMENTE DESPUES DEL AVALUO CERTIFACDO SE PROCEDERA A EFECTUAR EL CREDITO



CREDI-IGLESIAS.- CUYO DESTINO ES LA CREACION O COMPRA DE TERENOS DE IGLESIAS EVANGELICAS.

Elaborado por: Danny José Real Gaibor

Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

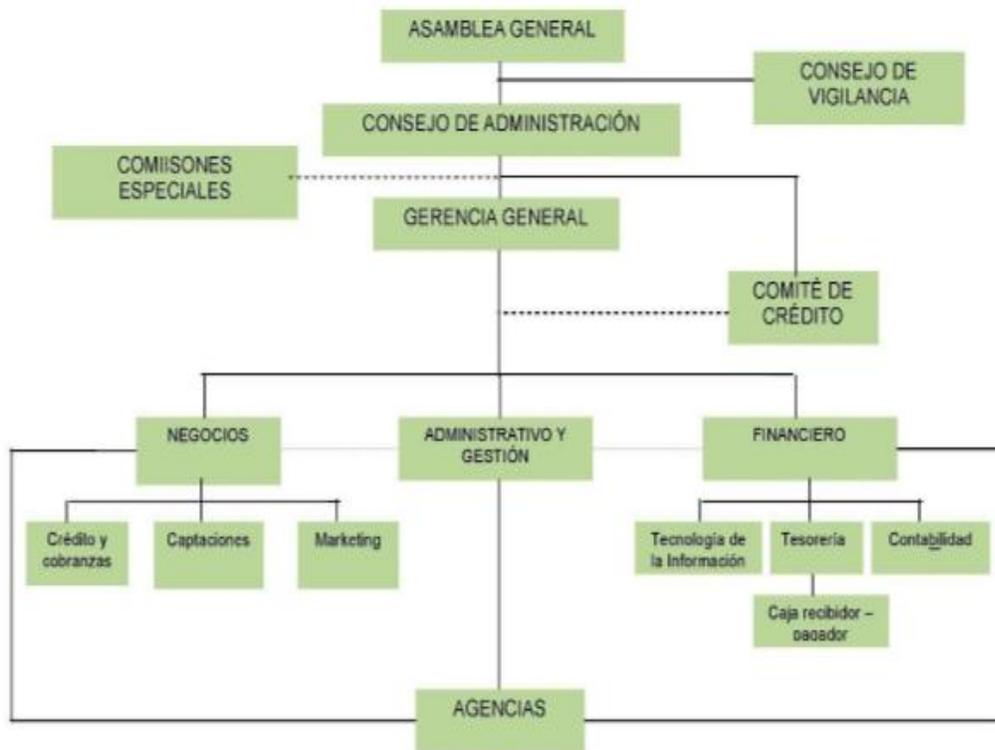
3.6 ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA

Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, autores del libro (Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante), “El organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, líneas de

autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación”.

Por ello la cultura organizacional que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema tiene los siguientes tipos: Estructural y Funcional.

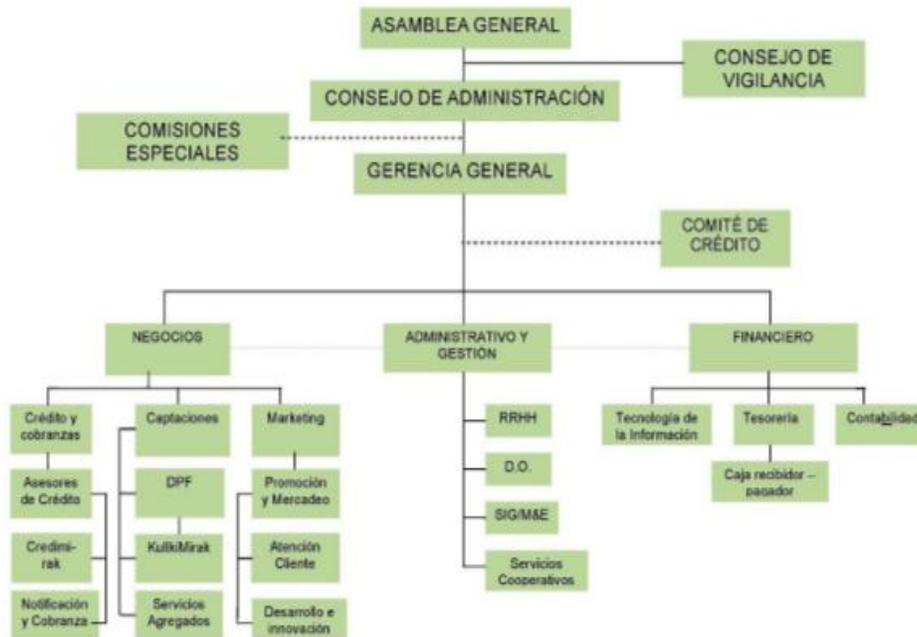
GRÁFICO N°3
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC. FERNANDO DAQUILEMA



Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

GRÁFICO N°4

ORGANIGRAMA FUNCIONAL COAC. FERNANDO DAQUILEMA



Fuente: COAC. Fernando Daquilema (Departamento de Talento Humano)

El organigrama como ya se mencionó es una ilustración, en la cual la implementan todas las empresas, con el objetivo de conocer y analizar las estructuras que posee, además de ser una gran herramienta para el área administrativa nos permite tomar decisiones claves que contribuyen al crecimiento empresarial, es por esto que diré que los organigramas son claves dentro de cualquier organización ya que en ella se detalla su estructura y demás funciones de una manera gráfica fácil de comprender.

3.7 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

3.7.1 Definición y Estructura

La economía y finanzas populares y solidarias, reconocidas oficialmente por primera vez en la Constitución de Montecristi, son un campo de realidad, experimentación y estudio de trascendental importancia en Ecuador para lograr los cambios deseados, pues incluye a los sectores con mayores

carencias, que suelen responder con alternativas a las exigencias del sistema. (Conafips; 2016, p.24).

El Director de la Organización del Trabajo (OIT) ha declarado que la economía social y solidaria “Ofrece seguridad y crea oportunidades de empleo en un marco sostenible” y que algunos países, incluido Ecuador, “Han adoptado mejoras en el marco legal de este tipo de economías”, en la nueva Constitución del país, desde octubre de 2008, se establece que el sistema económico estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. En abril de 2011, la Asamblea aprobó LA LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA y desde febrero de 2012 está en vigencia el reglamento a dicha ley. Lo importante de esta normativa es el reconocimiento que se hace a las organizaciones de este tipo de economía, como lo establece el ART. 1 “Donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.” (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA).

Es el tercer sector económico, compuesto por organizaciones populares que buscan la obtención de excedentes, tanto a nivel individual (microempresas) como para reinversión y generación de ingresos para la familia, y en las sociedades solidarias de personas (cooperativas, asociaciones) se reinvierte y reparte equitativamente beneficiando a sus socios. Han demostrado ser un instrumento para salir de la pobreza, redistribución del ingreso y de la riqueza. Las microempresas son emprendimientos personales o micro negocios. Estas unidades económicas populares se encuentran en las ramas

de producción, comercio y servicio. Son alrededor de 2'000.000 de microempresarios y empleados de éstos. La economía solidaria tiene dos segmentos. La no financiera integrada principalmente por cooperativas de producción, transporte, vivienda, servicios, etc. así como también por asociaciones de producción principalmente en el área agrícola y ganadera. En el segmento financiero se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales.

Todavía no se conoce exactamente el número de unidades de la economía popular como de la solidaria. La Ley de Economía Popular y Solidaria no solo reconoce a este tipo de organizaciones sino que establece una serie de medidas de fomento, promoción e incentivos a dichas organizaciones pero además crea toda una institucionalidad para apoyo y supervisión de éstas. Entre los principales organismos están el Instituto de Economía Popular y Solidaria encargado de la capacitación y ejecución de las medidas señaladas, la Corporación Nacional de Finanzas Populares que otorga crédito y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que realiza el control respectivo.(Diario el Telégrafo, 2013)

3.7.2 Aporte de las Finanzas Populares y Solidarias en Ecuador

La economía popular y solidaria y las finanzas populares y solidarias se caracterizan por el trabajo comunitario y su objetivo primordial es cubrir y garantizar las necesidades de los socios e integrantes de cooperativas, asociaciones, cajas comunales. Esta actividad tiene un peso creciente en el sector financiero nacional y en la economía nacional en general. (Revista Líderes, 2015).

En el Ecuador el aporte de las economías populares desde su creación se ha constituido en un pilar en la economía del país, contribuyendo de gran manera al PIB, y con ello reducir indicadores de desempleo en el país.

Se estima que la economía solidaria genera empleo a 3'000.000 de personas. En conjunto, la economía solidaria si bien contribuye a la producción nacional, su aporte más significativo es la generación de empleo con alrededor de 5'000.000 de personas. (Diario el Telégrafo, 2013)

3.8 EL MICROCRÉDITO

3.8.1 Definición de Microcrédito

Para la Primera Conferencia Internacional sobre microfinanzas, que tuvo lugar en Washington D.C. en febrero de 1997, “Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”.

Es decir el microcrédito es una herramienta financiera en la cual busca principalmente mejorar la calidad de vida, mediante la otorgación de dinero en efectivo con pagos a la corto, mediano y largo plazo que no afectaran a la economía del hogar, y con la idea de negocio propuesta busque mejorarlo y lograr un posicionamiento en el mercado local, nacional e internacional.

3.8.2 Importancia del Microcrédito

La importancia del microcrédito es trascendental como parte integral del esfuerzo colectivo para cumplir los objetivos de desarrollo del milenio, lo que se ha demostrado a lo largo de estos años es la manera en que el microcrédito ayuda a reducir la pobreza por medio de la generación de ingreso y la creación de empleo, los programas de microcrédito se han ido perfeccionando y ampliando con el pasar de los años, es así que actualmente los mismos además de brindar servicios financieros también brindan servicios de asistencia técnica y capacitación para la constitución de grupos de productores que desarrollan la confianza en sí mismos y el fortalecimiento de sus capacidades individuales

3.9 OBJETIVOS DEL MICROCRÉDITO

GRÁFICO N°5

OBJETIVOS DEL MICROCRÉDITO



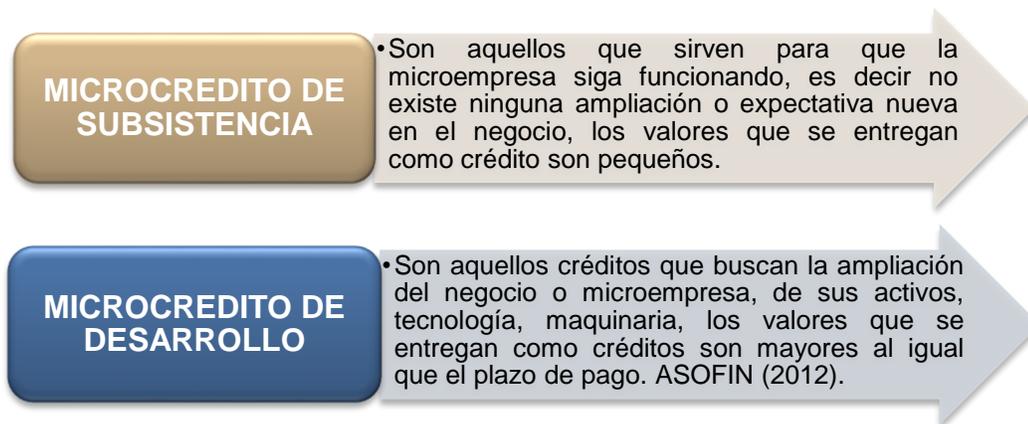
Elaborado por: Danny José Real Gaibor

Fuente: Rivera y Bejarano, K. (2014)

3.10 CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO

GRÁFICO N°6

CLASIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO



Elaborado por: Danny José Real Gaibor

Fuente: Rivera y Bejarano, K. (2014)

3.11 LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR

La microempresa en estos años en Ecuador ha sido fundamental para el crecimiento económico, es decir las operaciones financieras y las inversiones han sido claves para su crecimiento en áreas de interés como: producción, comercio y servicio.

En la actualidad el gobierno ha implementado leyes enfocadas al sector microempresarial con el objetivo de dar el apoyo necesario para que el microempresario pueda crecer.

Por ello la microempresa es el gran motor del empleo en la mayoría de los países del mundo, es la proveedora de ingresos y empleo para más de un tercio de la población económicamente activa. En América Latina, la microempresa es la principal fuente de puestos de trabajo, “Se estima que en la región existen alrededor de 57 millones de microempresas que brindan empleo a por lo menos 110 millones de personas” (BID, 2005).

“Una microempresa es un negocio personal o familiar que emplea hasta 10 personas, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios, además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar”. Stephen A. Ross ,Bogotá (2012).

Por su parte Torres (2005) manifiesta que la microempresa es “Una organización económica que la realizan personas emprendedoras, que buscan captar consumidores y obtener ganancias en un mercado competitivo”.

Según las definiciones de los autores citados diré que una microempresa es una idea renovada que busca incursionar en el mercado, y que para ello se debe constituir de varios factores importantísimos como lo son: recurso

humano, tecnológico y económico, cuyo objetivo esta direccionado a generar fuentes de trabajo, además de ser administrada o representada por una persona natural o jurídica bajo las leyes que regulen en el país.

3.12 PRODUCTIVIDAD

3.12.1 Definición

Krugman, (1990) señala que la productividad es un factor fundamental para el crecimiento económico, sostiene que: “La productividad es un condicionante fundamental de la salud económica de un país”.

Se dirá que la productividad como tal es la base económica de cada microempresa, es decir al usar de una manera adecuada los recursos podremos obtener grandes resultados, con ello diremos que la productividad es el camino al éxito empresarial con la correcta utilización de sus recursos y que contribuirá al crecimiento económico del país.

3.12.2 Características de la Productividad

- **Metas y objetivos:** Establecer unos objetivos y unas metas es esencial para el éxito de una empresa, y se debe establecer un camino a seguir que debe servir como fuente de motivación.
- **Fomentar las sinergias:** Para ello se deben tener claros los valores dentro de la organización empresarial, lo cual permitirá que los equipos puedan comunicarse y trabajar mejor, generando motivación interna y con ello el aumento de la productividad correspondiente.
- **Innovación tecnológica:** Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa.
- **Saber delegar responsabilidades:** Lo peor para la productividad empresarial es un jefe que asume todas las funciones. No hay mejor jefe que aquel que sabe delegar las tareas en las personas adecuadas. Y además para mejorar el uso de tu tiempo delegar es esencial.

- **Planificar el día con antelación:** Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos. Es esencial planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.
- **Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral:** Importantísimo para incrementar la motivación de los empleados, un empleado descontento es un empleado poco productivo.

3.12.3 Importancia de la Productividad

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad.

Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios, ya que el recurso humano es motor por donde gira la productividad de la empresa; mantener motivado al personal a través de sistemas de salarios y mediciones de tiempos, ayuda a que las empresas sometan a los empleados a cumplir con el trabajo asignado a cambio de incentivos, el trabajador se hace sentir parte de la empresa y contribuye a mejorar su propia productividad y la de la empresa.

A nivel de empresas, aquellas que logren un nivel de productividad mayor al del promedio nacional de su industria, tienden a contar con mayores márgenes utilidad. Y si dicha productividad crece más rápidamente que la de la competencia, los márgenes de utilidad se incrementaran todavía más. En tanto para aquellas cuyos niveles y tasas de crecimiento de productividad sean notablemente inferiores a sus promedio industriales corren graves riesgos en cuanto a su competitividad y permanencia.

La calidad y la productividad guardan una relación fundamental, la cual a su vez se ve reflejada tanto en los costos y en los niveles de servicios, lo cual termina reflejándose en la ventaja competitiva.

3.12.4 Factores que influyen en la Productividad

Schroeder (2002), indica que “Los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales”. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

3.12.5 Ventajas de la Productividad

Las ventajas para una microempresa por contar con una mejor productividad son:



Elaborado por: Danny José Real Gaibor
Fuente: Rivera y Bejarano, K. (2014)

3.13 CRECIMIENTO ECONÓMICO EN EL ECUADOR

La economía ecuatoriana ha tenido un crecimiento económico contundente en esos últimos siete años, expandiéndose a un ritmo superior al promedio de América Latina y el Caribe, entre el año 2007 y 2013 el país experimentó en promedio un crecimiento más alto que lo alcanzado en los últimos 30 años en relación al PIB No petrolero, pasando de un 3,4% a uno 5,1%. Este ritmo de crecimiento nos ha permitido reducir a niveles históricos la tasa de desempleo y la pobreza en el Ecuador. Ahora estamos en el proceso de convertirnos en un país realmente industrializado, con alto valor agregado, menos dependiente de la exportación de productos primarios. (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad)

El crecimiento económico y productivo de Ecuador es inclusivo y democrático. Antes del 2007 era prácticamente imposible para los pequeños negocios ser proveedores, mientras que con el gobierno anterior las micro, pequeñas y medianas empresas se han constituido en importantes actores en los procesos de contratación pública, alcanzando solo en el año 2013 más de USD 4.238 millones en contratos públicos, adjudicados (esto quiere decir el 61% del total), mediante un sistema de contratación transparente, que ha sido premiado como el mejor de la región. (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad)

3.14 COMPOSICIÓN DE LAS EMPRESAS POR TAMAÑO EN EL MERCADO INTERNO AÑO 2016

GRÁFICO N°8

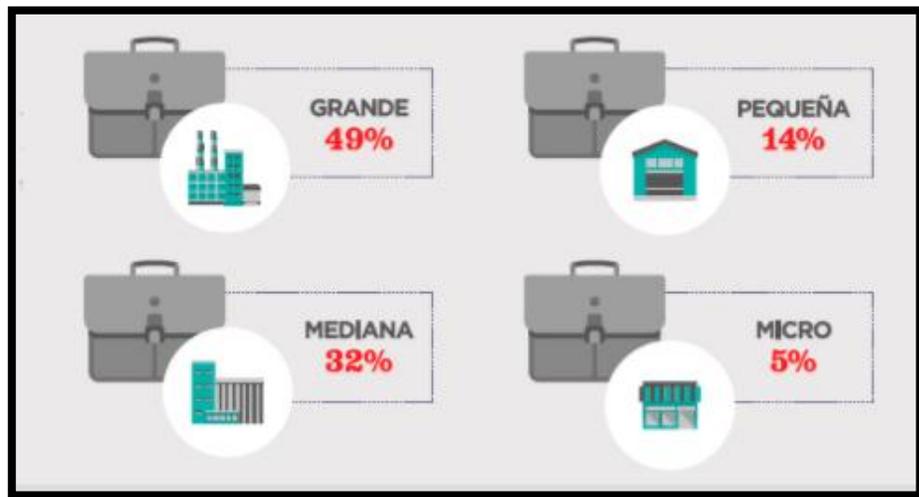
EMPRESAS EN EL MERCADO INTERNO



Fuente: Revista EKOS Negocios 2017

GRÁFICO N°9

EMPRESAS EN EL MERCADO INTERNO



Fuente: Revista EKOS Negocios 2017

De acuerdo a información proporcionada por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, la composición de las empresas por tamaño es de 4% de empresas grandes, 19% empresas medianas, 41% de empresas pequeñas y 36% de microempresas. Si bien las empresas pequeñas y microempresas representan el 77% del número total de compañías, registran una baja concentración de las plazas laborales. En este sentido, las grandes y medianas empresas, son aquellas que generan mayor empleo, con una participación de 49% y 32% del total de personas empleadas en el sector privado respectivamente. (Revista Ekos Negocio-Ene 2017).

4. METODOLOGÍA

4.1 MÉTODO INDUCTIVO

A través de este método se estudiará al problema de forma particular para llegar a establecer las generalidades del mismo. Se empleará la técnica de la observación y registro de los hechos, posteriormente un análisis y clasificación de la información obtenida para concluir con la realización de enunciados. Es decir la investigación se enfocará en realizar un estudio y análisis de los criterios emitidos por el Responsable Operativo, trabajadores y socios, para llegar a determinar cómo el Microcrédito que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda”, impacta en la productividad microempresarial de la ciudad de Riobamba, periodo 2016.

4.1.1 MÉTODO DEDUCTIVO

La aplicación del método deductivo, es necesario debido a que la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, de la ciudad de Riobamba, empieza a partir de un diagnóstico general del micro crédito que otorga la misma, para determinar el impacto en la productividad microempresarial de la ciudad de Riobamba.

Para la presente investigativo, se llevó a cabo la aplicación de los siguientes pasos del método Deductivo.

4.1.1.1 Observación. - Se realiza un estudio del tema planteado a través de visitas a los socios de acuerdo a la base de datos que posee la COAC. “Fernando Daquilema Ltda” con el objetivo de obtener información de las personas que efectuaron un microcrédito durante el periodo 2016, dado esto nos permitirá establecer el impacto del microcrédito en el sector microempresarial de la ciudad.

4.1.1.2 Deducción. - A través de éste método, el problema fue estudiado de manera general para llegar a establecer particularidades del mismo; es decir, con la aplicación de las encuestas se obtuvo información acerca de los microcréditos que otorgados por la Cooperativa de Crédito Fernando Daquilema.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1 INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL

Es un tipo de investigación que permite medir el grado de relación entre dos o más variables en este caso la relación que existió entre el microcrédito y la productividad microempresarial en la ciudad de Riobamba.

4.2.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Ya que la investigación se ejecutara en un lugar determinado en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema Ltda”, agencia matriz Riobamba. Así se podrá obtener información real sobre el microcrédito y su impacto en la productividad microempresarial

4.2.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DOCUMENTAL

Se realizó indagaciones en base a la revisión de textos relacionados al microcrédito y productividad microempresarial.

4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y las características de la investigación, es no experimental, porque en el proceso investigativo no existe manipulación de las variables, es decir, el problema fue estudiado tal como se encontró en su contexto.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1 POBLACIÓN

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

TABLA N°1, POBLACION DE ASESORES DE CREDITO Y RESPONSABLE OPERATIVO

POBLACION	NUMERO
Funcionarios Asesores de Crédito	6
Responsable Operativo	1
TOTAL	7

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

TABLA N°2, POBLACION DE SOCIOS CON UN MICROREDITO COAC. FERNANDO DAQUILEMA

POBLACIÓN	NÚMERO
Socios que realizaron micro créditos durante el periodo 2016 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en la ciudad Riobamba	2771
TOTAL	2771

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

4.4.2 MUESTRA

En vista de que la población involucrada en el proceso investigativo es pequeña no se requirió establecer la muestra a los trabajadores de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda, y con respecto a los socios se procederá a sacar la muestra con la cual aplicaremos la siguiente fórmula.

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

Simbología:

n = (tamaño de la muestra)

m = (tamaño de la población)

e^2 = (error admisible)

$$n = \frac{2771}{0,05^2(2771 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{2771}{(0,0025)(2771) + 1}$$

$$n = \frac{2771}{6.927 + 1}$$

$$n = \frac{2771}{7.927}$$

n = 349 ENCUESTAS

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recabar información en el proceso investigativo se utilizaron las técnicas de investigar como:

4.5.1 TÉCNICAS

4.5.1.1 La Entrevista.- Es la técnica con la cual nos permite obtener información de una forma oral y personalizada. La información está sujeta a un entorno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

4.5.1.2 La Encuesta.- Es un instrumento de la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

4.5.1.3 La Observación directa.- Según Puente, (2009) “La observación directa es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, sin intervención, con el fin de tomar información y registrarla para su posterior análisis.”

INSTRUMENTOS

- Guía de entrevista
- Cuestionario
- Ficha de Observación

5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

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

5.1 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

1.- ¿Tipo de Género?

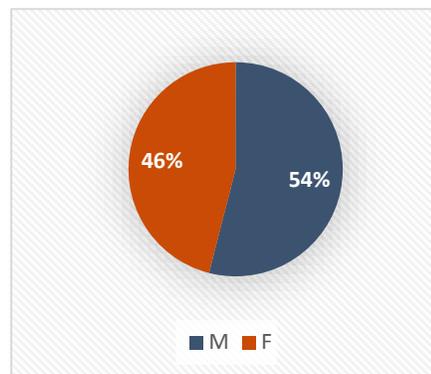
TABLA N°3, TIPO DE GÉNERO

1.- TIPO DE GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	189	54%
FEMENINO	161	46%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N° 10, TIPO DE GÉNERO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación se pudo evidenciar que un 46% de los encuestados son de género femenino y un 54% son de género masculino, por lo tanto se puede decir que al solicitar algún tipo de crédito en su mayoría son de género masculino, cabe mencionar que la diferencia entre ambas no es muy larga.

2.- ¿Cuál es su zona de residencia?

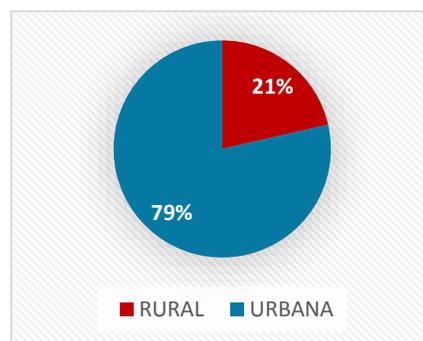
TABLA N°4, ZONA DE RESIDENCIA

2.- CUAL ES SU ZONA DE RESIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RURAL	75	21%
URBANA	275	79%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°11, ZONA DE RESIDENCIA



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 79% de los socios encuestados se evidenció la zona de su residencia la cual fue en el sector Urbano, mientras que un 21% es de zonas rurales de la ciudad, con ello diremos que la Cooperativa tiene su concentración de socios en el área urbano no obstante con un porcentaje menor en el área rural.

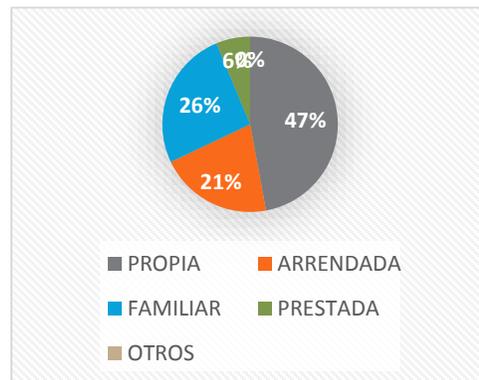
3.- ¿Qué tipo de vivienda usted posee?

TABLA N°5, TIPO DE VIVIENDA

3.- QUE TIPO DE VIVIENDA USTED POSEE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROPIA	166	47%
ARRENDADA	71	21%
FAMILIAR	91	26%
PRESTADA	22	6%
OTROS	0	0%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuesta
ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°12, TIPO DE VIVIENDA



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos se determinó el tipo de vivienda de los socios los cuales con un 6% tienen una vivienda prestada por tiempo establecido y algunas por tiempo indefinido, un 20% dependen de un arrendatario, un 26% es la vivienda familiar y un 47% es su vivienda propia, razón por la cual diré que al poseer una vivienda propia se puede acceder algún tipo de actividad financiera de una manera más rápida ya que esta no representa un gasto económico directo al hogar.

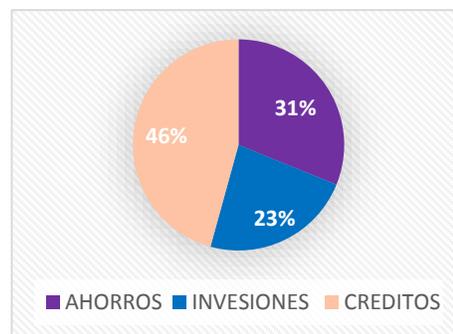
4.- ¿Conoce que tipos de servicios brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda?

**TABLA N°6
TIPOS DE SERVICIOS COAC. DAQUILEMA**

4.- CONOCE QUE TIPOS DE SERVICIOS OTORGA LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AHORROS	109	31%
INVERSIONES	81	23%
CREDITOS	160	46%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas
ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

**GRÁFICO N°13
SERVICIOS DE LA COAC.FERNANDO DAQUILEMA**



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Podemos observar que un 23% de socios que mantienen un crédito en la COAC. Fernando Daquilema conocen acerca del área de inversiones que brinda la cooperativa, un 31% conocen los servicios de ahorros que da la cooperativa y un 46% conocen el servicio de créditos ya que mantienen algún tipo de negocio y necesitan de créditos para el mismo.

5.- ¿Conoce que tipos de créditos existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda?

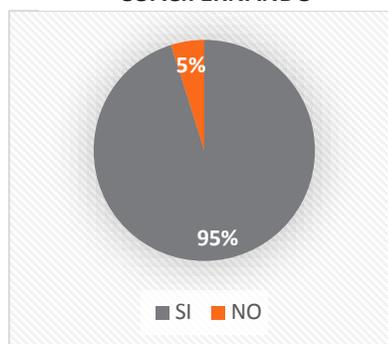
TABLA 7, TIPOS DE CREDITOS QUE OFRECE LA COAC. DAQUILEMA

5.- CONOCE QUE TIPOS DE CREDITOS OFRECE LA COOPERATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	333	95%
NO	17	5%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°14, CREDITOS QUE OFRECE LA COAC.FERNANDO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados se constató que un 95% conocen acerca de los tipos de créditos que oferta la cooperativa Fernando Daquilema, mientras que un 5% no tienen conocimiento de que tipos de créditos existen y para que se los puede direccionar.

6.- ¿Evalué el nivel de satisfacción del microcrédito?

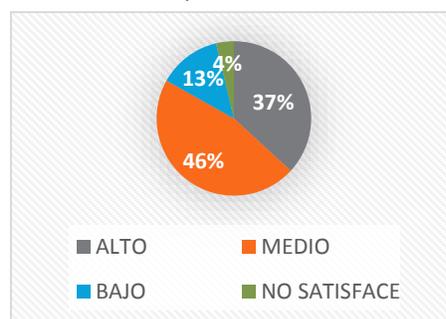
TABLA N°8, NIVEL DE SATISFACCIÓN

6.- EVALUE EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS MICROCREDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	129	37%
MEDIO	162	46%
BAJO	46	13%
NO SATISFACE	13	4%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°15, NIVEL DE SATISFACCIÓN



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Podemos observar un 4% que manifestó que no satisface el servicio que brinda la cooperativa en lo que es microcrédito, un 13% indico estar en nivel bajo, 37% se caracterizó en medio y finalmente un 46% se sintió con un satisfacción alta en lo que es actividades microcrediticias, es decir el nivel de satisfacción de los socios en actividades financieras no satisface en su totalidad durante el periodo 2016 razón por la cual diremos que falta una mayor concentración al momento de que los socios incurran en un microcrédito.

7.- ¿Cual tipo de crédito usted accede con más frecuencia?

TABLA N°9, CRÉDITOS CON MAS FRECUENCIA

7.- CUAL TIPO DE CREDITO USTED ACCEDE CON MAS FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONSUMO	45	13%
VIVIENDA	52	15%
MICROCREDITO	253	72%
OTROS	0	0%
TOTAL	350	100%

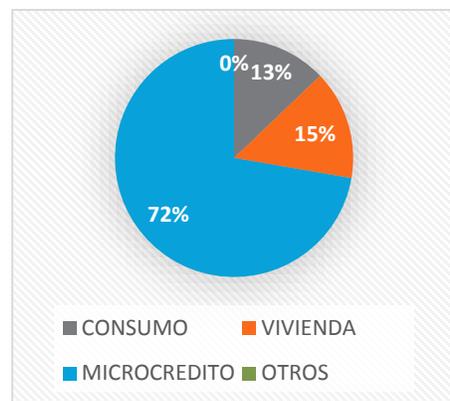
FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a los resultados obtenidos se determinó que un 15% incurre en un crédito de vivienda, es decir para terminarla, comprar un terreno o una vivienda ya terminada, un 13% en crédito de consumo para uso personal y finalmente un 72% incurre a una actividad microcrediticias para su negocio

GRÁFICO N°16, CRÉDITOS MAS FRECUENTES



8.- ¿Cuál es el monto requerido para cubrir las necesidades de su negocio?

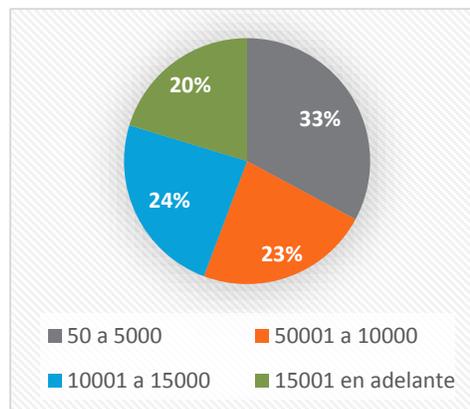
TABLA N°10, MONTO DEL NEGOCIO

8.- CUAL SERIA EL MONTO REQUERIDO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE SU NEGOCIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50 a 5000	115	33%
50001 a 10000	80	23%
10001 a 15000	84	24%
15001 en adelante	71	20%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°17, MONTO DE NEGOCIO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 20% indicó que las necesidades de su negocio están en un rango de \$50.00 hasta \$5.000 por otra parte un 23% indicó que sus necesidades van desde \$5.001 hasta \$10.000 un 24% desde \$10.001 hasta \$15.000 finalmente un 33% indicó que las necesidades para su negocio superan los \$15.000 con ello diré que las necesidades de las microempresas es muy cambiante esto se debe a los cambios de los precios del mercado esto influye para satisfacer las necesidades de la microempresa, por ello diré que para el año 2016 hubo una mayor inclinación por solicitar un crédito alto para su negocio mientras otros optaron por cantidades menores.

9.- ¿El plazo para la cancelación de su microcrédito cuál es?

TABLA N°11, PLAZO DE CANCELACIÓN

9.- EL PLAZO PARA LA CANCELACION DE SU MICROREDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 año	91	26%
2 años	73	21%
3 años	111	32%
4 años	75	21%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

**GRÁFICO N°18
PLAZO DE CANCELACIÓN**



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que respecta a la cancelación del microcrédito se determinó que un 26% opta por el plazo de un año ya que consideran que este plazo suficiente para poder cubrirlo sin ningún atraso, un 21% por dos años, un 32% se inclinó por 3 años ya que en ese plazo pagan sin ningún atraso y finalmente un 21% se pronunció por 4 años y consideran que el pago del crédito a mayor tiempo se puede cancelar sin incurrir a morosidad, con ello diré que los socios incurren a un microcrédito en un periodo de 3 años en su mayoría ya que sus montos de créditos son altos y por ende en el periodo establecido pueden cancelar sin que se vea afectado su negocio.

10.- ¿Cuánto tiempo lleva en el mercado su microempresa?

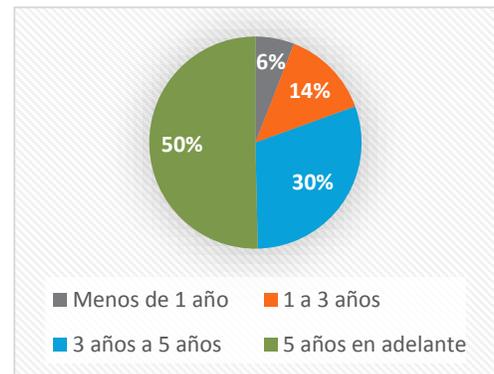
TABLA 12, TIEMPO QUE LLEVA SU NEGOCIO

10.- CUANTO TIEMPO LLEVA EN EL MERCADO SU MICROEMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	21	6%
1 a 3 años	48	14%
3 años a 5 años	107	31%
5 años en adelante	174	50%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°19, TIEMPO EN EL MERCADO DE LAS MICROEMPRESAS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los microempresarios con respecto a sus negocios se pronunciaron con un 6% indicando que su negocio está en el mercado por 1 año, un 14% en un rango de 1 a 3 años en el mercado, un 31% de 3 a 5 años y finalmente un 50% en un rango de 5 años en adelante, por ello en su gran mayoría los microempresarios incurren a una actividad financiera ya con un posicionamiento en el mercado, es decir la cooperativa da más facilidades a los socios que tienen su negocio con una base de un año.

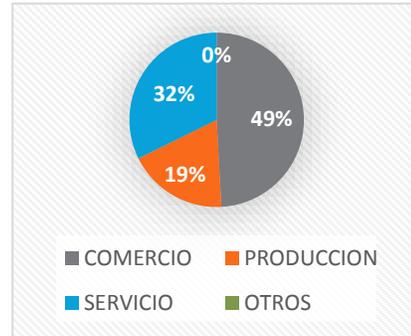
11.- ¿Cuál es la actividad a la que dedica usted actualmente?

TABLA 13, ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA ACTUALMENTE

11.- CUAL ES LA ACTIVIDAD QUE SE DEDICA USTED ACTUALMENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMERCIO	172	49%
PRODUCCION	65	19%
SERVICIO	113	32%
OTROS	0	0%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas
ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

**GRÁFICO N°20
ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA**



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las actividades en las que incurren los socios en la investigación fue que un 19% se dedica al sector de producción, un 32% en el área de servicio como lo son actividades de alimentación, construcción, servicios profesionales, entre otros y un 49% se dedica a al comercio, con ello diré que en la ciudad se notó que hay una mayor presencia al área comercial ya que consideran que las ventas tienden a generar mayor ingresos de manera directa.

12.- ¿El crédito solicitado en que lo invirtió?

TABLA N°14, EL CREDITO EN QUE LO INVIRTIO

12.- EL CREDITO SOLICITADO EN QUE LO INVIRTIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMPRA DE EQUIPOS Y MAQUINARIA	88	25%
CAPITAL DE TRABAJO	35	10%
DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS	177	51%
OTRAS ACTIVIDADES	50	14%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas
ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

**GRÁFICO N°21
INVERSION DE CREDITOS**



ANALISIS E INTERPRETACION

En lo que respecta a la inversión del crédito un 10% indico que lo destino para capital de trabajo, un 14% en otras actividades que no eran específicamente para el negocio, un 25% en compra de equipos y maquinarias con el objetivo de mejorar la economía de su negocio y finalmente un 51% lo invirtió en el desarrollo de nuevos proyectos, con ello diré que en su mayoría el destino del crédito no fue efectivo ya que en su mayoría los socios lo direccionaron al desarrollo de nuevos proyectos.

13.- ¿Cómo afecto el microcrédito en las ventas de su negocio?

TABLA N°15, COMO AFECTO EL MICROREDITO EN LAS VENTAS DE SU NEGOCIO

13.- COMO AFECTO EL MICROREDITO EN LAS GANANCIAS DE SU NEGOCIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUMENTARON	128	37%
SE MANTUVIERON	157	45%
DISMINUYERON	65	18%
TOTAL	350	100%

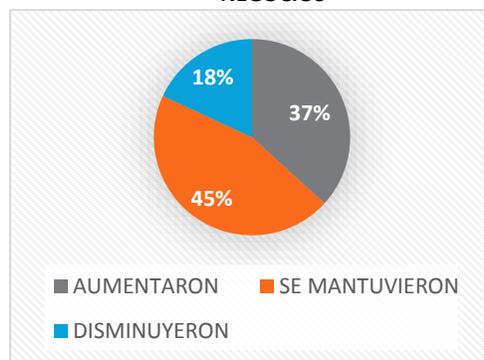
FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que respecta a las ganancias un 19% indico que las ventas de su negocio no fueron las que esperaban ya que fueron menores, un 37% manifestó que aumentaron sus ventas y fue efectivo el crédito por otra parte un 45% comento que las ventas se mantuvieron y que no afecto directamente a su economía.

GRÁFICO 22, RENTABILIDAD DEL MICROREDITO EN LAS VENTAS DE LOS NEGOCIOS



14.- ¿El crédito adquirido le ha permitido generar fuentes de trabajo?

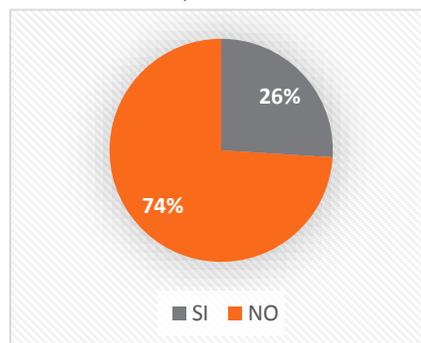
TABLA N°16, EL CREDITO LE HA PERMITIDO GENERAR FUENTES DE TRABAJO

14.- EL MICROCREDITO LE AYUDADO A GENERAR FUENTES DE TRABAJO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	26%
NO	259	74%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°23, FUENTES DE TRABAJO



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con el 74% de los encuestados se determinó que con su microempresa no pudieron generar alguna fuente de trabajo ya que les generaría un gasto fijo para su negocio y optaron por ellos mismo trabajar y realizar todas las actividades, mientras que un 26% indico que con el microcrédito realizado pudieron generar fuentes de trabajo para sus negocios.

15.- ¿Con que tipo de garantía usted pudo acceder al crédito?

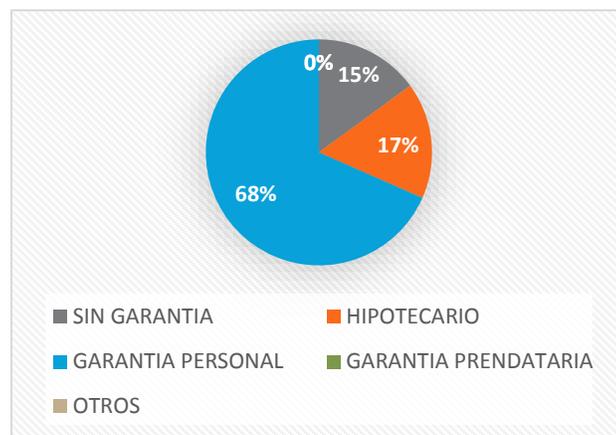
TABLA N°17, TIPOS DE GARANTÍA

15.- CON QUE TIPO DE GARANTIA PUDO ACCEDER AL MICROCREDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIN GARANTIA	52	15%
HIPOTECARIO	58	17%
GARANTIA PERSONAL	240	68%
GARANTIA PRENDATARIA	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°24, TIPOS DE GARANTÍA



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los socios encuestados manifestaron que pudieron acceder a un microcrédito con un 15% sin ningún tipo de garantía, un 17% con una garantía hipotecaria y un 69% con una garantía personal, es decir la mayor parte de socios buscan una garantía para poder realizar operaciones financieras.

16.- ¿Considera usted que deberían otorgarse mayor cantidad de microcréditos para facilitar las actividades empresariales?

TABLA N°18, OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS PARA FACILITAR LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES

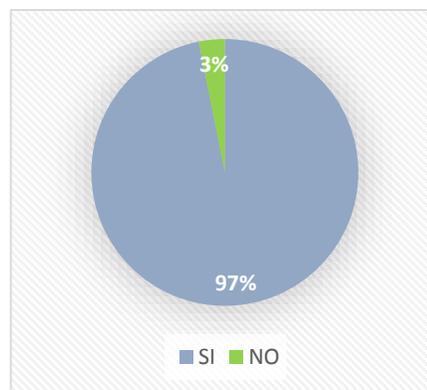
16.- CONSIDERA USTED QUE SE DEBERIA OTORGAR MAYOR CANTIDAD DE MICROCRÉDITOS PARA FACILITAR LAS ACTIVIDADES MICROEMPRESARIALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	339	97%
NO	11	3%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas
ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su gran mayoría los socios encuestados manifestaron con un 97% que si se debería otorgar mayor número de créditos ya que es un financiamiento que busca mejorar su negocio, y un 3% indico que no ya que es un riesgo que se asume y que podría generar pérdidas.

GRÁFICO N°25, OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS PARA FACILIDAD DE ACTIVIDADES MICROEMPRESARIALES



17.- ¿Para usted que tan accesible es realizar operaciones financieras?

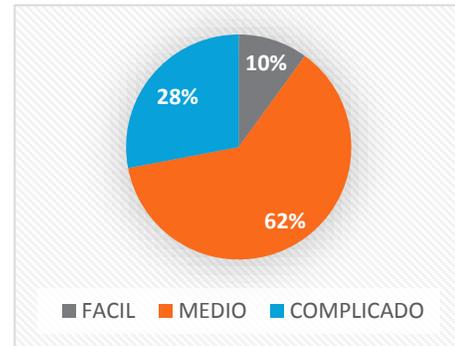
TABLA N°19, PARA USTED QUE TAN ACCESIBLE ES REALIZAR OPERACIONES FINANCIERAS

17.- PARA USTED QUE TAN ACCESIBLE ES OBTENER OPERACIONES MICROREDITICIAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACIL	36	10%
MEDIO	218	62%
COMPLICADO	96	28%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°26, ACCESIBILIDAD EN OPERACIONES MICROREDITICIAS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con un 10% manifestaron que es fácil acceder a una actividad financiera, un 27% manifestó que es complicado ya que buscar un garante es difícil y con lleva mucho compromiso y finalmente un 62% manifestó que es medio ya que no les llevo mucho tiempo la aprobación y que no tuvieron algún tipo de malestar.

18.- ¿Considera que el microcrédito desarrolla o impulsa la productividad de sus clientes?

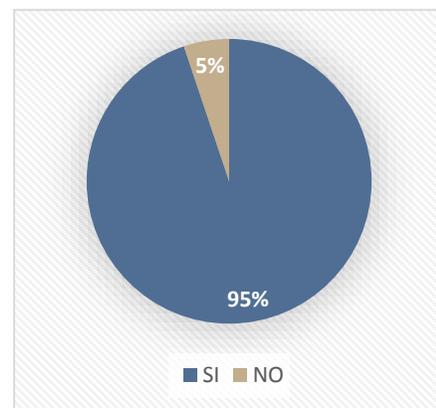
TABLA N°20, CONSIDERA QUE EL MICROREDITO DESARROLLA O IMPULSA LA PRODUCTIVIDAD DE SUS CLIENTES

18.- CONSIDERA QUE EL MICROREDITO DESARROLLA LA PRODUCTIVIDAD DE SUS CLIENTES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	332	95%
NO	18	5%
TOTAL	350	100%

FUENTE: Resultados de las encuestas

ELABORADO POR: Danny José Real Gaibor

GRÁFICO N°27, DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CLIENTES



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 5% manifestaron que un microcrédito no desarrolla la productividad ya que es una obligación que asumen y que podría convertirse en riesgo para el negocio y un 95% manifestó que un microcrédito desarrolla la productividad.

ANÁLISIS GENERAL

TABLA N°21, ANÁLISIS GENERAL

¿CUÁL TIPO DE CRÉDITO USTED ACCEDE CON MÁS FRECUENCIA?	Consumo 13%	Vivienda 15%	Microcrédito 72%	Otros 0%
¿CUÁL ES LA ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA USTED ACTUALMENTE?	Comercio 49%	Producción 19%	Servicio 32%	Otros 0%
	Compra de equipos y maquinarias 25%			
	Capital de trabajo 10%	Si 26%	Si 97%	Si 95%
	Desarrollo de nuevos proyectos 51%			
	Otras actividades 14%			
¿EL CRÉDITO SOLICITADO EN QUE LO INVIRTIÓ?		¿EL CRÉDITO ADQUIRIDO LE HA PERMITIDO GENERAR FUENTES DE TRABAJO?	¿CONSIDERA USTED QUE DEBERÍAN OTORGARSE MAYOR CANTIDAD DE MICROCRÉDITOS PARA FACILITAR LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES?	¿CONSIDERA QUE EL MICROCRÉDITO DESARROLLA O IMPULSA LA PRODUCTIVIDAD DE SUS CLIENTES?

FUENTE: Encuestas Realizadas

ELABORACIÓN: Danny José Real Gaibor

Con la información que se obtuvo de los socios de la COAC.Fernando Daquilema se pudo determinar que estos productos se destinan a los Comerciantes 49%, Productores 19% y de Servicio 31%, además se determinó que un 72% de los créditos otorgados corresponden a Microcréditos.

Los microcréditos se destinaron para Compra de Equipos y Maquinaria 25%, Capital de Trabajo 10%, Desarrollo de nuevos proyectos 51%, Otras actividades 14%, con lo cual se evidencia que estos influyeron positivamente en el desarrollo de nuevos proyectos y emprendimientos.

Finalmente un 97% de los encuestados consideró que se debe otorgar mayor cantidad de microcréditos, porque se generaron fuentes de trabajo (26%) y el 95% consideró que el microcrédito impulsa la productividad de los socios.

5.2 ANÁLISIS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

En la entrevista realizada al responsable operativo se obtuvo como resultado que la cooperativa ofrece actualmente microcréditos, siendo este servicio el principal que solicitan, además de poseer varios tipos de microcréditos como lo son:

- Microcrédito General.- con pagos mensuales
- Microcrédito CREDIMARK.- con pagos diarios, semanales y recaudación en los negocios de los socios.

Además se determinó los principales inconvenientes de los socios los cuales fueron:

- Comerciantes informales
- Mala experiencia crediticia
- Las garantías que presentan los socios

En base a la pregunta que si la cooperativa realiza un seguimiento a los socios no se estableció una respuesta concreta ya que se manifestó que se

da un seguimiento a los socios después del crédito pero las visitas no tienen un tiempo establecido sea este trimestral o semestral.

Y finalmente se recalcó que el microcrédito impulsa la productividad en la ciudad ya que mediante el financiamiento a personas emprendedoras se busca mejorar la situación económica de ellos mismo, razón por la cual la se ha establecido que un mayor número de personas tienen más afinidad a actividades de venta de legumbres, frutas, abastos, restaurantes, agricultores, ganaderos y comerciantes de ropa.

5.3 ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

Con respecto a la ficha de observación se determinó factores de gran importancia como fueron si la COAC. Fernando Daquilema tiene una agencia amplia en la cual cubran la demanda de la ciudad, en la cual se observó que posee un lugar amplio, cómodo, seguro y equipado de tecnología que permite mayor rapidez y además de contar con personal en información para inquietudes de los socios.

Y finalmente se observó en el departamento de créditos, que los asesores realizan sus actividades de manera muy remota, y que los conocimientos que posee han sido de manera empírica, por tantos años que laboran en la cooperativa es decir no posee un título en áreas administrativas o financieras.

6. CONCLUSIONES

- En base a la información obtenida se determinó que las características de los microcréditos de la Cooperativa Fernando Daquilema principalmente que va dirigido al pequeño empresario para su desarrollo económico, siempre que el socio trabaje por lo menos un año en el mercado, es decir la COAC. Fernando Daquilema busca que sus socios tengan experiencia. Además, la cantidad solicitada debe estar debidamente sustentada en lo que se va a invertir, como la compra de mercadería, mejoras del negocio, generación de fuentes de trabajo en la ciudad, entre otras. Y decir que para poder acceder a un microcrédito en la COAC. Daquilema se determinó que un 62% puede acceder con un nivel medio, para un 28% es complicado, además un 69% accede por medio de una garantía personal, es decir el socio debe cumplir con requisitos previos para poder acceder al microcrédito, y con esto dificulta al microempresario realizar la compra de mercadería, compra de maquinaria de una manera más rápida.
- En el sector urbano se han colocado aproximadamente un 79% de las operaciones microcrediticias, es decir, la mayoría de los socios de la COAC. Fernando Daquilema residen en la zona urbana. Además se determinó que un 49% de los socios se dedica al sector comercial, el 19% al sector productivo y un 32% al sector de servicios. Además un 95% determinó que los microcréditos impulsan la productividad ya que mediante un financiamiento al microempresario contribuye al crecimiento de la economía local.

- El Impacto fue positivo ya que se determinó que un 51% destino el crédito a la generación de nuevos proyectos y un 25% lo destinó para compra de maquinaria y equipos de sus negocios, además un 37% de socios incrementaron las ventas de sus negocios y finalmente un 26% del sector microempresarial genero fuentes de trabajo en la ciudad.

7. RECOMENDACIONES

- Mi recomendación sería a La COAC.Fernando Daquilema que deba crear procesos más ágiles al momento de solicitar un tipo de crédito, es decir sin mucho papeleo ya que esto dificulta al socio que pueda realizar de manera más rápida algún tipo de compra de mercadería, compra de maquinaria, entre otros.
- Como la mayoría de socios encuestados consideran que los microcréditos inciden favorablemente en la productividad, La COAC. Fernando Daquilema debería crear o definir estrategias para impulsar mayor número de operaciones microcrediticias, considerando que el mayor número de créditos están enfocados en el área microempresarial.
- Si bien es positivo, los resultados pueden mejorar a través de un correcto acompañamiento o capacitación de cómo utilizar los recursos otorgados en las operaciones crediticias implementando metodologías, guía en el manejo adecuado de los recursos financieros otorgados, capacitación de determinar PVP, punto de equilibrio, herramientas financieras, analizar adecuadamente la capacidad de pago de los socios para evitar que caigan mora.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Administración del capital humano / José Javier Villalba Calles / Bogotá [Colombia] : Ediciones de la U (2014)
- Administración de pequeñas empresas / SérvuloAnzola Rojas / México [D.T México] : McGraw-Hill Interamericana (1993)
- AF STONER, JAMES; R, GILBERT DANIEL Jr. Administración, Edición México, MX: Mc-Graw, 2000.
- ASOFIN, (2012) Microfinanzas Bolivarianas. La Paz : Grandes éxitos internacionales
- Anzil, Federico "El progreso tecnológico y el crecimiento económico". www.econlink.com.ar 2002
- Blanchard, Olivier; Pérez Enri, Daniel: Macroeconomía, Teoría y Política Económica con aplicaciones a América Latina. Prentice Hall Iberia, Buenos Aires, 2000
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- CUMBRE DE MICROCRÉDITO. Accedido desde: www.microcreditsummit.org
- Carlos Martínez Fajardo, Administración de organizaciones, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1989
- Chiavenato, Idalberto; (2007) "Administración de Recursos Humanos"; Octava Edición; Mc Graw Hill; México.
- Economía empresarial y arquitectura de la organización / Brickley James A. / Madrid [España] : McGraw-Hill Interamericana de España S.A U. (2005)
- Finanzas corporativas / Stephen A. Ross / Bogotá : McGraw-Hill Interamericana (2012)
- FIDE, F. I. (2011). *Microfinanzas Cumbre Mundial del Microcredito*. España: Gráficas AKASA.
- FUNDACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORRO. (2005). *Libro Blanco del Microcredito*. España: Litofinter.
- Gestión de créditos, cobros e impagados. / Eliseo Santandreu
- Harberger, Arnold C. "A Vision of the Growth Process." *The American Economic Review*, 88, (1998)
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015). Ecuador en Cifras
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC. (s.f.)
- Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) Administración 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

- Latinoamericanas, F. d. (2002). *Los engranajes del crecimiento, PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD, EMPRESAS*. Argentina: Córdoba 637, 4º piso
- Lucas, Rober E., Jr. "On the Mechanics of Economic Development" *Journal of Monetary Economics*, Julio de 1988
- Lacalle Calderon, M, (2008), *Microcredito y Pobreza: De un sueño al Nobel de la Paz* Turpial, Madid.
- Miguel González , L. J. (2010). *Microcreditos Para Combatir la Pobreza*. España: Ayuntamiento de Valladolid .
- Martín , S. (s.f.). *Expansion*. Obtenido de Microcréditos:
<http://www.expansion.com/diccionarioeconomico/microcreditos.html>
- Monteros, E. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*.
- *Operaciones bancarias internacionales / Robert Marcuse / Bogota [Colombia] Eco Ediciones (2005)*
- *Principios de desarrollo económico / Ignacio Aguilar Zuluaga / Bogota [Colombia: Ecoe Ediciones (2008)*
- Prokopenko, J. (2010). *Manual Practico de la Gestion de la Productividad*. Suiza : Primera edición 1989.
- Puente; Wilson (2009) *Técnicas de investigación*, Recuperado el 25 de Marzo de 2009, de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Romer, Paul "Increasing Returns and Long Run Growth" *Journal of Political Economy*, Octubre de 1986
- Rivera y Bejarano, K. y. (2014). *El Microcredito: Un Instrumento de gestion en la pobreza*. *Revista de Investigaci{on Universitaria*, 31. Obtenido de <http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/518/539>
- Sala -I- Martin, Xavier, *Apuntes de Crecimiento Económico*, Antoni Bosch Editor, Barcelona, 2000
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2013). *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. Quito Ecuador: www.sbs.gob.ec
- Torres, L. (2005). *Emprendimiento*
- <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/economia-popular-y-solidaria-tercer-sector-economico>
- <http://www.produccion.gob.ec/el-crecimiento-economico-y-productivo-de-ecuador-es-inclusivo-y-democratico/>



9. ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

FICHA DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS A OBSERVAR:

EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA:

	SI	NO
1. La Cooperativa posee una agencia amplia y cómoda para los socios		
2. Hay un lugar de información al ingreso de la cooperativa		
3. El o la encargada en información satisface las dudas e inquietudes que se tiene		
4. La atención al público es rápida		
5. La atención al público es oportuna		
6. En lo que respecta a créditos hay algún tipo de información o promociones que la cooperativa maneje para que los socios tengan conocimiento de los tipos de créditos que oferta.		
7. Los medios con los que trabaja la cooperativa son actualizados.		
8. El asesor demuestra el conocimiento en lo que respecta el sistema financiero		



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

La presente encuesta está dirigida a los socios con actividad de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda de la ciudad de Riobamba.

Sería usted tan amable de contestar algunas preguntas, sus datos los tratamos con confiabilidad y anonimato.

1. ¿Tipo de Género?

- M F

2. ¿Cuál es su zona de residencia?

- Rural Urbana

3. ¿Qué tipo de vivienda usted posee?

- Propia
 Arrendada
 Familiar
 Prestada
 Otros

4. ¿Conoce que tipos de servicios otorga la Cooperativa Fernando Daquilema?

- Ahorros
 Inversiones
 Créditos

5. ¿Conoce que tipo de microcréditos existe en la Cooperativa Fernando Daquilema?

- Si
 No

6. ¿Evalué el nivel de satisfacción de los microcréditos?

- Alto
- Medio
- Bajo
- No satisface

7. ¿Cuál tipo de crédito usted accede con más frecuencia?

- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda
- Microcrédito
- Otros

8. ¿Cuál sería el monto requerido para cubrir las necesidades de su negocio?

- 50 a 5000
- 5001 a 10000
- 10001 a 15000
- 15001 en adelante

9. ¿El plazo para la cancelación de su microcrédito?

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

10. ¿Cuánto tiempo lleva en el mercado su microempresa?

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 3 a 5 años
- 5 años en adelante

11. ¿Cuál es la actividad a la que se dedica usted actualmente?

- Comercio
- Producción
- Servicio
- Otros

12. ¿El crédito solicitado en que lo invirtió?

- Compra de equipos y maquinaria
- Capital de trabajo
- Desarrollo de nuevos proyectos productivos
- Otras actividades

13. ¿Cómo afectó el microcrédito en las ganancias de su negocio?

- Aumentaron
- Se Mantuvieron
- Disminuyeron

14. ¿El crédito adquirido le ha permitido generar fuentes de trabajo?

- Sí No

15. ¿Con qué tipo de garantía pudo acceder al microcrédito?

- Sin garantía
- Hipotecario
- Garantía personal
- Garantía predatarias
- Otros

16. ¿Considera usted que deberían otorgarse mayor cantidad de microcréditos para facilitar las actividades empresariales?

- Sí No

17. ¿Para usted que tan accesible es obtener operaciones micro crediticias?

- Fácil
- Medio
- Complicado

18. ¿Considera que el microcrédito desarrolla o impulsa la productividad de sus clientes?

- Sí No

Gracias por su colaboración...



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

La presente entrevista está dirigida al Responsable Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda de la ciudad de Riobamba.

Sería usted tan amable de contestar algunas preguntas, sus datos tratamos con confiabilidad y anonimato.

1.- ¿Podría indicar si la Cooperativa Fernando Daquilema ofrece microcréditos?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Qué tipo de microcréditos ofrece la COAC. Fernando Daquilema? (Llenar si la respuesta anterior es afirmativa)

.....
.....
.....
.....
.....

3.- ¿Cuáles son los principales inconvenientes que tiene los socios para adquirir un microcrédito?

.....
.....
.....

4.- ¿Se ha realizado algún seguimiento a los socios después de que realizaron la actividad de microcrédito?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Según su criterio los microcréditos han impulsado la productividad empresarial en la ciudad?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6.- ¿Según su experiencia que tipos de negocios o microempresas, incursionan los socios al momento de empezar una actividad financiera?

.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración...

**GRÁFICO N°22, EDIFICIO AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA
COAC. FERNANDO DAQUILEMA**



Fuente: www.coopdaquilema.com

**GRÁFICO N°23, VENTANILLA ESPECIAL PARA PAGO DEL BONO
DE DESARROLLO HUMANO**



Fuente: www.coopdaquilema.com

**GRÁFICO N°24, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COAC.
FERNANDO DAQUILEMA AGENCIA MATRIZ RIOBAMBA**



Fuente: www.coopdaquilema.com

**GRÁFICO N°25, INSTALACIONES
DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA**



Fuente: www.coopdaquilema.com

**GRÁFICO N° 26, LUGAR DE INFORMACIÓN DE LA AGENCIA MATRIZ DE LA COAC.
FERNANDO DAQUILEMA**



Fuente: www.coopdaquilema.com

**GRÁFICO N°27, ASESOR DE CREDITO
DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA**



Fuente: www.coopdaquilema.com

GRÁFICO N°28, VENTANILLAS DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA



Fuente: www.coopdaquilema.com

GRÁFICO N°29, DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. FERNANDO DAQUILEMA



Fuente: www.coopdaquilema.com