



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

TITULO:

INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE LOS SOCIOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN: GESTIÓN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

AUTOR:

Segundo Alfredo Morocho Hipo.

TUTORA:

Ing. Martha Romero Flores.

Riobamba – Ecuador

2017

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la tesis elaborado por el Sr. Segundo Alfredo Morocho Hipo, tengo a bien informar que el trabajo indicado cuyo título es: “**INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE LOS SOCIOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015**”, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser **evaluada** por el tribunal designado.

Riobamba, Diciembre 2017

Atentamente;



.....
Ing. Martha Romero Flores.
TUTORA



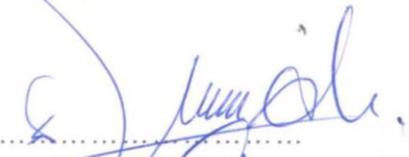
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

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

TÍTULO:

“INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE LOS SOCIOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015”.

Trabajo de graduación para la obtención del Título de Ingeniero Comercial Mención: Gestión Micro y Pequeña Empresa, aprobado por el tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo, y ratificado con sus firmas.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL	CALIFICACIÓN	FIRMA
Ing. Martha Romero Flores	9.8	
Dr. Dante Ayaviri.	9.3	
Ms. Wilson Saltos Aguilar.	9.3	
NOTA FINAL.....	9.5	(SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Segundo Alfredo Morocho Hipo, portador de la cédula N° 092034449-6 soy responsable de las ideas, resultados y propuestas planteadas en el presente trabajo investigativo, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo (Unach).



Segundo Alfredo Morocho Hipo.
C.I: 092034449-6

DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo y dedicación impregnados en este trabajo investigativo va dedicado especialmente a mi Dios, por ser mi apoyo espiritual y moral, más allá de un concepto o una religión, por ser alguien real en mi vida.

A mi hijo Jeremy Jhalil por ser una parte de mi vida, que me inspiró a culminar con mi trabajo, todo por ti hijo.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome, a todo el resto de familiares y amigos que de una u otra forma hicieron posible la culminación de mi trabajo de tesis. A ustedes siempre mi corazón.

Segundo Alfredo Morocho Hipo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida para poder conocer todo lo que él ha creado en la faz de la tierra, y la oportunidad que nos da para vivir y sojuzgar de acuerdo a su voluntad.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Por representar una gran bendición en mi vida profesional y laboral, en especial a su principal Ing. Pedro Khipo quien con su ejemplo de vida me ha guiado por el camino del bien, por ser mi fortaleza y ejemplo a seguir, sostén de mis ilusiones y mis sueños y a mis hermanas mi apoyo incondicional cómplice de mis alegrías y compañeras de mi vida.

A la Universidad Nacional de Chimborazo mi alma mater, mi admiración y gratitud por haber aceptado ser parte de ella en sus aulas me forjé día a día, a los docentes que impartieron sus conocimientos incondicionalmente, gracias por vuestra paciencia y a todos mis compañeros y amigos de aula, pues entre gritos, juegos, estudio y disciplina, forjamos momentos inolvidables que los llevaré por siempre.

Segundo Alfredo Morocho Hipo.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 General.	3
1.3.2 Específicos.....	3
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 FUNDAMENTO TEÓRICA	5
UNIDAD I.....	7
LOS MICROCRÉDITOS	7
2.1.1 Crédito	7
2.1.1.1 Definición	7
2.1.1.2 Clasificación de los Créditos.....	8
2.1.2 Los Microcréditos.....	10
2.1.2.1 Historia de Microcréditos	10
2.1.2.2 Definición de Microcréditos.....	12
2.1.2.3 Clasificación de los Microcréditos.	13

2.1.2.4	Tecnologías de Microcrédito.....	15
2.1.2.5	Proceso de Microcrédito.....	24
2.1.2.6	Objetivos de los Procesos de Microcrédito.....	24
	UNIDAD II.....	25
	LAS MICROEMPRESAS.....	25
2.2.1	Definición de las Microempresas.....	25
2.2.2	Características Básicas de las Microempresas.....	25
2.2.3	Clasificación de las Microempresas.....	26
2.2.4	Acceso al Sistema Financiero de las Microempresas.....	28
2.2.5	El Papel de las Microempresas en la Economía del País.....	29
	UNIDAD III.....	31
	LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. .	31
2.3.1	Historia.....	31
2.3.2	Filosofía Empresarial.....	32
2.3.2.1	Misión y Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.	32
2.3.2.2	Principios y Valores Corporativos.....	33
2.3.3	Estructura Organizacional.....	34
2.3.4	Cartera de Productos y Servicios Coac. Fernando Daquilema Ltda.	36
2.3.5	Evolución de los Microcréditos de Acumulación simple en la Coac. Fernando Daquilema Ltda.	46
2.3.6	Cartera Total de Microcréditos y Obligaciones con el Público Coac. Fernando Daquilema Ltda.	47
2.3.7	Estructura Financiera Coac. Fernando Daquilema Ltda.....	48
2.3.8	Posicionamiento en el Mercado Coac. Fernando Daquilema Ltda.	49
2.3.9	Ranking Financiero Coac. Fernando Daquilema Ltda.	50
2.3.10	Ubicación y Logotipo.....	51
	UNIDAD IV.....	52
	UNIDAD HIPOTÉTICA.....	52
2.4.1	Hipótesis.....	52
2.4.2	Variables.....	52
2.4.2.1	Variable Independiente.....	52
2.4.2.2	Variable Dependiente.....	52

CAPITULO III	55
MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 Método de Investigación.....	55
3.2 Tipo de Investigación.....	55
3.3 Diseño de la Investigación	56
3.4 Población y Muestra	56
3.4.1 Población	56
3.4.2 Muestra	56
3.5 Técnicas e Instrumentos Para la Recolección de Datos	57
3.5.1 Técnicas	57
3.5.2 Instrumentos	57
3.6 Técnicas para procesamiento e interpretación de datos.	57
3.6.1 Técnicas Estadísticas	57
3.6.2 Técnicas Lógicas	57
3.7 Procesamiento de la Información	58
3.8 Comprobación de la Hipótesis.....	78
3.8.1 Chi Cuadrado.....	78
3.8.1.1 Modelo lógico.....	78
3.8.1.2 Modelo Matemático.....	78
3.8.1.3 Modelo Estadístico	78
CAPITULO IV	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
4.1 Conclusiones.....	83
4.2 Recomendaciones	84
BIBLIOGRAFÍA	85
WEBGRAFIA	86
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Clasificación de los Microcréditos.	14
Tabla N° 2	Proceso de Seguimiento.	19
Tabla N° 3	Tramos de Recuperación de Créditos.....	21
Tabla N° 4	Criterio de Calificación de Riesgo Crediticio.	23
Tabla N° 5	Papel de las Microempresas en la Economía del País.....	29
Tabla N° 6	Integrantes Nivel Directivo.	35
Tabla N° 7	Agencias Coac. Daquilema a Nivel Nacional.	38
Tabla N° 8	Servicio de Transferencias.	45
Tabla N° 9	Pago de Remesas.	45
Tabla N° 10	Evolución de los Microcréditos de Acumulación Simple.	46
Tabla N° 11	Ranking en Cuanto al Crecimiento de la Cartera.	50
Tabla N° 12	Ranking en Cuanto al Crecimiento de Ahorros.....	50
Tabla N° 13	Operacionalización de las Variables.	54
Tabla N° 14	Género.	58
Tabla N° 15	Estado Civil.	59
Tabla N° 16	Sector Donde Reside.	60
Tabla N° 17	Tipo de Vivienda.....	61
Tabla N° 18	Marketing.	62
Tabla N° 19	Por qué Motivos Confía en la Cooperativa Daquilema Ltda.	63
Tabla N° 20	Tipo de Crédito que Demandan los Socios.	64
Tabla N° 21	La competencia.....	65
Tabla N° 22	Tipo de Productos que Demandan los Socios.	66
Tabla N° 23	Destino de microcrédito de acumulación simple.	67
Tabla N° 24	Monto de Microcrédito.....	68
Tabla N° 25	Plazo de Microcrédito.	69
Tabla N° 26	Frecuencia de Pago.....	70
Tabla N° 27	Sector Microempresarial.	71
Tabla N° 28	Impacto en las Ventas.....	72
Tabla N° 29	Posicionamiento en el Mercado.	73
Tabla N° 30	Locales que Posee.	74
Tabla N° 31	Ingresos Mensuales.	75
Tabla N° 32	Cantidad de trabajadores que Posee.	76
Tabla N° 33	Calificación de Microcrédito de Acumulación Simple.	77
Tabla N° 34	Preguntas Seleccionadas.....	79
Tabla N° 35	Frecuencia Observada.	79
Tabla N° 36	Frecuencia Esperada.....	80
Tabla N° 37	Cálculo de Grados de Libertad.....	80
Tabla N° 38	Chi Cuadrado Calculado.	81
Tabla N° 39	Tabla de Distribución Chi Cuadrado.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Clasificación de los Microcréditos.	14
Gráfico N° 2	Subprocesos de Metodología de Microcrédito.	15
Gráfico N° 3	Publicidad COAC. Fernando Daquilema.	16
Gráfico N° 4	Macro Procesos de Recuperación.	20
Gráfico N° 5	Estructura Organizacional	34
Gráfico N° 6	Modelo de Inclusión Financiera.	36
Gráfico N° 7	Productos y Servicios que Ofrece.	37
Gráfico N° 8	La estructura Organizativa en las Oficinas.	39
Gráfico N° 9	Servicio de Daqui Online.	39
Gráfico N° 10	Servicio Daquimovil.	41
Gráfico N° 11	Proceso de Daquimovil.	42
Gráfico N° 12	Servicio de Daqui Card.	42
Gráfico N° 13	Servicio Pago Ágil.	44
Gráfico N° 14	Cartera Total de Microcréditos y Obligaciones con el Público.	47
Gráfico N° 15	Estructura Financiera Coac. Fernando Daquilema Ltda.	48
Gráfico N° 16	Evolución número de Socios Coac Fernando Daquilema Ltda.	49
Gráfico N° 17	Ubicación y Logotipo.	51
Gráfico N° 18	Género.	58
Gráfico N° 19	Estado Civil.	59
Gráfico N° 20	Sector Donde Reside.	60
Gráfico N° 21	Tipo de vivienda.	61
Gráfico N° 22	Marketing.	62
Gráfico N° 23	Por qué Motivos Confía en la Cooperativa Daquilema Ltda.	63
Gráfico N° 24	Tipo de Crédito que Demandan los Socios.	64
Gráfico N° 25	La Competencia.	65
Gráfico N° 26	Tipo de productos que demandan los socios.	66
Gráfico N° 27	Destino de microcrédito de acumulación simple.	67
Gráfico N° 28	Monto de Microcrédito.	68
Gráfico N° 29	Plazo de Microcrédito.	69
Gráfico N° 30	Frecuencia de Pago.	70
Gráfico N° 31	Sector Microempresarial.	71
Gráfico N° 32	Impacto en las Ventas.	72
Gráfico N° 33	Posicionamiento en el Mercado.	73
Gráfico N° 34	Locales que Posee.	74
Gráfico N° 35	Ingresos Mensuales.	75
Gráfico N° 36	Cantidad de Trabajadores que Posee.	76
Gráfico N° 37	Calificación de microcrédito de Acumulación Simple.	77
Gráfico N° 38	Representación Chi Cuadrado.	82

RESUMEN

El trabajo investigativo se realizó se efectuó en referencia a **INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE LOS SOCIOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015**; con el fin de evidenciar la relación existente en cuanto al otorgamiento de microcréditos y su impacto en el fomento productivo en los pequeños negocios de la Ciudad de Riobamba.

El desarrollo investigativo comprende de cuatro capítulos, los cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

En el capítulo I, se hará énfasis al Marco Referencial, la misma que contendrá el Planteamiento y Formulación del Problema y los objetivos de la investigación que se pretende alcanzar.

En el capítulo II, se hará referencia al Marco Teórico, esto es el contenido científico en la que se basa la investigación; el cual se divide en cuatro unidades: La Primera Unidad, se refiere lo que son los microcréditos en general, historia, definición, clasificación y todo relacionado a la misma. La Segunda Unidad, contiene todo lo referente a las microempresas definición, clasificación y su importancia en la economía del País. La Tercera Unidad, describe todo lo que se trata de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Y por último en la cuarta unidad se trata de la unidad hipotética.

En el capítulo III, se detalla el marco Metodológico donde se hace referencia a los Métodos que se utilizaron para la investigación, así como también la cuantificación de los datos de población y muestra, la operacionalización de las variables, la aplicación de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, el Procesamiento de la Información, el Análisis e Interpretación de los Resultados y la Comprobación de la Hipótesis mediante la aplicación de las herramientas adecuadas.

En el capítulo IV, la formulación de las Conclusiones y recomendaciones y por último se evidenciará mediante un análisis minucioso los resultados de la problemática planteada en el presente trabajo investigativo, se adjunta también la Bibliografía y los Anexos respectivos de la investigación.

ABSTRACT

This investigative work was carried out in reference to **INCIDENCE OF SIMPLE ACCUMULATION MICRO-CREDITS GRANTED BY THE SAVING AND LOAN COOPERATIVE "FERNANDO DAQUILEMA LIMITED", PRINCIPAL AGENCY IN THE SMALL BUSINESSES OF THE PARTNERS DURING THE PERIOD JANUARY -JULY 2015**; in order to demonstrate the existing relationship between the granting of microcredits and its impact on the productive promotion of small businesses in the Riobamba city.

The researching development is formed by four chapters, as follows:

In Chapter I, Emphasis on The Reference Framework was done, which contains the Statement and Formulation of the Problem and the objectives of the research to be achieved.

In chapter II, reference to the Theoretical Framework was done, this is the scientific content on which the research is based; it is divided into four units: The First Unit refers to microcredit in general, history, definition, classification and everything related to it. The Second Unit contains everything related to micro-enterprises definition, classification and its importance in the country's economy. The Third Unit describes everything about the saving and loan cooperative "Fernando Daquilema limited". And finally, in the fourth unit, it is the hypothetical unit.

In Chapter III, the Methodological framework was detailed where reference to the Methods was made, which were used for this research, as well as the quantification of the population and sample data, the operationalization of the variables, the application of Techniques and Instruments of Data Collection, Processing of Information, Analysis and Interpretation of Results and Testing of the Hypothesis by applying the appropriate tools.

In Chapter IV, finally the formulation of the Conclusions and recommendations were evidenced, through an in-depth analysis of the results about the problem raised in this research work, the Bibliography and the respective Annexes of this research were also attached.



F
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

En el ámbito nacional e internacional el microcrédito viene siendo un elemento fundamental para llevar a cabo el desarrollo económico de cada nación, las cooperativas de acuerdo a los principios que rige a la misma se crearon para seguir un objetivo que es suministrar a los asociados, a precios módicos, los productos y servicios que requieren para la satisfacción de sus necesidades es así que a lo largo del tiempo se han ido dinamizando el desarrollo socioeconómico para el bienestar humano ejerciendo a satisfacción la cooperación en formar parte de una solución de los problemas económicos que aquejan a las Naciones.

En nuestro país sus orígenes y consolidación del movimiento cooperativo se pueden diferenciar que se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando fueron creados especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y los objetivos eran contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua. En algunos casos, los estatutos establecían la constitución de cooperativas para la distribución de artículos de primera necesidad, como mecanismo para contrarrestar el abuso de ciertos comerciantes. Es por ello que el Estado Ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año donde se dictó la primera Ley de Cooperativas pero fue en la década cincuenta al sesenta que tuvo efectiva presencia en el ámbito nacional.

Para lo cual en mayo de 2011, el Estado ecuatoriano vio la necesidad de crear **LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)**, un ente regulador con jurisdicción Nacional que es capaz de organizar y controlar todas las cooperativas de Ahorro y Crédito, asociaciones y organizaciones comunitarias. La creación de la SEPS responde al pedido de los propios actores y organizaciones de la economía popular y solidaria, pasando por los debates de la constitución de Montecristi, esta oportunidad histórica para el País permite visualizar la importancia del sector, donde el ser humano es el centro y la base fundamental para consolidar los objetivos primordiales de la economía popular y soldaría que es la consecución del buen vivir o el sumay kausay.

Es importante mencionar que en la actualidad el cooperativismo en nuestro país es un factor primordial de la economía, la misma que busca la conciliación de productos y servicios financieros y no financieros a nivel de las necesidades y proyecciones de los diferentes socios y clientes.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha del 25 de Julio del año 2005. En la actualidad, la institución desarrolla sus operaciones en varias ciudades del país, contando con 12 agencias a nivel nacional y una oficina matriz, ubicada en la ciudad de Riobamba, que es el lugar donde se realizara el proceso de investigación.

Actualmente la Cooperativa ofrece diversos productos y servicios, siendo uno de los más importantes productos los Microcréditos de acumulación simple que son una categoría especial de los microcréditos que permite atender a microempresarios con necesidad de montos no mayores a 10.000 USD.

Este tipo de créditos, por su naturaleza, son operaciones con un perfil de riesgo mucho más complejo que los otros tipos de préstamos, debido a que las garantías, plazos, destinos y dispersión geográfica hacen más difícil y complicada su entrega y seguimiento, lo que puede ocasionar problemas de no pago entre los socios beneficiarios y, por tanto, dificultades en cuanto a liquidez y rentabilidad de la institución.

Pero, a pesar de estas condiciones particulares de los microcréditos, este tipo de operaciones es un gran apoyo a las iniciativas de emprendimiento de los microempresarios que no son atendidos por parte de la banca tradicional, debido a que han permitido el crecimiento económico de la población de escasos recursos tanto en forma personal como micro-empresarial y, con este apoyo mejorar sus condiciones de vida.

Por tanto, las entidades financieras deben mejorar sus procesos internos e implantar una metodología de crédito que permita ser eficientes en la atención a los beneficiarios y, de

esta manera, lograr consolidar el apoyo a este sector alejado tradicionalmente de la banca privada y satisfacer necesidades que la gente no ha podido suplir en otros canales de finanzas, de tal suerte que todos los participantes en la iniciativa crecen conjunta e integralmente.

Todos estos argumentos plantean como necesario realizar una evaluación de los beneficios que ha tenido en los prestatarios de los microcréditos de acumulación simple otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para conocer si con los mismos se ha conseguido el crecimiento de sus negocios.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide los Microcréditos de Acumulación Simple otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Agencia Matriz en los pequeños negocios de los socios, durante el periodo enero – julio 2015?.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General.

Determinar la incidencia de los Microcréditos de Acumulación Simple otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Agencia Matriz en los pequeños negocios de los socios durante el periodo Enero – Julio 2015.

1.3.2 Específicos.

- Analizar la cartera de microcrédito de acumulación simple entregada en la oficina matriz de la Cooperativa Fernando Daquilema.
- Identificar las características socioeconómicas de los negocios atendidos con microcréditos de acumulación simple, en la Oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.
- Medir la relación que existe entre los Microcréditos de Acumulación Simple con los pequeños negocios de los socios beneficiarios.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación mantiene una gran importancia, pues la misma permitirá realizar seguimiento a uno de los segmentos más importantes que tienen los procesos de inclusión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito, como son los microcréditos de acumulación simple, para de esta manera determinar la verdadera influencia que está ejerciendo la Cooperativa Fernando Daquilema en el crecimiento de los negocios de sus socios.

Los beneficiarios directos de la investigación serán los directivos y administradores de la institución, pues la misma les permitirá conocer de forma clara y precisa si se están cumpliendo uno de los principales objetivos que mantiene la institución, que es atender a los excluidos y más necesitados de fondos para sus procesos de producción, en menor escala. Adicionalmente, del trabajo se pueden beneficiar los organismos públicos y privados que requieran conocer la verdadera influencia de este tipo de créditos.

Al finalizar la investigación se obtendrán datos y estadísticas acerca de la cartera de crédito de acumulación simple de la Agencia Matriz de la Cooperativa, así como conocer el tipo de cliente que es beneficiario de los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTO TEÓRICA

Los microcréditos son pequeñas concesiones económicas que están dirigidos a los más necesitados de entre los pobres, para que estos puedan iniciar o poner en marcha un emprendimiento productivo los mismos que generen ingresos con los que puedan mejorar su nivel de vida y el de sus familias (Fundación Nantik Lum, 2010, p. 125)

Los microcréditos de acumulación simple son operaciones concedidos a personas naturales o jurídicas cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,001.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada (Banco Central del Ecuador, 2015, p. 21)

Entonces se puede decir que: Los microcréditos son operaciones que están destinados a microempresarios, cuyas necesidades de financiamiento no son extremadamente grandes, debido principalmente al tamaño de su producción, básicamente el microcrédito de acumulación simple estimula el emprendimiento, ideas de negocio de los socios que deseen poner en marcha he aquí el papel fundamental que juega la Cooperativa para dar asesoría técnica y el acompañamiento durante la implementación del negocio. Los Microcrédito son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que puedan mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

El Desarrollo Socioeconómico es el proceso de mejoramiento de la calidad de todas las vidas humanas, el desarrollo no es un fenómeno puramente económico, sino que también abarca algo más que el aspecto material y financiero de la vida de los individuos. Por lo tanto el Desarrollo Socioeconómico debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos, sociales y culturales de una sociedad (Torres, 2005, p. 85)

Ocegueda Hernández (2007) en su obra Apertura Comercial y Desarrollo Económico. EL crecimiento económico es un proceso endógeno, es decir, interno que se retroalimenta de las inversiones que la sociedad hace en la producción de conocimientos y en la formación de capital humano que facilita la acumulación de riqueza (p. 90).

El Desarrollo es una palabra muy amplia que se lo puede definir como un proceso integral, que conlleva a mejoras económicas y sociales, donde los bienes y servicios se encuentran crecientemente al alcance de los grupos que conforman la sociedad, así también la participación efectiva en las actividades económicas y sociales (Acosta, 2006, p. 28)

En resumen, los microcréditos de acumulación simple es una herramienta para contribuir a la reducción de la pobreza a través de la equidad en el acceso a los recursos financieros. Nacen como una respuesta a la falta de financiamiento a los diferentes proyectos de emprendimiento de miles de personas excluidas de los sistemas financieros tradicionales de nuestro País. El principal objetivo del microcrédito es combatir la pobreza, mejorar las condiciones de vida de los más desposeídos, reducir la brecha de la desigualdad, la redistribución equitativa de la riqueza a través de la creación de microempresas rentables que permita generar ingresos para pagar el crédito como también para mejorar las condiciones de vida de miles de familias ecuatorianas.

Cabe resaltar que el financiamiento a las nuevas iniciativas de producción no debe ser solo una opción individual de las personas que a falta de oportunidades opten por aquella, si no que todo lo contrario debe ser una política del Estado que promueva la dinamización de la economía, donde el solicitante de un microcrédito no vea como una dadiva, sino que sienta en ella un estímulo que impulse a seguir creciendo íntegramente en una sociedad que garantice la equidad en todo los ámbitos.

UNIDAD I

LOS MICROCRÉDITOS

2.1.1 Crédito

2.1.1.1 Definición

Se puede definir como, la operación financiera entre dos personas una de ella (acreedor) la que presta una cantidad de dinero temporalmente a otra persona (deudor) con el propósito de recuperar íntegramente el valor prestado en el futuro, de acuerdo al plazo y condiciones pactadas, incluyendo el pago de intereses.

Según la Real Academia de la Lengua Española Etimológicamente crédito significa creer en la persona quien solicita un crédito en el sistema financiero, de acuerdo a esta definición podemos decir, que para acceder a un crédito es cuestión de confianza que debe demostrar el deudor siendo el historial crediticio anteriores su carta de presentación a la hora de analiza si es, o no sujeto de crédito.

En la actualidad existen una variedad de conceptos de crédito, principalmente, desde el punto de vista económico podemos entender el crédito como el permiso para utilizar el capital de otras personas, pero también puede verse como “un derecho a actuar o un poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha determinada. Con estas definiciones el microcrédito se convierte en un elemento importante en el sistema financiero nacional que debe representar un derecho imprescindible para toda la sociedad (Gasparine, 2013, p. 120).

En el ámbito micro-empresarial, la palabra microcrédito en si adquiere una serie de significancias pudiendo ser, como un compromiso económico adquirido entre dos personas un acreedor y un deudor la misma que genera un derecho y una obligación con esto se genera un instrumento financiero legal que garantiza al acreedor, a futuro la recuperación total del valor concedido.

Es así que casi siempre, las entidades financieras que otorgan créditos una vez realizada la precalificación al deudor se aseguran de que podrá pagar conforme con lo acordado. Sin embargo no basta la buena voluntad o la firma de un pagaré a la orden no es lo único que obtiene la institución financiera, por el contrario, toda concesión micro crediticia siempre

tienen una tasa de interés que debe ser pagada, obteniendo una ganancia futura cuando el crédito otorgado sea cancelado en su totalidad.

Por ende la tasa de interés es el instrumento más importante que debe tomar en cuenta a la hora de acceder a un crédito, por lo que es obligación del Estado definir reglas claras en cuanto se refiere a políticas económicas, cuanto más barato sea el crédito, mayor inversión habrá en el País.

En resumen de varios conceptos de crédito, cuando una persona natural o jurídica consigue un crédito se compromete a pagar en su total más los intereses legales que estén dentro de los parámetros permitidos por las entidades de control, a cambio de obtener la liquidez que permita fomentar la unidad productiva.

2.1.1.2 Clasificación de los Créditos.

Los créditos se pueden clasificar conforme a la actividad y perfil de los socios, su fuente de repago y el destino de crédito.

Según La junta reguladora, máximo ente de control del sector Monetario y Financiero, cambio la segmentación de los créditos de las entidades financieras del País. La nueva regulación fue publicada el 21 de Abril del 2015 en el Registro Oficial, con esto las entidades financieras podrán otorgar diez tipos de créditos; antes existía solo ocho tipos. El objetivo principal de esta modificación busca que l menos el 90% de los créditos sea destinado para adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructuras y compra de derechos de propiedad industrial. Con los créditos comerciales y de consumo se hace ahora una diferenciación entre aquellos “Ordinario” y “Prioritarios” (Diario el Comercio, 2015).

A continuación la nueva segmentación de créditos:

- **Crédito Productivo.-** Enfocado a financiar iniciativas productivas donde el 90% del financiamiento sea destinado en la adquisición de bienes de capital tal como: terrenos, construcción de infraestructura, y compra de franquicias (Diario el Comercio, 2015).

- **Crédito Comercial Ordinario.-** Se concede a personas naturales que estén obligados a llevar contabilidad y que reporte ventas anuales superiores a 100.000,00 dólares Americanos (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito Comercial Prioritario.-** Concedidos a personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales superior a 100.000,00 dólares Americanos (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito de Consumo Ordinario.-** Otorgado a personas naturales que presenten garantías prendaria o fiduciaria, incluyendo avances con tarjetas de crédito con un saldo adeudado que no supere los 5.000,00 dólares Americanos, excepto los gastos de medicinas y educación (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito de Consumo Prioritario.-** Concedido a personas naturales para adquisición de bienes, servicios o gastos que no tengan relación con una actividad de producción (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito Educativo.-** Hace relación con los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas que estén en la formación y capacitación profesional o técnica, en caso de jurídicos estará destinado netamente a formar y capacitar su talento humano (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito de Vivienda de Interés Público.-** este tipo de crédito se caracteriza por ser de garantía exclusivamente hipotecario que pueden optar las personas naturales para la adquisición o edificación de una sola vivienda y de primer uso, el valor del inmueble no debe superar los 70.000,00 dólares Americanos (Diario el Comercio, 2015).
- **Crédito Inmobiliario.-** Concedido a personas naturales destinados a la adquisición de bienes inmuebles destinado a construir una vivienda propia que no esté dentro de crédito de vivienda de interés público, o para la remodelación de una vivienda propia.

- **Microcréditos.-** Otorgados a personas naturales o jurídicas con un registro de ventas no superiores a 100.000,00 dólares Americanos también pueden ser grupos con garantía solidaria que mantengan una actividad productiva, comercial de pequeña escala y la fuente de repago sea el fruto de dichas actividades, previa verificación minuciosa de las entidades financieras Nacionales.

- **Crédito de Inversión Pública.-** Su destino es para financiar programas, proyectos, obras y servicios públicos, con la particularidad de que el Estado es el único responsable directo o a través de empresas concesionarias precalificadas mediante el fideicomiso a favor de la institución financiera pública prestamista.

2.1.2 Los Microcréditos.

De acuerdo al enfoque de los entes de control y regulación del Sistema Financiero Nacional considera los microcréditos como la oportuna accesibilidad a los servicios financieros cuyo objetivo principal es la contribución a la reducción de la pobreza, apoyando el emprendimiento micro empresarial.

2.1.2.1 Historia de Microcréditos

Al inicio de la década de los setentas se dio el origen de los microcréditos al rededor del mundo con cuatro entidades pioneras que son:

1. A finales de 1970 con Bank Dagang en Indonesia.
2. En 1971 surgió Opportunity International en Colombia.
3. En 1973 ACCION International en Brasil.
4. Y en 1976 el de mayor trascendencia Grameen Bank en Bangladesh.

La idea principal de microcrédito nace del Dr. Muhammad Yunus, quien idealizó la lucha contra la pobreza, debido a las condiciones extremas que atravesaba su País, en aquel entonces Bangladesh vivió una crisis profunda que se vio reflejado en la hambruna, el desempleo, la desnutrición infantil etc. Hasta la actualidad Bangladesh es considerado uno de los países más pobres de todo el planeta tierra según un informe de Las Naciones Unidas.

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

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

El sistema de microcréditos que ha diseñado Yunus ha servido para subsanar muchas de las necesidades que la población posee; además de microcréditos ofrece préstamos para la vivienda, financiación de proyectos y otras actividades económicas. Con esta ampliación de la frontera financiera, en 1976 Yunus fundó el Grameen Bank, ha distribuido más de tres millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios. Por esta acción revolucionaria en las finanzas de todo el mundo a Yunus se le considera como “El Banquero de los Pobres” galardonado con el Premio Nobel de la Paz en el año 2006, inicialmente la aplicación de esta metodología de créditos se utilizaba en los Países en vías de desarrollo (López, 2005, p. 42).

Los objetivos con los que fueron creados Grammen Bank eran los siguientes:

1. Extender las facilidades bancarias a la población con menos recursos económicos.
2. Erradicar la explotación de los pobres por parte de los prestamistas informales (chulqueros).
3. Crear oportunidades de autoempleo Para un gran número de personas desempleadas.

El Ecuador como un País caracterizado por años de inestabilidad económica y política, no ha quedado rezagado en la aplicación de modelo de Grammen Bank. Es así que el Ecuador da apertura al área micro financiera a finales del siglo xx, a pesar de que no existía un marco regulatorio que guie el correcto funcionamiento de la actividad micro financiera (Yunus, 2007, p. 120)

2.1.2.2 Definición de Microcréditos.

Microcrédito se refiere a la prestación económica concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de personas con garantías solidarias, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago constituye el de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015).

Una definición más amplia señala que: Los microcréditos son pequeños préstamos ofrecidos a una persona sin recursos que no cuenta con ningún aval o garantía de devolución, por un banco o una institución financiera. Los clientes potenciales de las instituciones que ofrece microcréditos están normalmente bajo el lumbral de la pobreza; incluso muchos de ellos son campesinos, artesanos, mujeres solteras, cabezas de familias, pensionistas, etc. es decir, que no nos estamos refiriendo de personas profesionales que tratan de crear una empresa; sino de personas humildes, varias de ellas analfabetas, que requieren crear un negocio de autoempleo y que, por eso deben aprender a gestionar el crédito pedido para levantar su proyecto. El objetivo de microcrédito es ofrecer una cierta suma de dinero, en las condiciones más favorables posibles, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos, con la finalidad de que puedan financiar su proyecto y que este les proporcione ganancias y autonomía financiera (Lacalle Calderón, 2010, p. 39)

Claret y Lens (2007) determinan claramente lo que no es, ni debe ser un microcrédito, mediante la realización de un estudio a la inversa donde señalan cinco definiciones negativas que nada tienen que ver con el otorgamiento de un microcrédito:

1. **El microcrédito no es una caridad.**- Al contrario es una herramienta indispensable que les permite a las personas de bajos recursos levantar un negocio, microempresa o pequeña industria, a través de la financiación. Es un préstamo, debe ser reembolsado mensualmente de tal manera que el dinero recuperado se utilice para

otros emprendedores, que hablar de microcrédito no es referirnos a caridad, debido a que es un préstamo como cualquier otro, donde el sistema es más benevolente (Claret García & Lens, 2007)

2. **El microcrédito no es dinero entregado a fondo perdido.-** Los préstamos son devueltos mensualmente con los intereses establecidos en el mercado, por lo tanto no es fondo perdido o una subvención.
3. **El microcrédito no es un crédito para el consumo.-** El microcrédito tiene como objetivo que las personas de bajos recursos puedan emprender sus propios negocios para así poder ganarse la vida en base a su propio esfuerzo.
4. **El microcrédito no es solo para emprendedores.-** También se puede dar una oportunidad a las personas en riesgo de exclusión, que por diversos motivos se encuentran fuera del sistema financiero tradicional, otorgándoles créditos mínimos que puedan mejorar su historial crediticio permitiendo la reinserción al sistema.

Cabe mencionar que al principio las personas no creían que los microcréditos representaban una de las herramientas más fuertes para acabar con la desigualdad y la pobreza, la O.N.U. en el año 2005 declaró el año Internacional de microcréditos, con la finalidad de reconocer que el microcrédito es efectivamente una herramienta financiera capaz de acabar con la pobreza. También estuvieron a favor del seguimiento oportuno de todas las actividades relacionados con los microcréditos, por lo tanto el año 2005 fue crucial para impulsar y fomentar el compromiso global hacia los microcréditos. Poniendo mayor énfasis en los sectores inclusivos.

2.1.2.3 Clasificación de los Microcréditos.

Según la (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, p. 21) Se establecen las siguientes clasificaciones de microcrédito:

- **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, p. 21).
- **Microcréditos de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea

superior a USD 1,001.00, y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, p. 21).

- **Microcréditos de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.001,00 incluyendo el monto de la operación solicitada (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, p. 21).

Tabla N° 1 Clasificación de los Microcréditos.

TIPO DE MICROCRÉDITO	MONTO	PLAZO
Microcrédito Minorista	\$ 50,00 - \$ 1.000,00	Hasta 18 meses
Microcrédito de Acumulación Simple	\$ 1001,00 - \$ 10.000,00	Hasta 36 meses
Microcrédito de Acumulación Ampliada	\$ 10.001,00 - \$ 20.000,00	Hasta 48 meses

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Según la (COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2014) ha definido estratégicamente atender al sector micro empresarial. Adicionalmente define que su segmento de atención está compuesto por potenciales socios pertenecientes entre el extracto más alto del segmento de subsistencia y el más bajo del segmento de acumulación ampliada. Esta segmentación tendrá relación directa con las características de financiamiento de microcréditos.

Gráfico N° 1 Clasificación de los Microcréditos.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

2.1.2.4 Tecnologías de Microcrédito.

Por tecnología crediticia se comprende el conjunto de variables, estrategias, políticas, herramientas, acciones y procedimientos operativos utilizados por las Instituciones Financieras de microcrédito con el objetivo de evaluar y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar desde el acercamiento al potencial socio hasta el seguimiento y recuperación total de los créditos.

El objetivo principal de las tecnologías de microcrédito es identificar, analizar, cuantificar y minimizar los riesgos cualitativos y cuantitativos a los que están expuestas todas las operaciones crediticias, basándose en el conocimiento de la actividad y el entorno económico, con una oferta de productos que vayan acorde a sus características y perfiles del sector donde opera el mercado objetivo, asegurando la sostenibilidad y continuidad de la entidad financiera asegurando a la vez la fidelización del socio y/o cliente.

La Metodología de Microcrédito individual comprende los siguientes subprocesos:

Gráfico N° 2 Subprocesos de Metodología de Microcrédito.



Fuente: Coac. Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

1. Promoción.- El oficial de crédito para realizar la promoción y venta de productos y servicios que oferta la institución cuenta con argumentos sólidos a través de un conocimiento profundo de las políticas, manual y reglamento de crédito y de todo el proceso operativo. También podemos decir que las Instituciones del sector financiero para impulsar la etapa de promoción pueden adoptar estrategias como, la entrega de obsequios o regalos a los potenciales socios o clientes con el objetivo de fidelizar los mismos.

Gráfico N° 3 Publicidad COAC. Fernando Daquilema.



FUENTE: COAC. Fernando Daquilema.

ELABORADO POR: Alfredo Morocho.

2. Evaluación Socioeconómica.- La evaluación de microcrédito se efectúa en dos fases, el análisis Cualitativo y Cuantitativo que tienen los mismos niveles de importancia en el análisis integral.

Análisis Cualitativo. En este análisis se busca determinar si el solicitante tiene la voluntad de pago para cumplir puntualmente con las obligaciones, es decir, si el cliente y su entorno más cercano poseen una buena reputación. Los estudios cualitativos buscan explicar el por qué y el para qué el comportamiento de los solicitantes de crédito

Mediante este tipo de análisis se conoce a profundidad el sector y el giro donde opera el negocio. De igual forma se debe considerar las tendencias de la economía que ayuden a tomar mejores decisiones al momento de la evaluación y análisis.

Con el fin de conocer los antecedentes financieros y la responsabilidad de los pagos es importante evaluar el historial crediticio del solicitante a través de buros de crédito o centrales de riesgo internas y externas, verificando calificaciones y niveles de endeudamiento durante los últimos seis meses.

Otro punto importante a tomar en cuenta, es el análisis estructural de la microempresa, la experiencia del dueño en un tipo de negocio específico la participación de los colaboradores, así como la calidad de gestión de los administradores que le permita, generar un valor agregado en productos o servicios que ofertan para asegurar su posicionamiento competitivo en el mercado.

Por lo tanto el análisis cualitativo se resume en un diagnóstico subjetivo del socio y/o cliente, donde el oficial de negocio debe ser muy meticuloso en aplicar este tipo de análisis basándose específicamente en la referencia del entorno, resaltando las cualidades

particulares del solicitante que pueda apreciar en una entrevista, para llegar a una conclusión coherente sin tergiversar la realidad del momento, si en el proceso el socio y/o cliente muestra actitudes de alerta, es mejor no dar el crédito porque esto puede ser una carga posterior para el analista y la entidad por el factor tiempo y costo que podría representar todo el proceso de recuperación.

Análisis Cuantitativo. Se realiza durante y después de la visita en el domicilio o negocio, a través de este proceso se cuantifica y se constata realmente el tamaño de negocio para relacionar con el monto solicitado, si el deudor puede cumplir con los compromisos y pagos, de acuerdo a su situación financiera reciente.

El analista debe contar con suficiente información por anotar en el estudio de crédito, es recomendable que vaya haciendo algunos cálculos pequeños para que vaya observando si el cliente está siendo coherente con la información proporcionada; otros cálculos se pueden hacer en la oficina porque requieren de tiempo y herramientas adecuadas de medición.

En resumen es vital recordar la importancia de preguntar llevando un registro todas las inquietudes que tenga el analista, para luego hacer cruces de información utilizando las variables que sean necesarias a fin de evaluar objetivamente la verdadera capacidad de pago que pueda tener el socio; es la esencia de este tipo de análisis.

3. Comité de Crédito.- El deber principal del comité de crédito, es el análisis y minimización del riesgo de la operación crediticia antes de la aprobación y desembolso para esta deben participar como mínimo tres ejecutivos de negocios, respetando límites previamente definidos.

Es deber de oficial de negocios presentar al comité de crédito la documentación requerida y analizada para sustentar la propuesta ante el comité según los niveles de aprobación. De ser necesario el presidente de comité efectuara visitas o llamadas telefónicas para verificar la consistencia de la información.

El comité de crédito evaluará la propuesta del oficial de negocios en base al flujo de ingresos y egresos mensuales que pueda reportar el negocio, el riesgo del perfil cliente, así como la actividad económica y su destino, considerará complementariamente el tipo y

cobertura de las garantías. De calificar la propuesta de crédito y con opinión favorable de los miembros del comité de crédito y el visto bueno del presidente de comité se aprobará el monto y las condiciones que debe cumplir el crédito o a su vez se negará de ser el caso, precisando las motivaciones o causas que han llevado a los miembros del comité a tomar esta resolución.

4. Desembolso.- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmado y legalizado todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa, previo al desembolso de una operación, el asistente de crédito o persona responsable, verificará que el trámite contenga todos los requisitos, documentos e informes de respaldo y que se haya cumplido el proceso de aprobación definido.

Además, confirmará que el medio de aprobación esté debidamente legalizado y que se haya cumplido con las condiciones o excepciones determinadas por las respectivas instancias resolutorias de aprobación, el desembolso de los recursos se efectuará mediante la acreditación a la cuenta de ahorro del solicitante, y se le notificará al respecto.

Tareas a cumplir por parte de responsable de desembolso:

- ✓ La Asistente de Crédito separa los documentos legales y entrega a Responsable Operativo o Jefe de Agencia para custodia.
- ✓ Archiva los documentos formalizados, ara el desembolso de toda operación de crédito con garantía hipotecaria o prendaria, se verificará que el mismo cuente con el visto bueno del asesor legal.

5. Seguimiento.- La responsabilidad e todo el proceso crediticio recae sobre el oficial de negocios por lo tanto para garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas por los socios se deben realizar actividades de seguimiento hasta la cancelación total de crédito. Para esto la administración central debe facilitar las herramientas o sistemas que permitan obtener información oportuna, proveyendo los medios logísticos o recursos necesarios para el seguimiento periódico a los socios.

Instrumentos a utilizar para el seguimiento:

- ✓ **Reportes de Sistema:** reportes emitidos por el sistema, seguimientos o créditos por vencer y reporte de créditos vencidos.
- ✓ **Hoja de Seguimiento:** instrumento usado para registro de comportamiento crediticio del socio, las razones de sus retrasos, demás observaciones y compromisos.
- ✓ **Cuadro de Gestión de Productividad:** registra los datos de cartera vencida.
- ✓ **Formato de Planificación:** se registra las actividades de promoción, evaluación socio-económica, seguimiento; y, recuperación desarrolladas en el día y/o semana en curso.
- ✓ **Carpeta:** es el instrumento en donde encontramos toda la información del socio para el seguimiento y la recuperación.

Tabla N° 2 Proceso de Seguimiento.

Tramo (# de días): -15 a 0			
Proceso / Ejes de la Cobranza	ESTRATEGIA	HERRAMIENTAS	RESPONSABLES
Aplicación Metodológica	Son todos los pasos que adelanta la Cooperativa. Aplicación del proceso de crédito de manera rigurosa y ordenada.	Manual de Políticas y Procedimientos	Asesor de Crédito Responsable Negocios (líder) Responsable Operativo
Compromiso	Proporcionar ventajas de trabajar con la Cooperativa	Reglamento de Crédito	
Socio Informado	Proporcionar pautas para que el socio cumpla con los objetivos de crecimiento y desarrollo integral	Reglamento Interno Políticas de crédito Procedimientos de recuperación	
Motivación	Motivarlos acerca de beneficios Motivarlos en el hábito del ahorro	Proporcionar información de servicios complementarios	
Visitas – Prepago	Diferenciar entre socios “cero mora” y socios con “retrasos continuos” para definir profundidad de la gestión.	Reportes del sistema (vencimientos) Llamada telefónica Planificación semanal y mensual	

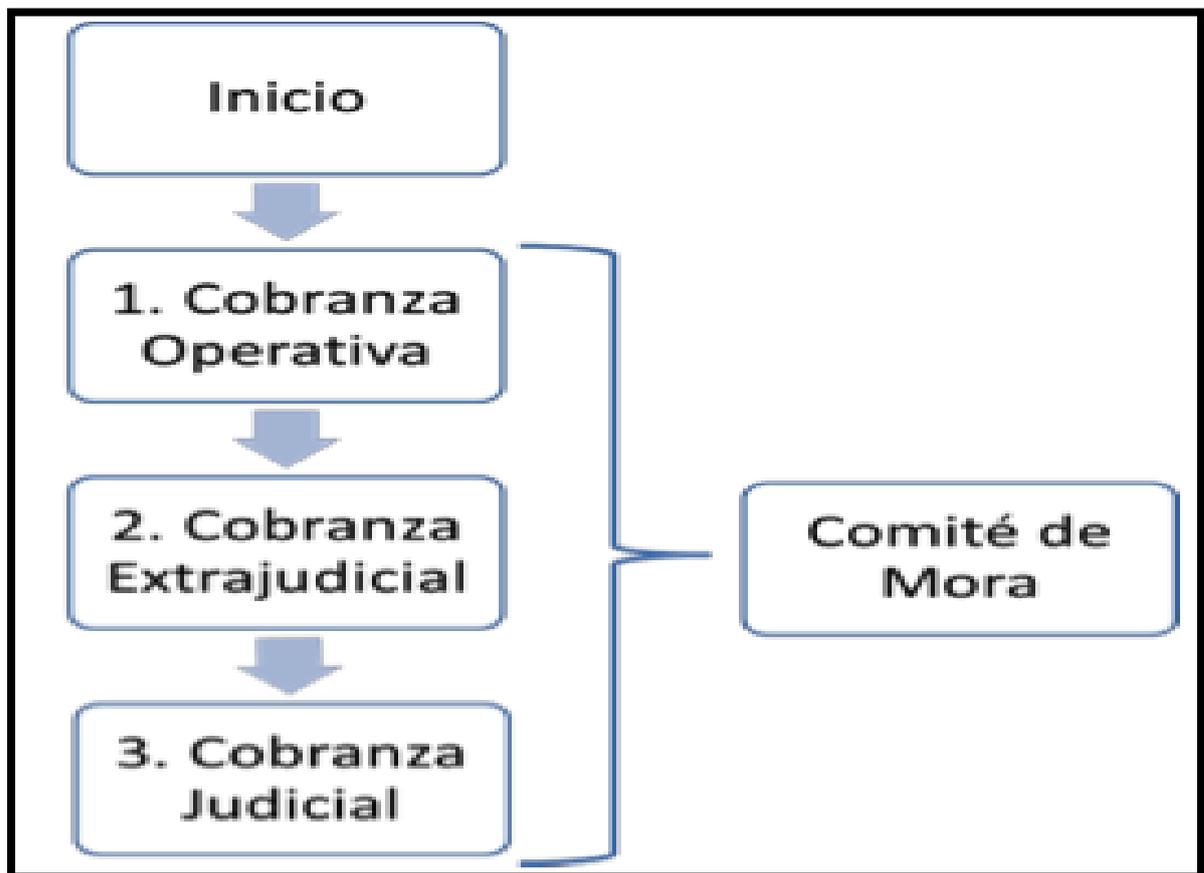
Fuente: Instructivo de créditos y cobranza Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

6. Recuperación.- Este proceso tiene como finalidad, estructurar todo el proceso de recuperación en cuanto a la cartera de mora o las operaciones declaradas de dudosa recuperación, para ello se requiere adoptar de algunas acciones tal como: las actividades de campo que debe realizar el oficial de crédito; de esta manera estructurar un modelo y lenguaje de recuperación común y adecuado para el área operativa o generador de valor.

Por Gestión de recuperación o Cobranza se entiende al conjunto de políticas, normas, estrategias y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de realizar una efectiva recuperación de los préstamos considerados conflictivos o de dudosa recuperación.

Gráfico N° 4 Macro Procesos de Recuperación.



Fuente: Instructivo de créditos y cobranza Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Las características especiales establecen otra concepción en cuanto al tiempo de la cartera vencida, por lo que para tener reglas claras la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda; ha establecido las siguientes etapas de recuperación:

Tabla N° 3 Tramos de Recuperación de Créditos.

ETAPA	TRAMO	DIAS MORA	GESTIÓN A REALIZARSE	RESPONSABLE
OPERATIVA	I	De 01 a 30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 - 5 días: llamada telefónica, ▪ 6 – 8 días: primera notificación ▪ 9 - 15 días: segunda notificación ▪ 16-30 días: tercera notificación y visitas de Crédito / Responsable Operativo/Comité de Morosidad 	Responsable Operativo Asesor de Crédito Responsable Operativo Responsable de Negocios
EXTRA JUDICIAL	II	De 31 a 89	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 31 días: primera notificación ▪ 61 días: segunda notificación ▪ Estrategias Asesor de Cobranzas ▪ Comité de Morosidad 	Asesor de Cobranzas/ Abogado
JUDICIAL	III	De 90 en adelante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 90 días: tercera notificación ▪ Estrategias Judiciales 	Abogado

Fuente: Instructivo de créditos y cobranza Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

COBRANZA OPERATIVA.- La cobranza operativa se activa automáticamente cuando un socio mantiene un crédito vencido, es decir, inicia desde el primer día, su rol principal es asegurar un oportuno cumplimiento de los compromisos contraídos por los socios, para mantener una cartera de calidad, dentro de los objetivos institucionales.

Con la finalidad de personalizar la gestión de recuperación de los oficiales de crédito de acuerdo a las características del mercado objetivo de cada Institución financiera y basándose en los principios de protección al socio se deben tomar algunas consideraciones tal como:

- ✓ No utilizar lenguaje abusivo u ofensivo
- ✓ No aceptar activos que puedan poner en riesgo la capacidad de supervivencia del socio.
- ✓ Se sugiere evitar humillaciones al socio como consecuencia de las gestiones de recuperación.
- ✓ No ingresar al domicilio/negocio a la fuerza y tomar activos sin orden judicial.

COBRANZA EXTRAJUDICIAL.- El objetivo de esta fase es mantener una activa relación con el socio que haya caído en mora a fin de llegar a una negociación adecuada que evite los procesos judiciales, así como para verificar la información que se requerirá en caso de demanda.

También en este proceso se realiza la primera y segunda notificación por escrito al deudor con copia a los codeudor, deudor solidario a los 31 y 61 días de vencido el crédito. Las cartas de notificación son evidencia de gestiones realizadas para la recuperación de créditos, por tanto su entrega no es opcional y debe mantenerse una copia firmada por el socio y/o garante a fin de asegurar y evidenciar el debido proceso de recuperación de la cartera vencida.

COBRANZA JUDICIAL.- Recuperar la deuda por la vía judicial se realizará para todos aquellos deudores que no han pagado sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos, esto es, pasado los 90 días de retraso, también se realiza el control de los trámites judiciales previamente calificados por la autoridad competente en coordinación con el procurador Institucional.

Para esto el Responsable Operativo de la Agencia emitirá un documento ejecutivo con los respaldos del crédito vencido pudiendo ser estos (copia del pagaré, copia de tabla de amortización, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de que se tratare de un crédito con ese tipo de garantía) con esto el abogado queda autorizado para iniciar inmediatamente la acción judicial, para lo cual se formalizará mediante una acta de entrega y recepción de los documentos entregados a fin de precautelar los documentos de respaldo.

El Asesor de Crédito, en coordinación con el responsable del área operativo mensualmente realizará un control del cumplimiento de los objetivos de recuperación.

El análisis en conjunto de estos factores, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Cooperativa, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

Tabla N° 4 Criterio de Calificación de Riesgo Crediticio.

NIVEL DE RIESGO	MICROCRÉDITO		CONSUMO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
	DÍAS DE MOROSIDAD			
RIESGO NORMAL	A1	Cero	Cero	Cero
	A2	De 1 hasta 8	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 9 hasta 15	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 31 hasta 45	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 46 hasta 70	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 71 hasta 90	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 120	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: Instructivo de créditos y cobranza Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Créditos de Riesgo Normal (A).- Los microcréditos que se enmarquen dentro de esta calificación, deben obligatoriamente presentar los flujos de caja donde el oficial de crédito pueda analizar el pago de las obligaciones crediticias sin ningún inconveniente, los microcréditos calificados en este parámetro no deberán estar vencidos más de 15 días.

Créditos con Riesgo Potencial (B).- Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera.

Créditos Deficientes (C).- Se considera a sí las operaciones con un grado elevado de debilidad financiera, donde se puede determinar que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

Créditos de Dudoso Recaudo (D).- Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

1. Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable.
2. Normalmente los pagos se condicionan a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados.

Pérdidas (E).- Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

2.1.2.5 Proceso de Microcrédito.

En reconocimiento de la necesidad de un proceso de crédito, que permita adoptar buenas prácticas en el desempeño de la actividad crediticia, y considerando que las medidas de control deben identificar, medir y limitar de manera oportuna la toma de decisiones favorables a las Instituciones, bajo este principio se debe establecer para el efecto las políticas y procedimientos de crédito que habrán de observarse por quienes participan directamente en el proceso crediticio.

2.1.2.6 Objetivos de los Procesos de Microcrédito.

El objetivo de un proceso de crédito busca identificar, analizar, cuantificar y minimizar los riesgos a los que están expuestos los créditos a otorgarse, con el fin de mitigar riesgos a futuro y asegurar una relación duradera con el cliente, basándose en los siguientes puntos:

- ✓ Definir claramente la función y la responsabilidad de los colaboradores.
- ✓ Establecer reglas claras en función a las políticas y procedimientos Institucionales.
- ✓ Satisfacer los requerimientos de una operación, con visión de oportunidad de negocio.

UNIDAD II

LAS MICROEMPRESAS

2.2.1 Definición de las Microempresas.

De acuerdo a la definición de la RAE, microempresa es el término utilizado para hacer referencia a la pequeña y mediana empresa. En Ecuador las microempresas se han destacado en actores importantes en la generación de empleos y proveedores de bienes y servicios básicos para la sociedad.

La microempresa tiene como misión producir, comercializar o intermediar bienes y/o servicios para la satisfacción de necesidades de la colectividad, con calidad y eficiencia, con accesibilidad a todos los sectores sociales, en la pretensión de convertirse en el eje de desarrollo del País (Saco, 2004, pág. 68)

Microempresas en el Ecuador se denomina a los pequeños negocios como son: el sector artesanal, pequeño comercio, pequeña industria, comerciantes minoristas o informales. Con esto se ha creado una tendencia a denominar formalmente a todas estas pequeñas unidades económicas con la categoría de microempresas, esto permitirá un trato homogéneo, más incluyente, global, y democrático del sector facilitando su creación con lo cual la cobertura de atención se amplía.

Por lo tanto se puede definir a la microempresa como una organización personal o familiar que reúnen y combinan los factores de producción y/o prestación de servicios, el cual es administrado por una persona individual caracterizado por un nivel de ingresos bajos.

2.2.2 Características Básicas de las Microempresas.

Monteros (2005) las características de las microempresas se pueden distinguir por los siguientes elementos como: capital de trabajo, tecnología entre otros como se detalla a continuación:

- ✓ Organizaciones con un máximo de 10 colaboradores.
- ✓ Un capital de trabajo igual o menor a 100.000 USD que no incluya muebles y vehículos que sean herramientas exclusivas de trabajo.

- ✓ Microempresas que estén agremiados a una organización empresarial legalmente reconocidos.
- ✓ Actividades de autoempleo.

Ruiz (2008) afirma que otra de las características es el “traslado de equipos e instalaciones utilizados en el hogar al negocio, de tal manera que la principal fuente de financiamiento de estas organizaciones es interna y derivada de los flujos de efectivo generados por la operación cotidiana” (pág. 43).

Además de las anteriores una Microempresa tiene otros fines como:

- ✓ **Un fin Económico.-** Producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ **Un fin Mercantil.-** Producir bienes y servicios para su posterior intercambio (venta) en el mercado.
- ✓ **Un fin Lucrativo.-** Toda empresa tiene un fin lucrativo que es la de maximizar ganancias para poder generar un crecimiento económico.
- ✓ **Tiene Responsabilidad Social.-** Las Microempresas deben ser responsables con la sociedad de acuerdo con la actividad económico de la misma siendo estos como la creación de empleo, elaboración de productos que sean de calidad, con el cuidado de la naturaleza sobre todo las mineras.

En resumen las microempresas se caracterizan por ser de propiedad individual o familiar que no están en sujeción estricta de las normativas legales, se puede llevar de una manera empírica o con los conocimientos básicos de administración, el equilibrio de estos dos factores determina el éxito o fracaso de una microempresa.

2.2.3 Clasificación de las Microempresas.

Las instituciones que se han preocupado, de una forma u otra, de la gran incidencia del sector de las unidades económicas micro, han propendido a establecer una clasificación de ellas; pero se debe reconocer que las perspectivas desde las que han partido sus clasificaciones, han sido las de sus posibilidades o conveniencias de actuación de los autores, antes que la realidad misma de las unidades productivas (Monteros , 2005, pág. 85)

De acuerdo a esta definición no hay una clasificación clara o única, pero de acuerdo a nuestra realidad se puede considerar de acuerdo a:

Según el Nivel de Proyección

- a) **Microempresa de Subsistencia.-** Actividades micro empresariales primarias en las que no se ve el fenómeno de acumulación de capital, usa los ingresos netos para consumo, sin mayor reinversión. se caracteriza por tener una operación productiva individual o familiar. Se realizan a partir de muy bajo recursos, vinculaciones inestables y marginales con el mercado y mínimas posibilidades de generar algún tipo de excedentes.
- b) **Microempresa de Expansión.-** Unidades productivas muy inestables que se limitan a una producción limitada. Poseen no más de 10 empleados.
- c) **Microempresa de Transformación.-** Es el estado en la evolución hacia la pequeña empresa. Hay un proceso de acumulación de capital más orientado a la incorporación de activos fijos. El propio crecimiento le obliga a iniciar la formalización y es común que se produzca la incorporación de trabajadores y se inicie una diferenciación de funciones (**Torres, 2005, pág. 54**)

Según la Actividad Ejecutado

- a) **Microempresas de Producción.-** Están dedicadas a la transformación de la materia prima, se incluye a la elaboración de artesanías.
- b) **Microempresas de comercio.-** Son microempresas que utiliza una habilidad personal, con apoyo de algún equipo. Su cualidad es ser inmateriales y su acción es satisfacer una necesidad.

Esta clasificación está asociada directamente con el ejercicio de la actividad económica la microempresa tenemos las de producción que es la transformación de los recursos naturales, la segunda que es la transacción de compra y venta de bienes y la de servicios en la que se utiliza el intelecto con apoyo en equipos tecnológicos. El mismo dando lugar todas a la creación de un emprendimiento como generación de empleo en actividades que satisfacen necesidades colectivas.

2.2.4 Acceso al Sistema Financiero de las Microempresas.

El sistema financiero en el Ecuador fue generado y acondicionado para atender las necesidades de financiamiento de las grandes empresas. En las diversas modalidades y con diferentes tasas de interés, la totalidad de las actividades de crédito, en América Latina y en el Ecuador, solo se preocupa por la recuperación y no por resultados de progreso que, con su uso se debería lograr, lo que es común a cualquier agente financiero, sea Banco, Mutualista, Cooperativa, Ong`s o prestamista usurero (Monteros , 2005, p 84)

González Alvarado (2005) afirma que una implicación de carácter financiero tiene que ver con el hecho de que supuestamente las empresas pequeñas no cumplen con las exigencias de los Bancos tradicionales para la obtención de microcréditos, lo que en ocasiones deriva en que las microempresas recurran a otras fuentes de financiamiento con un costo más elevado. La idea general para los Banqueros es que las empresas pequeñas no son sujetos de microcrédito porque no existen garantías que puedan asegurar que el Banco recupere el dinero prestado (p. 64).

Entonces se puede decir quien la actualidad el trabajador autónomo y la microempresa son los principales y en ocasiones los únicos modelos que eligen los emprendedores a la hora de organizarse e intentar alcanzar sus metas y objetivos. Esto se debe principalmente a que, en líneas generales, por la falta de financiamiento para empezar los proyectos microempresariales.

La prueba de la demanda latente de tales servicios, puede notarse en creciente numérico de clientes en las instituciones especializadas en microcréditos que han sido capaces de atraer en pocos años un porcentaje considerable de clientes insatisfechos que no han encontrado una solución en la Banca tradicional. Pero desde el punto de vista imparcial, el testimonio más elocuente de éxito está en el rendimiento del capital, la primera razón es que las posibilidades de que un microempresario ecuatoriano pague sus deudas son mucho mayores de lo que nadie imaginó, evidenciándose en los préstamos en mora que representan solo el 1% de su cartera, un nivel que envidiarían muchos Bancos comerciales.

Las organizaciones que prestan servicios financieros especializados en microempresas, son las que han logrado mayor avance, porque han partido del reconocimiento de que entre los microempresarios se encuentran muchos con oportunidades productivas que son muy

atractivas y con la capacidad de ahorro y de pago al contar con préstamos en condiciones de mercado.

A pesar de logros significativos, sin embargo, el sector de micro finanzas requiere todavía de importantes insumos públicos para su fortalecimiento y de organismos internacionales que han jugado y juegan un papel clave en el apoyo a los programas financieros para las microempresas.

2.2.5 El Papel de las Microempresas en la Economía del País.

Las Microempresas son mercados de trabajo en el cual estas han mostrado su fortaleza para crear empleo y su potencial para enfrentar de manera innovadora el reto de la flexibilidad productiva se pudieran caracterizar como una estrategia de sobrevivencia ante la crisis económica, de ahí que la ubicación de estas a lo largo del mundo se dispar, ya que dicha crisis no es homogénea (Monteros , 2005, p. 58)

Así como indica también un estudio de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), Ecuador es considerado como el segundo País de la región donde existe una cantidad considerable de microempresas. Superado únicamente por Perú y seguido de México. Dentro de esta transformación tecnológica y la adecuada capacitación de la mano de obra, las microempresas tienen un rol protagónico desde el punto de vista económico y social porque crean oportunidades de distinta naturaleza en las transformaciones productivas y sociales (García Prado, 2015, p. 65)

Tabla N° 5 Papel de las Microempresas en la Economía del País.

Empresas Nacionales por Tamaño y Generación de Empleo		
Tamaño	Representación %	Generación de Empleo %
Microempresa	95,4%	44%
Pequeña Empresa	3,9%	17%
Mediana Empresa	0,5%	14%
Grande Empresa	0,2%	25%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Censo Nacional Económico-CENEC2010-INEC.

Elaborado por: Alfredo Morocho

Las Microempresas surgen de la mano de los emprendedores quienes por falta de un empleo seguro, o con el fin de aumentar los ingresos mensuales, o el mero impulso por el ánimo de utilizar habilidades y destrezas innatas de su personalidad inician un negocio intentando alcanzar sus metas y objetivos propuestos. Como tal las Microempresas juegan un papel importante en el desarrollo socio-económico del País, tomando en cuenta entre otros aspectos los que se detallan a continuación.

- ✓ Contribuye al desarrollo económico social y productivo del País.
- ✓ Combate a la pobreza.
- ✓ Es un empleo de bajo costo.
- ✓ Democratización del mercado de bienes y servicios.
- ✓ Ahorro interno canalizado hacia la inversión productiva.
- ✓ Fortalecimiento del sistema democrático y la gobernabilidad.
- ✓ Origen del sector informal de la económica, con nuevas alternativas de autoempleo.

Su aporte contribuye a la creación de riqueza y empleo no se puede conocer ni comprender nuestra realidad Nacional sin reconocer la importancia de la microempresa en el Ecuador, por ende es necesario que nos contemplemos todos asumiendo el rol de protagonistas del cambio de la matriz productiva (Moreno Vega, 2014, p. 120)

En síntesis se puede decir que las microempresas en el Ecuador empiezan como pequeños emprendimientos, según un informe internacional sobre emprendimientos en el que participó la Escuela Politécnica de Litoral indica que en 2015 en el Ecuador uno de cada tres personas había iniciado un emprendimiento y cerca de 90% de las empresas son Pymes o sea micro siendo las de manufacturas las que generan mayor empleo. Esto pone en evidencia la condición adversa del País pero algo que siempre existe a pesar de los peores escenarios económicos de un País son las oportunidades o el potencial desarrollo de la misma, lo que hay que saber es como identificar para aprovechar esa oportunidad a través de las ideas y llegar al éxito con ello.

UNIDAD III

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

2.3.1 Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la dirección regional de cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 con número de orden 4838 con su estatuto reformado y aprobado el 25 de julio del año 2005 (COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2012).

“Entre los años 1985 – 1989 un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados de los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado Fondo Rotativo, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida (COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2012).

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia de Cacha; con esta intervención la cooperativa pudo ejecutar varios proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunes de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo, el no especializarse en una sola área fue su debilidad (COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2012).

A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha a las principales ciudades del país, los directivos de esta cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito, mejorar su estructura administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador (COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2012).

Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo , social, moral de todos los moradores de la parroquia Cacha cuna de la de Nacionalidad indígena quienes unieron sus esfuerzos para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para el funcionamiento de una nueva Institución financiera nacida desde la estirpe de los desposeídos, al comienzo de sus actividades lo hizo como una caja comunal con todas las limitaciones que conllevaba ser una Institución de esa categoría, gracias a los talentosos hombres y mujeres que supieron administran adecuadamente posteriormente ampliaron sus horizontes brindando un servicio de calidad a sus cooperados siendo así que tubo reconocimiento legal el 25 de Julio de 2005 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en la Larrea y Orozco esquina junto a la Plaza Roja y la Concepción. Iniciaron su actividad en la ciudad de Riobamba con cuatro empleados siendo como aporte de la constitución.

Hoy en día laboran 140 empleados en las 12 agencias que tiene la Cooperativa en las principales ciudades del país tales como Riobamba, Quito, Guayaquil, Santo Domingo, Guamote y Alausí y actualmente su nueva agencia en Machala el crecimiento que se ha podido observar a través de estos 11 años, es una prueba de que la Cooperativa tiene un reconocimiento y rentabilidad en el área financiera.

La Coac Fernando Daquilema Ltda., fue fundada el 25 de Julio del 2005 además es una organización con personería jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza su principal actividad de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en las normativas, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de todos los entes de regulación sujetando las disposiciones.

2.3.2 Filosofía Empresarial.

2.3.2.1 Misión y Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

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

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

2.3.2.2 Principios y Valores Corporativos.

Principios.

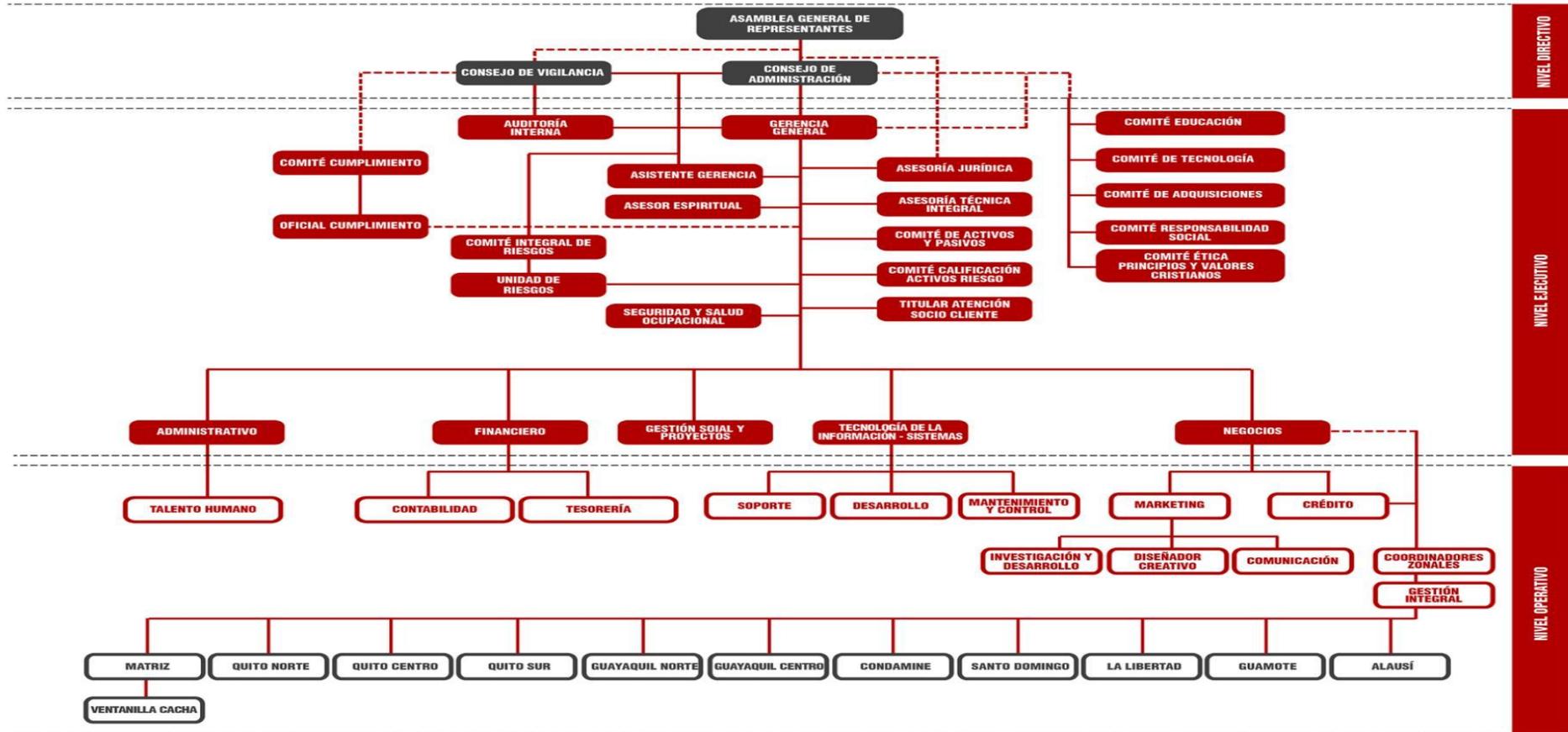
- ✓ **Principio cristiano.-** El éxito de toda tarea está asentado en vivir acorde a los principios basados en la palabra de Dios.
- ✓ **Randi-Randi (Reciprocidad).-** Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo. La naturaleza humana encuentra su equilibrio en la armonía con los demás.
- ✓ **Participación Social y Comunitaria.-** No trabajamos para nosotros mismos, trabajamos para nuestros pueblos hermanos y todos juntos trabajamos por una economía popular y solidaria digna de nuestra querida patria.
- ✓ **Interculturalidad.-** Porque todos fuimos creados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano. Estamos envueltos en un mismo aire, bañado en incienso y aroma de campo, y juntos hacemos un gran Ecuador.
- ✓ **Espíritu Cooperativo.-** Nuestra mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás; por eso no nos basta con hacer las cosas bien, siempre debemos hacerlas mejor.

Valores:

- ✓ **Solidaridad.-** solo ayudando a mi semejante, doy valor, importancia y sentido a mi existencia.
- ✓ **Transparencia.-** Porque somos los mismos cuando nos están viendo y cuando nadie nos mira. Somos como el agua cristalina que no esconde nada.
- ✓ **Ética y Moral.-** Inculcamos la práctica del bien y de las buenas obras, enseñanza que nos puede servir de referente para nuestras propias actuaciones en el futuro.
- ✓ **Proactividad.-** Desarrollamos acciones creativas y audaces para generar mejoras, prevaleciéndola libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, asumiendo las consecuencias de las acciones.
- ✓ **Trabajo en Equipo.-** Un conjunto de personas organizadas trabajando para lograr un objetivo común, aportamos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, actitudes, aptitudes).

2.3.3 Estructura Organizacional

Gráfico N° 5 Estructura Organizacional



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfgredo Morocho.

La estructura organizacional como parte fundamental en todas las Instituciones públicas o privadas, define las directrices de cómo se va a organizar, tiene como función principal establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otros lineamientos y como tal La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., está conformada por tres niveles que son: Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo y el Nivel Operativo.

- ✓ **Nivel Directivo.-** El nivel Directivo representa el más alto grado de la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., y está conformado por la Asamblea General, El Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración. El nivel Directivo está integrado de conformidad a lo establecido en los Estatutos de la Institución (Coac Fernando Daquilema Ltda, 2015).

Tabla N° 6 Integrantes Nivel Directivo.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
CARGO	NOMBRE	SOCIO No.
PRESIDENTE	PABLO GUACHILEMA MINTA	1816
SECRETARIO	JOSE MANUEL BUÑAY LLUILEMA	1315
CARGO	NOMBRE	SOCIO No.
VOCAL PRINCIPAL 1	MANUEL CHIMBOLEMA VENDOBAL	10533
VOCAL PRINCIPAL 2	PABLO GUACHILEMA MINTA	1816
VOCAL PRINCIPAL 3	CESAR HUMBERTO HIPO BASTIDAS	31973
VOCAL PRINCIPAL 4	JOSE MANUEL GUAMAN YUQUILEMA	1191
VOCAL PRINCIPAL 5	PEDRO SHIGLA GUZÑAY	15844
VOCAL PRINCIPAL 6	JOSE MANUEL BUÑAY LLUILEMA	1315
VOCAL PRINCIPAL 7	JUANA PILAMUNGA PILAMUNGA	16434
VOCAL PRINCIPAL 8	MARIA ROSA GOMEZ BACUY	4454
VOCAL PRINCIPAL 9	INES MARIA VINLASACA MORA	3475
CONSEJO DE VIGILANCIA		
CARGO	NOMBRE	SOCIO No.
PRESIDENTE	JORGE MOYOLEMA YUQUILEMA	16763
SECRETARIA	MARIA DORALIZA QUITIO AGUALONGO	30262
CARGO	NOMBRE	SOCIO No.
VOCAL PRINCIPAL 1	NARCISO QUISHPE CUJI	15143
VOCAL PRINCIPAL 2	MARIANO MOROCHO TENE	5881
VOCAL PRINCIPAL 3	DELIA INES POMAQUERO SAEZ	1076
VOCAL PRINCIPAL 4	JORGE MOYOLEMA YUQUILEMA	16763
VOCAL PRINCIPAL 5	MARIA DORALIZA QUITIO AGUALONGO	30262

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

- ✓ **Nivel Ejecutivo.-** Corresponde al Nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Está

conformado por la Gerencia. La Gerencia es la autoridad superior administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es el representante legal y tiene a su cargo la dirección técnica, la gestión administrativa y financiera de toda la entidad, sobre el recaen las obligaciones con los organismos de control relacionados con el ámbito de acción de la Institución (**COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2015**).

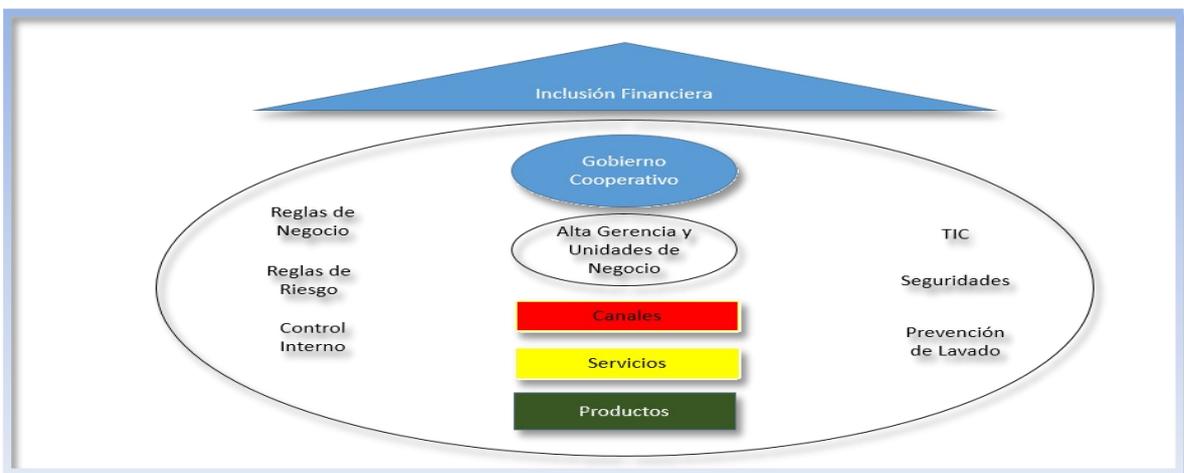
- ✓ **Nivel Operativo.-** Está a cargo de la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos, involucra a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., responsables del estudio y asesoría interna respecto de la adaptación de la Institución al entorno (**COAC. Fernando Daquilema Ltda., 2015**)

Además, Comprende las unidades que realizan las actividades relacionadas con la satisfacción de los socios, mediante la entrega de productos y prestación de los servicios que son el objetivo principal de la Institución.

2.3.4 Cartera de Productos y Servicios Coac. Fernando Daquilema Ltda.

La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. Como parte de las instituciones de la Economía Popular y Solidaria promueve la democratización de acceso y uso de productos y servicios financieros de sus asociados, suscitando una mayor inclusión financiera de manera que sus socios tengan mayores oportunidades de mejorar las condiciones de vida.

Gráfico N° 6 Modelo de Inclusión Financiera.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

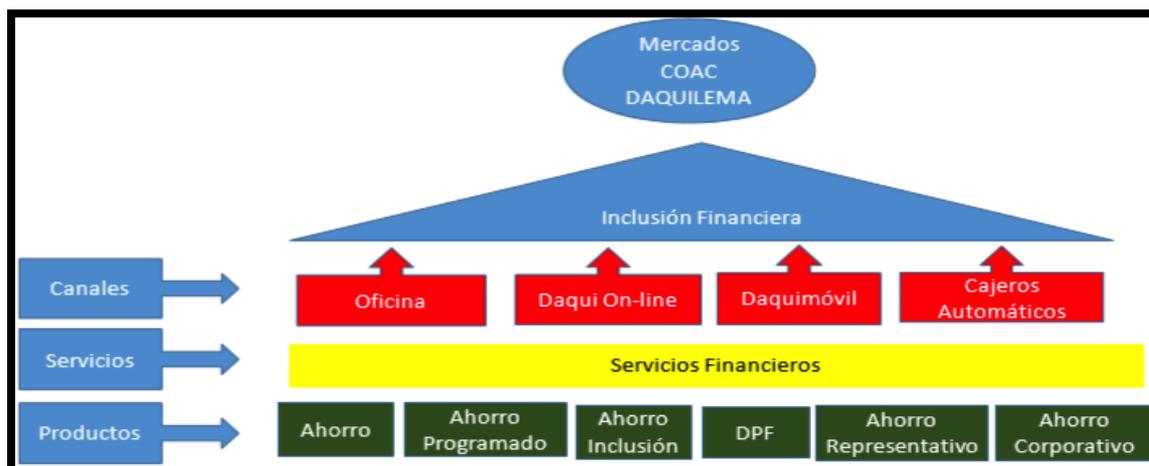
Elaborado por: Alfredo Morocho.

En la ciudad de Riobamba los Microcréditos de Acumulación Simple como eje integrador, de la Economía Popular y Solidaria promueve el desarrollo de la actividad económica de las microempresas siendo el mercado objetivo de la Coac Fernando Daquilema Ltda. Sector al cual se enfoca para colocar sus recursos y servicios financieros.

La entrega de servicios a través de canales tradicionales y no tradicionales, con valor agregado de innovación y creatividad para el desarrollo de la inclusión financiera, permite a la cooperativa Fernando Daquilema Ltda; prestar servicios financieros que facilitan la realización de transacciones financieras de acuerdo a las necesidades de los socios, que incluye la recaudación oportuna del pago de sus obligaciones crediticias, lo cual mitiga el riesgo de morosidad del socio.

La evolución de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., ha permitido desarrollar el siguiente modelo de negocio:

Gráfico N° 7 Productos y Servicios que Ofrece.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Los canales que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., pone a disposición de sus socios y clientes para ofertar sus productos y/o brindar sus servicios y aquellos de carácter financiero que se pueden prestar según citada regulación se localizan en:

- ✓ Oficinas (Agencias)
- ✓ Cajeros Automáticos (ATMs)
- ✓ Daqui On line (Cooperativa en Línea)
- ✓ Daquimóvil (Canales Electrónicos)

Para entender el alcance de cada uno de los canales antes señalados, dentro del sistema de administración de pasivos y canales, se describe a continuación a cada uno de ellos:

- 1. Canal Oficinas.-** La Cooperativa para la utilización del canal (oficina) cumple y cumplirá la normativa vigente en la Resolución No. JR-STE-2013-006 Regulación para la Apertura y Cierre de Oficinas y Horario de Atención al Público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las mismas que son las siguientes:

Tabla N° 7 Agencias Coac. Daquilema a Nivel Nacional.

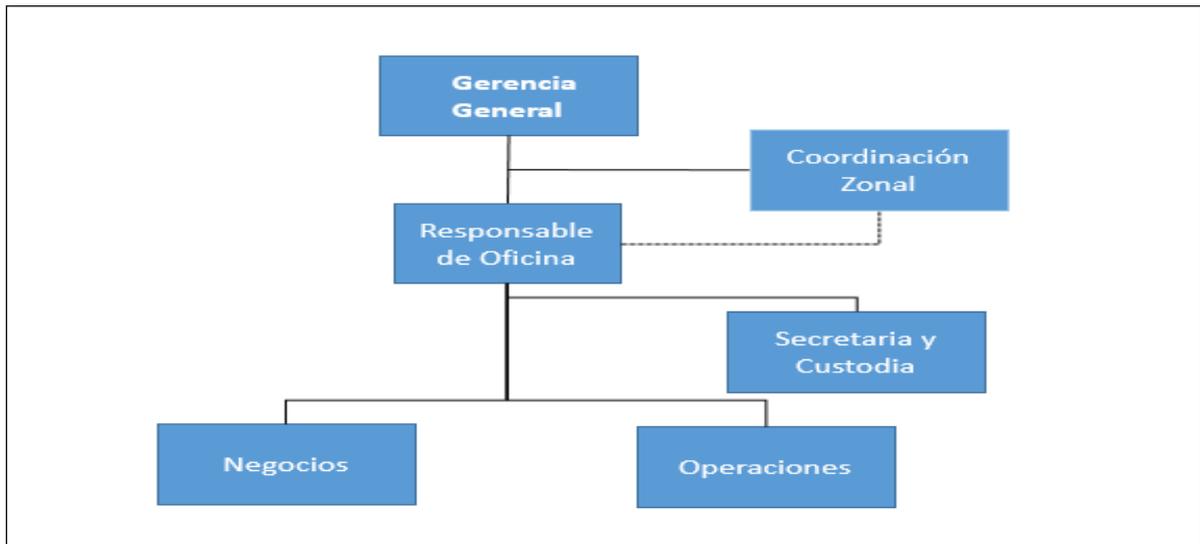
N°	AGENCIAS	DIAS	HORARIO	
			DESDE	HASTA
1	Matriz	De Lunes a Viernes	08H00	18H00
		Sábados	08H00	14H00
2	Quito Norte	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	09H00	14H00
3	Quito Centro	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	09H00	14H00
4	Quito Sur	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	09H00	14H00
5	Guayaquil Norte	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	08H30	14H00
6	La <u>Condamine</u>	De Lunes a Viernes	08H00	18H00
		Sábados	08H00	14H00
7	Guayaquil Centro	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	08H30	14H00
8	Santo Domingo de los <u>Tsáchilas</u>	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	09H00	14H00
9	La Libertad	De Lunes a Viernes	08H30	17H30
		Sábados	09H00	14H00
10	<u>Guamote</u>	De Lunes a Viernes	08H00	16H30
		Sábados	08H00	14H00
11	<u>Alausí</u>	De Lunes a Viernes	08H30	17H00
		Domingos	08H30	14H00
12	Machala	De Lunes a Viernes	08H30	17H00
		Sábados	08H30	14H00

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Las oficinas dependen directamente de la Gerencia General y coordinan sus actividades con el Coordinador Zonal Asignado y son administradas por un Responsable de Oficina, la Coordinación de Negocios es la encargada de proveer y garantizar la calidad de los productos y servicios financieros entregados por la cooperativa en las oficinas.

Gráfico N° 8 La estructura Organizativa en las Oficinas.



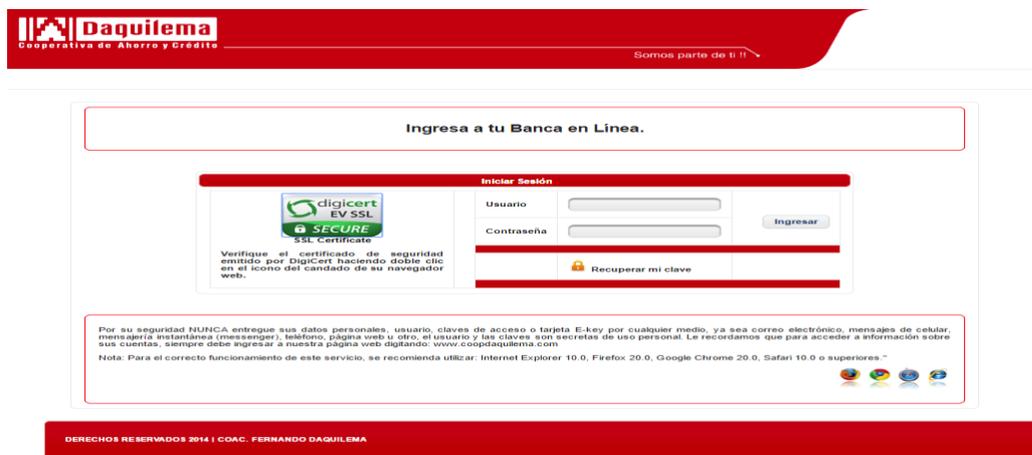
Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Los procesos que se administran dentro de las oficinas con sus correspondientes actividades se detallan a continuación:

Canal Daqui on Line.- Constituye el canal electrónico en línea, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Daquilema pone a disposición de sus socios y clientes mediante una conexión a Internet, a través de la cual, puede efectuar de forma inmediata y segura transacciones financieras y consultas desde su cuenta de ahorro. Este canal, esta, disponible para socios y clientes, cuando lo requiera, durante todo el año.

Gráfico N° 9 Servicio de Daqui Online.



Fuente: <http://www.coopdaquilema.com/mision-vision/>

Elaborado por: Alfredo Morocho.

DAQUI ON LINE es un sistema seguro con certificación Secure Socket Layer (SSL).

El acceso a este canal electrónico para los socios/ clientes de la cooperativa es transaccional y de información, personal e intransferible. El costo del servicio de las operaciones de este canal transaccional deberá estar estipulado en el correspondiente contrato.

Para que un socio/ cliente pueda acceder a los servicios que ofrece DAQUI ONLINE, deberá cumplirse los siguientes requisitos:

1. Solicitar el servicio en la Oficina más cercana con la presentación de la cédula de identidad o pasaporte.
2. Disponer de acceso a Internet y utilizar los navegadores recomendados como Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox
3. Disponer de una cuenta de Ahorros o productos de pasivo de la Cooperativa.
4. Disponer de una cuenta de correo electrónico.

La Coordinación de Tecnología de la Información debe asegurar que este canal funciones con seguridad y claves One Time Password (OTP).

El límite transaccional en este canal es:

De Transferencia interna en Línea por día: Límite: **US\$ 15.000**

Límite de transferencias externa en línea por día: **US\$ 5.000**

La cooperativa acatando la Norma del numeral 4.3.8 del artículo 4 del Capítulo V “Gestión de Riesgo Operativo” del Título X “De la Gestión y Administración de Riesgos” del Libro I “Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria:

- ✓ Implementa los algoritmos y protocolos seguros, así como certificados digitales, que ofrecen las máximas seguridades en vigor dentro de las páginas web, a fin de garantizar una comunicación segura.
- ✓ Realiza como mínimo una vez al año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación utilizados en la ejecución de transacciones por banca electrónica; y, en caso de que se realicen cambios en la plataforma que podrían afectar a la seguridad de este canal, efectuará una prueba adicional.

- ✓ Se informa al socio/cliente al inicio de cada sesión, la fecha y hora en tiempo real del ingreso al canal Daqui Online Este medio se notifica al socio/ cliente a través de la dirección electrónica previamente registrada.
- ✓ La cooperativa cuenta con mecanismos de autenticación al inicio de sesión de los socios/clientes, en donde el nombre de usuario es distinto al número de cédula de identidad y éste, así como su clave de acceso exige combinar caracteres numéricos y alfanuméricos con una longitud mínima de seis caracteres.

La Coordinación de Cumplimiento coadyuvará en el aseguramiento del control de ingreso de información personal del beneficiario de la transacción.

Gráfico N° 10 Servicio Daquimovil.



Canal Daquimovil.- Esta plataforma tecnológica posibilita a los socios realizar transacciones financieras en tiempo real, sin que deba llegar a las oficinas. El proceso de comunicación del sistema DAQUIMÓVIL se lo realiza por un aplicativo Android denominado “My browser”, que mediante internet se ingresa a la página correspondiente permitiendo las transacciones disponibles, una vez completado el proceso permite imprimir cada uno de los comprobantes mediante bluetooth con un impresora móvil “Mz220”, que valida las transacciones realizadas por socios, atenuando el riesgo de fraude.

Gráfico N° 11 Proceso de Daquimovil.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Los recaudadores daquimovil son quienes gestionan el canal, diariamente acuden al lugar de trabajo o domicilio para recibir los depósitos. Además puede acceder a créditos, realizar pagos de sus servicios básicos etc. Con esto se busca optimizar el factor tiempo de los socios y disminuir los potenciales riesgos como un asalto a los que se exponen los socios a la hora de transportar valores.

Gráfico N° 12 Servicio de Daqui Card.



Fuente: <http://www.coopdaquilema.com/mision-vision/>

Elaborado por: Alfredo Morocho.

CAJEROS AUTOMATICOS.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito presta sus servicios de cajeros automáticos a través de sus propios cajeros y aquellos pertenecientes a la red de cajeros de otros proveedores, lo que le permite tener una amplia cobertura para el acceso y uso de sus socios y clientes de sus recursos las 24 horas del día durante todos los días del año. Para acceder a los servicios de retiros, pagos y consultas de las cuentas de ahorro que los socios y clientes mantienen en la cooperativa, deben utilizar la tarjeta de débito “MASHI CARD”.

Los límites de retiro de efectivo definidos son:

Retiro por día: US\$ 200

Máximo por transacción: US\$ 100

De otra parte, la cobertura por parte del seguro como límite máximo del efectivo que tiene la cooperativa en los cajeros automáticos de su propiedad es:

Límite Máximo de Manejo de Efectivo en Cajero Automático: US\$ 15.000.

La Cooperativa ha definido las siguientes medidas de seguridad para los cajeros automáticos:

- a) Protección al teclado por medio de dispositivos conocidos como "protectores de teclado", que impidan la visibilidad al momento que el usuario digita su clave personal.
- b) Efectuar un mantenimiento preventivo y correctivo en los cajeros automáticos, ello incluye un mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software, provisión de suministros y recarga de dinero en las gavetas. Las claves de acceso tipo "administrador" del sistema del cajero automático deben ser únicas y reemplazadas periódicamente.
- c) La Cooperativa cuenta con una campaña educativa para los usuarios acerca del uso, ubicación y medidas de seguridad pertinentes durante el uso del cajero, incluyendo la colocación de letreros alusivos a éstas en los recintos de los cajeros.

SERVICIOS FINANCIEROS.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Presta servicios financieros a sus socios, clientes las cuales pueden categorizarse en: Servicio financiero básico (que no constituye cargos), servicio financiero con cargo máximo y servicio financiero con cargo diferenciado.

Los cargos por servicios financieros deben ser aceptados previamente y de forma expresa por el usuario, y se enmarcarán dentro del correspondiente tarifario que se anexa a la Resolución No. 165- 2015-F, según la clasificación del servicio financiero en las categorías dadas por las autoridades de control.

La prestación de servicios financieros efectuados a través de los diversos canales de atención se efectúa de manera, segura y de calidad. Por ello los canales, especialmente de oficinas deben tener un balcón de atención a los socios y clientes para mitigar oportunamente los riesgos potenciales que se puedan presentar.

Gráfico N° 13 Servicio Pago Ágil.



Fuente: <http://www.coopdaquilema.com/mision-vision/>

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Los socios de la cooperativa pueden realizar a través de los diversos canales las transacciones de pagos que la cooperativa realiza para entidades públicas y privadas. Esto en convenio con otras instituciones financieras, Con diez años al servicio financiero de la ciudadanía y con 12 agencias, la Cooperativa Daquilema recepta pagos de servicios básicos: agua, luz, teléfono; así como impuestos municipales y decenas de servicios.

Servicios de Transferencia.- Estas transferencias que se efectúan en el canal físico, con el fin de evitar potenciales fraudes tendrán niveles de instancia de aprobación según los límites asociada a cada transferencia a ser realizada por los socios, los que se detallan a continuación:

Tabla N° 8 Servicio de Transferencias.

		Transferencias		
N°	AGENCIA	Supervisor de Caja (Hasta)	Responsable Operativo (hasta)	Coordinador de negocios Superior) (Hasta
1	MATRIZ	4,000	16,000	40,000
2	QUITO NORTE	4,000	16,000	40,000
3	QUITO CENTRO	4,000	16,000	40,000
4	QUITO SUR	4,000	16,000	40,000
5	GUAYAQUIL	4,000	16,000	40,000
6	NORTE CONDAMINE	4,000	16,000	40,000
7	GUAYAQUIL	4,000	16,000	40,000
8	CENTRO SANTO	4,000	16,000	40,000
9	DOMINGO SANTA ELENA	4,000	16,000	40,000
10	GUAMOTE	4,000	16,000	40,000
11	ALAUSI	4,000	16,000	40,000
12	MACHALA	4,000	16,000	40,000

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Para el pago de remesas a socios/clientes o usuarios, se establece niveles de instancia de conocimiento del monto a ser pagado por remesas enviadas, con el fin de evitar fraudes en el cobro por parte del usuario.

Tabla N° 9 Pago de Remesas.

		Pago Remesas	
Remesas		Supervisor de Cajas (hasta y superior)	Cajero (hasta)
Ventanilla Oficina		1,000	2,000

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

2.3.5 Evolución de los Microcréditos de Acumulación simple en la Coac. Fernando Daquilema Ltda.

De acuerdo a los datos históricos recabados la Coac Fernando Daquilema Ltda. En los últimos años ha evolucionado positivamente en cuanto al otorgamiento de microcréditos de acumulación simple que van de la mano con un adecuado desempeño Institucional.

Tabla N° 10 Evolución de los Microcréditos de Acumulación Simple.

NÚMERO DE MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS ENTRE 2014 Y 2015. (De Enero a Julio)								
	Microcrédito Minorista		Microcréditos de Acumulación Simple		Microcréditos de Acumulación Ampliada		TOTAL	
	Año		Año		Año		Año	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Enero	64	68	80	102	25	48	169	218
Febrero	48	62	112	118	42	50	202	230
Marzo	35	86	70	110	48	72	153	268
Abril	49	58	94	93	58	62	201	213
Mayo	38	62	120	112	42	48	200	222
Junio	40	60	87	100	62	53	189	213
Julio	50	52	98	85	43	50	191	187
TOTAL	324	448	661	720	320	383	1.305	1.551

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

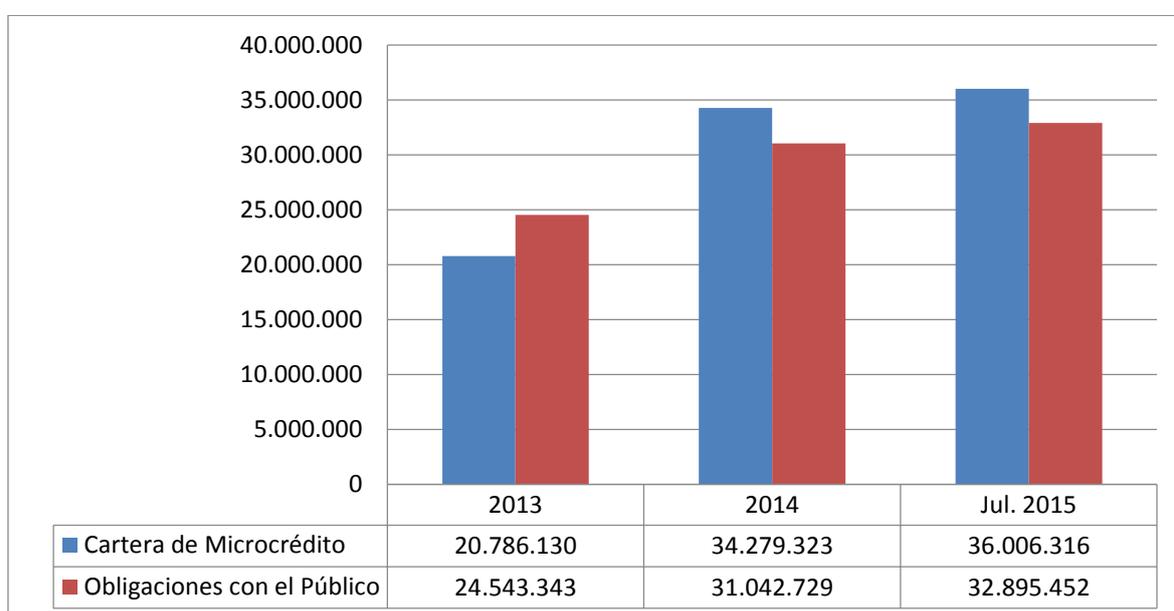
Como se puede evidenciar el incremento total de los microcrédito otorgados por la Coac. Fernando Daquilema Ltda. Pasó de 1.305 en 2014, a 1.551 en 2015 con un incremento de 18,77% también se puede observar el aumento de 8,90% de los microcréditos de acumulación simple materia de análisis en nuestro trabajo investigativo.

Analizando los datos de la tabla podemos deducir la importancia que tiene los microcréditos de acumulación simple, en cuanto a mejorar las condiciones socio-económicas de la población ya que representa una alternativa de generar riqueza, que bien puede ser aprovechado en tiempos de crisis donde no se encuentra oportunidades de empleo adecuado que satisfaga las necesidades básicas, la Coac Fernando Daquilema Ltda., ha fijado como su mercado objetivo a las microempresas que están en su etapa de implementación o crecimiento que tengan la necesidad de un financiamiento adecuado que bien puede calificarse como capital semilla, es así que, en la Ciudad de Riobamba la cartera total de microcréditos de acumulación simple de la Institución Financiera está representado mayoritariamente en los mercados populares con el 60%, y el 40 % está disperso por diferentes lugares de la Ciudad.

2.3.6 Cartera Total de Microcréditos y Obligaciones con el Público Coac. Fernando Daquilema Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. En los últimos años ha experimentado un crecimiento sostenible en cuanto a la cartera total de microcréditos, tal es así, que en el mercado de la intermediación financiera se ha vuelto en una Institución financiera especializado en otorgar Microcréditos con el único objetivo de fomentar el desarrollo de las microempresas.

Gráfico N° 14 Cartera Total de Microcréditos y Obligaciones con el Público.



Fuente: Red Financiera Rural (Boletín Micro financiero)

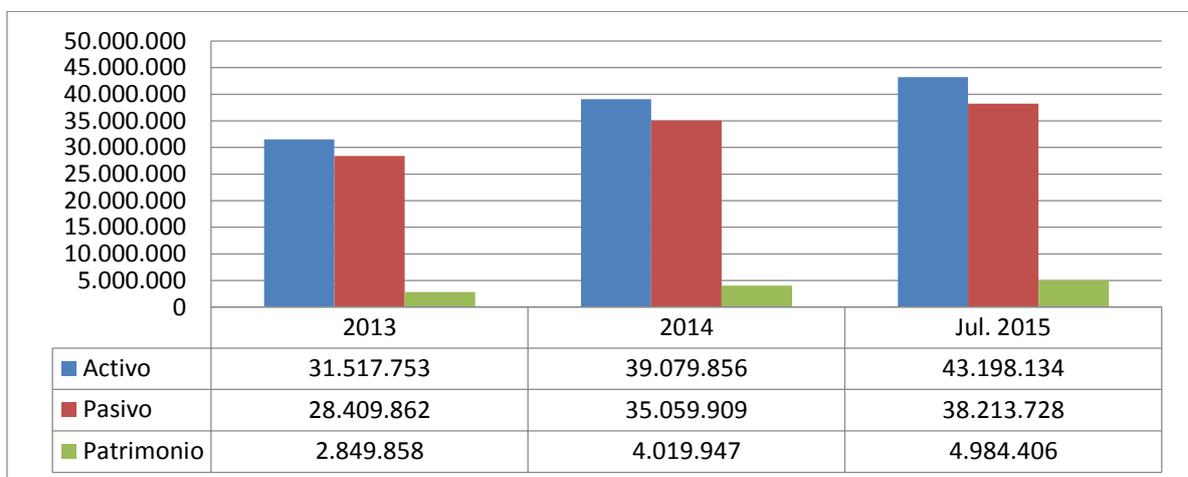
Elaborado por: Alfredo Morocho.

La gestión de negocios provee de información adecuada para la toma de decisiones que busca la permanencia en el mercado financiero, medir el avance y mantener su meta en los objetivos estratégicos de la misma, de ahí la importancia de generar una cartera sana que facilite la administración eficiente en términos financieros y sociales del portafolio, los involucrados en estas nuevas iniciativas deben estar en capacidad de identificar con claridad aquellos clientes y sus operaciones a fin de mitigar el potencial riesgo de morosidad que podrían afectar negativamente los indicadores financieros.

2.3.7 Estructura Financiera Coac. Fernando Daquilema Ltda.

La Coac. Fernando Daquilema Ltda., mantiene una estructura financiera muy sólida y con proyección de seguir creciendo, gracias a la confianza de miles de socios durante los 10 años de vida Institucional a demostrado la capacidad dinamizadora del sistema financiero popular y solidario confirmando su accionar de acuerdo a las normativas que regulan el sistema monetario y financiero Nacional y la transparencia de la gestión administrativa de los recursos sagrados de todos los socios, tal como se demuestra a continuación.

Gráfico N° 15 Estructura Financiera Coac. Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

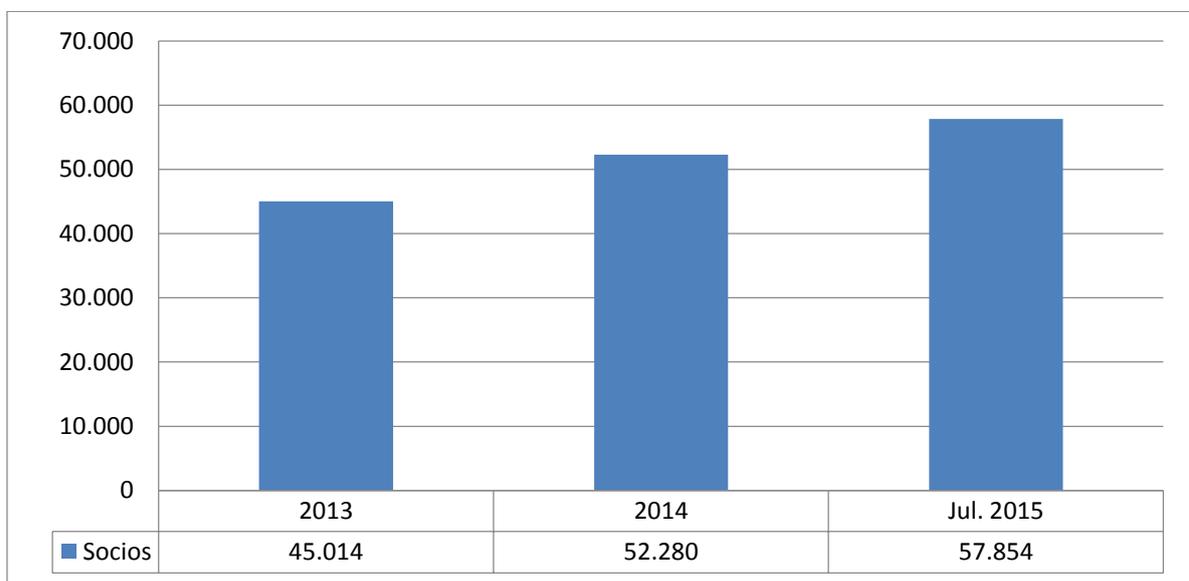
Es importante destacar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., buscan mantener una influencia local inclusiva que permita insertar a más personas que mantenga un objetivo común que estén de acuerdo con los principios y valores fundamentales de Cooperativismo que permita construir un sistema Cooperativo eficaz, que genere un valor agregado tanto para el fortalecimiento como para la expansión en beneficio de sus asociados.

De acuerdo a los estándares financieros y las buenas prácticas que aplican las firmas calificadoras relacionados con las operaciones de microcrédito, la Institución obtuvo una calificación “A” desde el año 2014 otorgado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (R.F.D.) y sigue manteniendo la misma hasta Junio de 2015, esto significa que tiene un buen record financiero, es fuerte, algunos indicadores requieren ser reforzados. Siendo susceptible a los efectos adversos que aquellos con más alta calificación.

2.3.8 Posicionamiento en el Mercado Coac. Fernando Daquilema Ltda.

En los 10 años de servicio a la colectividad se siente la confianza depositada en la Coac. Fernando Dquilema Ltda., de aproximadamente 57.000 socio/as que contribuyen en el engrandecimiento de la Institución a nivel Nacional en sus 9 agencias, la mayoría de los asociados provienen principalmente desde los mercados populares de los principales Ciudades como es: Riobamba, Quito, Guayaquil, Santo Domingo de los Tsáchilas, La Libertad y Machala.

Gráfico N° 16 Evolución número de Socios Coac Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Uno de los factores estratégicos que influyó en el crecimiento de los socios fue el rediseño de un nuevo manual de crédito que es más accesible ajustado a la realidad de los socios, esto ha permitido catapultar a un crecimiento sostenible y sustentable donde la tramitología a la hora de solicitar un microcrédito quedo en el pasado, con esta idea innovadora la dirección administrativa rompió el paradigma crediticio y modificó los parámetros de evaluación socio-económico.

El crecimiento en cuanto a número de socios se refiere es muy considerable para una Institución que en poquísimos tiempo en el mercado financiero a podido competir a la par con las Instituciones que tienen mayor trayectoria, así podemos observar un crecimiento anual de aproximadamente 16.14%.

2.3.9 Ranking Financiero Coac. Fernando Daquilema Ltda.

De acuerdo a la promulgación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el año 2011, a partir de 2012 y 2013, todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito se acogieron a las normas regulatorias y de control, con esta acción los Organismos de control aseguraron la proporcionalidad de exigibilidad, para lo cual fue necesario la segmentación del 1 al 5, en base a la estructura financiera de cada Institución.

La aplicación rigurosa de las normativas ha logrado el fortalecimiento de las Coac, en principio hubo resistencia a los cambios planteados, pero sin duda alguna ha sido muy beneficio ya que permite garantizar la calidad de servicios y productos que ofertan las Cooperativas de Ahorro y Crédito. De acuerdo a la Red Financiera Rural (R.F.R.) entre los asociados la Coac Fernando Daquilema Ltda., ocupa el segundo lugar en cuanto al crecimiento de cartera y de Ahorros a la vista.

Tabla N° 11 Ranking en Cuanto al Crecimiento de la Cartera.

CRECIMIENTO DE LA CARTERA		
Organización	RANKING	CRECIMIENTO ANUAL DE CARTERA BRUTA
BANCO D-MIRO S.A.	1	44.34%
FERNANDO DAQUILEMA	2	42.69%
VIRGEN DEL CISNE	3	39.05%
KULLKI KASI	4	34.03%
FUNDACIÓN ALTERNATIVA	5	29.49%

Fuente: Red Financiera Rural (Boletín Micro financiero)

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Tabla N° 12 Ranking en Cuanto al Crecimiento de Ahorros.

CRECIMIENTO DE LA CARTERA		
Organización	RANKING	CRECIMIENTO ANUAL DE AHORROS
LUCHA CAMPESINA	1	39.88%
FERNANDO DAQUILEMA	2	30.35%
VIRGEN DEL CISNE	3	29.16%
MUJERES UNIDAS	4	28.92%
COOPROGRESO	5	26.67%

Fuente: Red Financiera Rural (Boletín Micro financiero)

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Según la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria a nivel Nacional la Coac Fernando Daquilema se ubica en quinto lugar de ranking, poniendo en evidencia una vez más la adecuada gestión administrativa de sus dirigentes que bien podría dar una lección de superación a margen de que exista o no una recesión económica.

2.3.10 Ubicación y Logotipo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, oficina Matriz está ubicada estratégicamente en la ciudad de Riobamba en las calles veloz N° 23-34 entre Larrea y Colón, además cuenta con doce agencias en las principales ciudades del País donde se puede ver una presencia masiva de las personas migrantes de la gran Nación Puruwa.

Gráfico N° 17 Ubicación y Logotipo.



Fuente: <https://www.google.com/maps/@22.642762,-82.0540211,3z>

Elaborado por: Alfredo Morocho.

UNIDAD IV

UNIDAD HIPOTÉTICA

2.4.1 Hipótesis

Los Microcréditos de Acumulación Simple otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Agencia Matriz y su impacto en los pequeños negocios de los socios durante el periodo Enero – Julio 2015.

2.4.2 Variables

2.4.2.1 Variable Independiente

Microcréditos de Acumulación Simple.

2.4.2.2 Variable Dependiente

Pequeños negocios.

Tabla N° 13 Operacionalización de las Variables.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICA INTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
INDEPENDIENTE				
Microcréditos de Acumulación Simple de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.	Es el préstamo otorgado a una persona natural o jurídica destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, con montos entre 1001.00 A 10,000.00 USD	Préstamo Microempresas Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Monto de Microcrédito • Plazo de Microcrédito • Indicadores Financieros. 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Encuesta.
DEPENDIENTE				
Pequeños negocios	Es toda empresa que no tiene más de diez empleados, incluyendo el microempresario y sus familiares, tengan sueldo o no.	Producción Productos Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de empresa • Incremento de Ventas • Generación de nuevo Empleo. 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Encuesta.

Fuente: Coac Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

De acuerdo a las características de la investigación, se aplicó el método hipotético - deductivo, por medio de las siguientes fases:

- ✓ **Observación.-** Se observó de manera directa el impacto de los Microcréditos de Acumulación Simple otorgados por la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., a las microempresas poniendo énfasis en los siguientes aspectos: nivel de ventas, incremento de mercadería y el cumplimiento de su obligación crediticia.
- ✓ **Hipótesis.-** Mediante la aplicación de encuesta se obtuvo datos importantes que facilitó la comprobación de la hipótesis, mediante el chi cuadrado donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis afirmativa.
- ✓ **Prueba Empírica.-** Con la información de la encuesta se procedió realizar la prueba para determinar si los Microcréditos de Acumulación Simple inciden o no en los pequeños negocios.
- ✓ **Dedución.-** Finalmente se analizó si se ha cumplido o no con el trabajo investigativo y con los objetivos planteados.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por los objetivos que busca el presente trabajo investigativo se caracteriza por ser de campo y descriptiva.

- ✓ **Es de campo.-** Ya que la investigación se realizará a los negocios, beneficiarios de los microcréditos entregados en la oficina Matriz de la Cooperativa Fernando Daquilema; es decir, el lugar físico donde se está produciendo el fenómeno.
- ✓ **Es descriptiva.-** Porque una vez analizados los resultados logrados a través de los instrumentos, se logrará establecer si los microcréditos de acumulación son o no beneficiosos para los pequeños negocios.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por la naturaleza y las características de la investigación es **no experimental**, ya que en el proceso investigativo no existió manipulación intencional de las variables, lo que permite estudiar el problema investigado tal como se da en su contexto, basándose en datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población implicada en la presente investigación está constituida por los beneficiarios de los microcréditos de acumulación simple entregados en la agencia Matriz de la Cooperativa Fernando Daquilema. Este número es de 720 personas.

3.4.2 Muestra

De acuerdo a la población beneficiaria de los microcréditos, se halló la muestra a ser investigada.

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

Dónde:

n= Muestra

N= Universo

e²= Error admisible

$$n = \frac{720}{(0,05)^2 (720 - 1) + 1}$$

$$n = 257,3726542$$

$$n = 257$$

La muestra a ser tomada es a 257 microcréditos de acumulación simple.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente trabajo investigativo se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

3.5.1 Técnicas

Fichaje: Mediante el cual se estructurará un archivo de los documentos entre ellos libros, textos, reglamentos, separatas, que servirán como fuente secundaria y que facilitará la elaboración de la fundamentación teórica del trabajo investigativo.

Encuesta: A fin de recabar información sobre el problema a investigarse, se aplicarán un cuestionario de preguntas de forma directa a los negocios pequeños, que se estableció como muestra en el trabajo investigativo.

Documental: Que permitirá recabar información histórica de la Cooperativa a fin de determinar la evolución de los microcréditos de acumulación simple.

3.5.2 Instrumentos

- ✓ Ficha Bibliográfica
- ✓ Ficha Nemotécnica
- ✓ Cuestionario de Encuesta

3.6 TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán técnicas estadísticas y lógicas. Para la elaboración del informe final se utilizará el utilitario Microsoft Word.

3.6.1 Técnicas Estadísticas

Para el procesamiento de datos se utilizará Microsoft Office Excel, que servirá para el proceso de tabulación de los datos y para la posterior elaboración de cuadros estadísticos y gráficos.

3.6.2 Técnicas Lógicas

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

3.7 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

PREGUNTA 1.- Género.

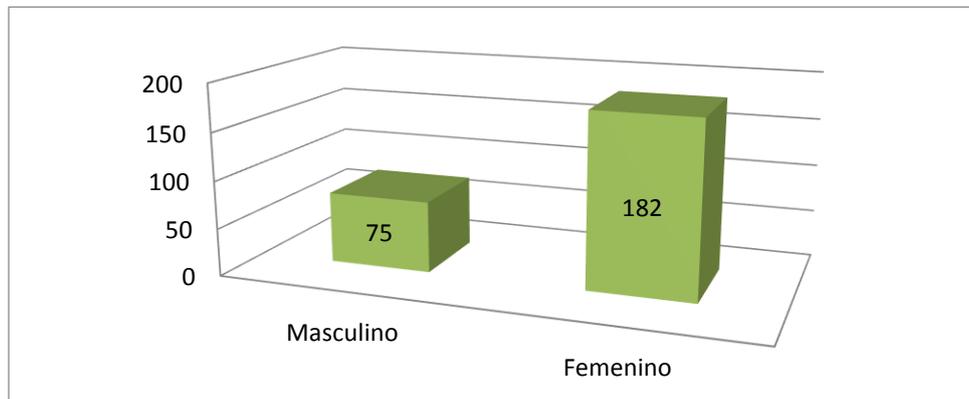
Tabla N° 14 Género.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	75	29%
Femenino	182	71%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 18 Género.



Fuente: Tabla N° 14.

Elaborado por: Alfredo morocho.

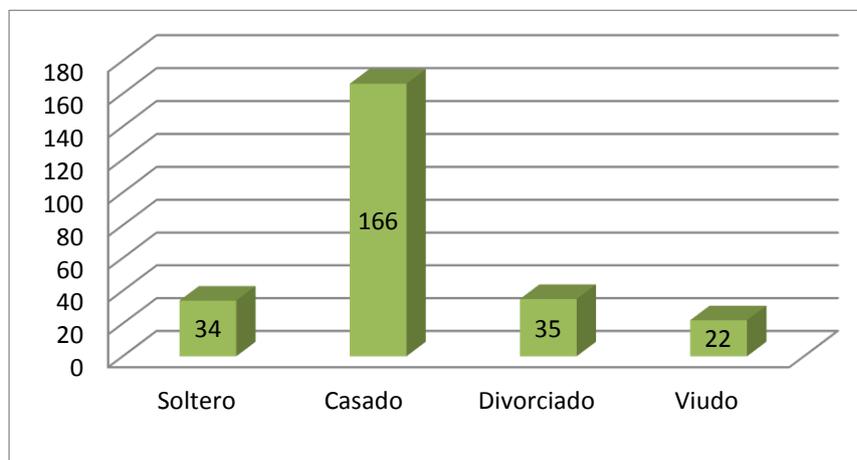
Análisis e Interpretación.- Se puede decir que del total de socios entrevistados el 71% son mujeres lo que equivale a 182 socios encuestados y el 29% son hombres equivalentes a 75 socios quienes fueron beneficiados de este servicio, véase en el gráfico. El porcentaje de mujeres es mayor al de los hombres debido a que la mayoría de los encuestados son mujeres emprendedoras que tienen pequeños negocios ya sea formal o informal en los diferentes mercados de la ciudad esto se debe a la falta de empleo seguro lo que le motiva a iniciar un negocio propio.

PREGUNTA 2.- Estado Civil.**Tabla N° 15** Estado Civil.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	34	13%
Casado	166	65%
Divorciado	35	14%
Viudo	22	8%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 19 Estado Civil.

Fuente: Tabla N° 15.

Elaborado por: Alfredo morocho.

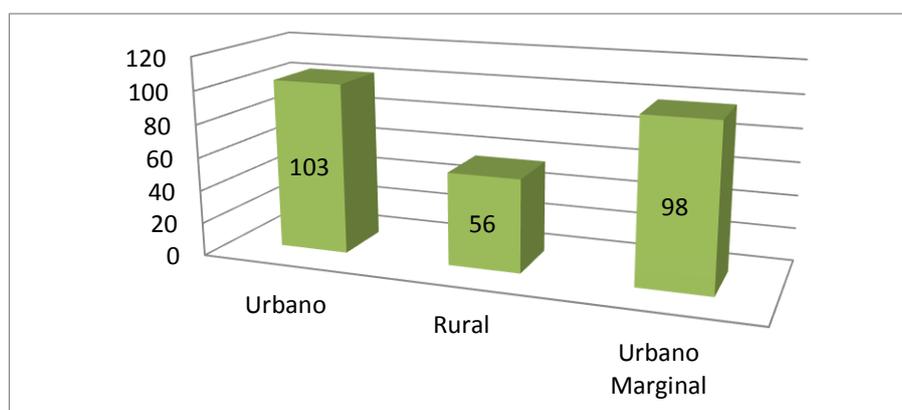
Análisis e Interpretación.- El estado civil de los socios encuestados está determinado de la siguiente manera, véase en el gráfico, el 65% de ellos se encuentran casados, los solteros representan el 13%. El 14% de socios se han divorciado y solo el 8% de los socios son viudos, los cuales en su mayoría son mujeres las mismas que se han convertido en administradoras de pequeñas unidades de negocio generando ingresos extras al núcleo familiar.

PREGUNTA 3.- ¿En qué Sector Reside?**Tabla N° 16** Sector Donde Reside.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbano	103	40%
Rural	56	22%
Urbano Marginal	98	38%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 20 Sector Donde Reside.

Fuente: Tabla N° 16.

Elaborado por: Alfredo morocho.

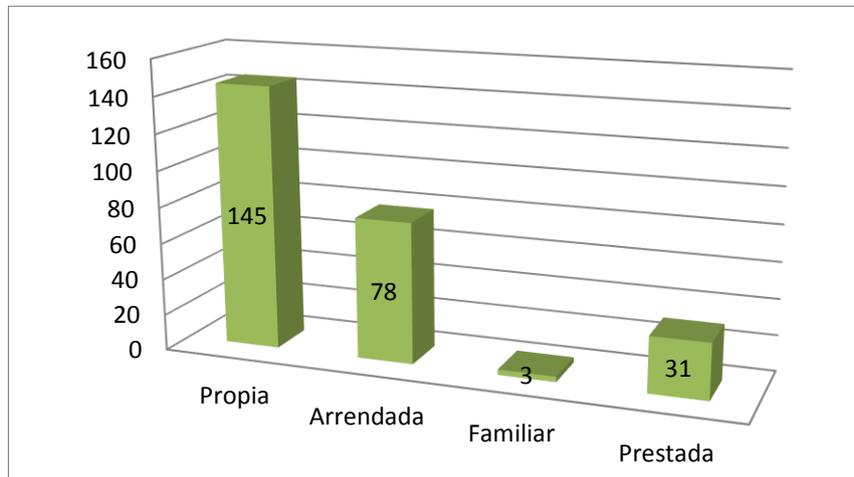
Análisis e Interpretación.- Los socios de microcréditos de acumulación simple en la Coac. Fernando Daquilema Ltda, habitan un 40% en la zona urbana de la ciudad de Riobamba, el 38% en las zonas urbano marginales de la ciudad las personas que se radican ahí se dedican a las actividades de comercio, producción y servicios, y un 22% habitan en sector rural dedicándose a las actividades de agricultura, ganadería avicultura etc. La Institución financiera está en constante capacitación y seguimiento de los diferentes proyectos productivos que presentan los socios esto en el fin de mitigar el alto riesgo crediticio que representa.

PREGUNTA 4.- Tipo de vivienda.**Tabla N° 17** Tipo de Vivienda

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Propia	145	56%
Arrendada	78	30%
Familiar	3	2%
Prestada	31	12%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 21 Tipo de vivienda.

Fuente: Tabla N° 17.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- Los socios encuestados de la Cooperativa Fernando Daquilema, gracias al impulso económico brindado por la institución han logrado consolidar sus negocios y consecuentemente con los ingresos obtenidos han podido obtener su casa propia, pues del total de los encuestados el 56% de ellos tienen una vivienda propia. El 30% de los encuestados viven en condición de arrendatarios, el resto de socios el 12% de ellos viven en viviendas prestadas y únicamente el 2% en una vivienda familiar.

PREGUNTA 5.- Por qué medios se enteró de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda.

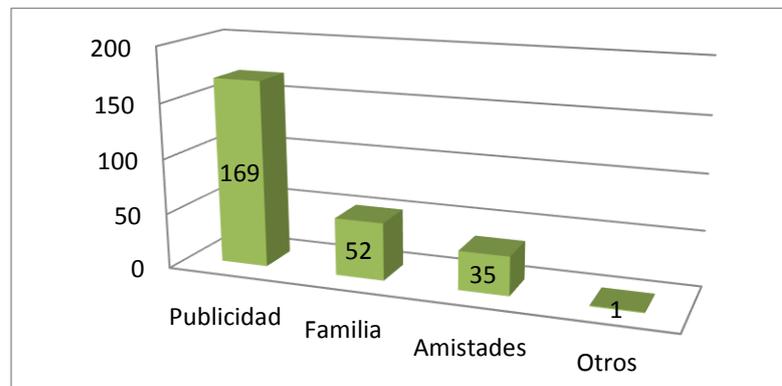
Tabla N° 18 Marketing.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Publicidad	169	66%
Familia	52	19%
Amistades	35	14%
Otros	1	1%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 22 Marketing.



Fuente: Tabla N° 18

Elaborado por: Alfredo morocho.

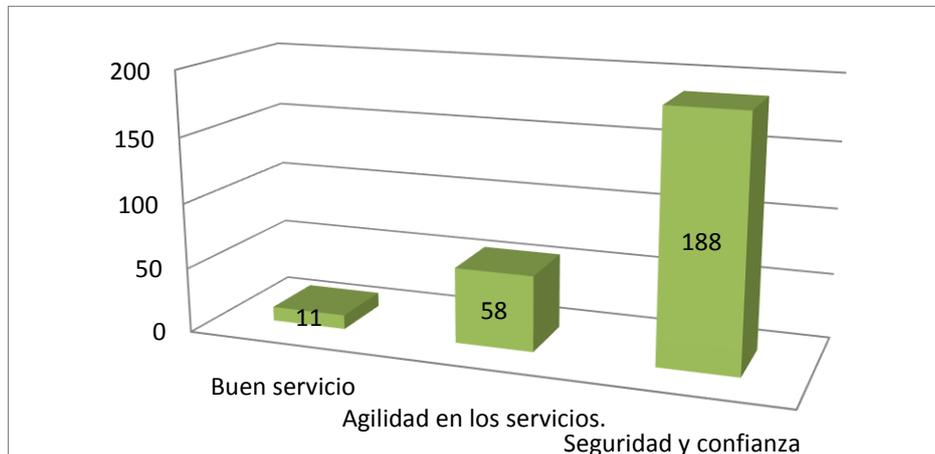
Análisis e interpretación.- Los medios de comunicación en radio, periódicos, vallas publicitarias, televisión, folletos, trípticos entre otros materiales propios de publicidad de la Institución han sido medios apropiados para promocionar los servicios y productos que ofrece la institución a los socios, ya que el 66% de los encuestados tuvieron conocimiento de la misma gracias a la publicidad realizada a través de estos medios. El 19% de los encuestados se acercaron a la Cooperativa por recomendaciones familiares ya que llevan varios años en la institución y han sido testigos de la consolidación y crecimiento que ha experimentado la entidad, el 14% han sido por parte de las recomendaciones de los amigos. El 1% de los socios manifestaron que acuden a la Cooperativa por otros motivos, tales como la cercanía de la institución a sus domicilios o negocios.

PREGUNTA 6.- Por qué motivos confía en la Cooperativa Daquilema Ltda.**Tabla N° 19** Por qué Motivos Confía en la Cooperativa Daquilema Ltda.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buen servicio	11	4%
Agilidad en los servicios.	58	23%
Seguridad y confianza	188	73%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 23 Por qué Motivos Confía en la Cooperativa Daquilema Ltda.

Fuente: Tabla N° 19.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 73% de los socios, son parte de la institución debido a que tienen seguridad y confianza en la entidad financiera reflejado básicamente en los estados financieros que es de conocimiento público. Otro de los motivos que atrae a los socios en un 23% es la agilidad de la Cooperativa en la prestación de los servicios y productos financieros esto debido a que la institución cuenta con un equipo de colaboradores capacitados e ideos en cuanto a la atención eficiente a los socios. El buen servicio que constantemente la Cooperativa brinda a los socios, también es un motivo importante para los socios, ya que un 4% de los encuestados manifiestan que por ésta razón acuden a la Cooperativa.

PREGUNTA 7.- Qué tipo de crédito demanda usted en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda.

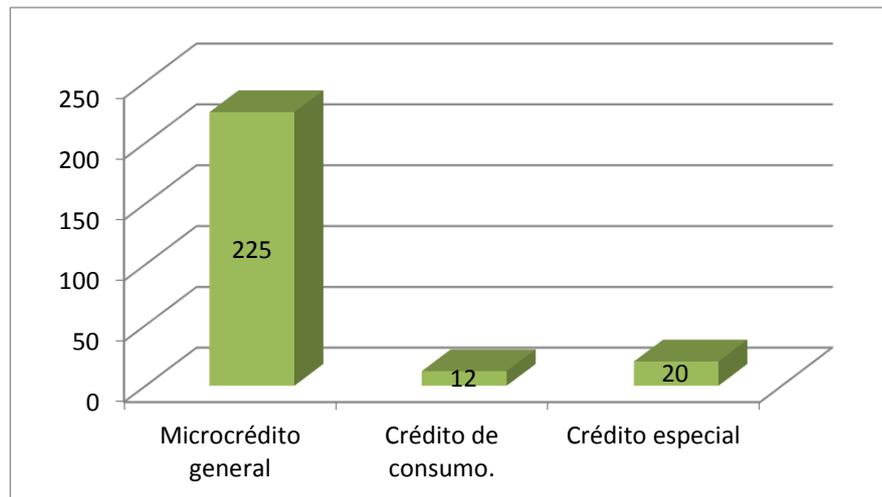
Tabla N° 20 Tipo de Crédito que Demandan los Socios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microcrédito general	225	88%
Crédito de consumo.	12	5%
Crédito especial	20	8%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 24 Tipo de Crédito que Demandan los Socios.



Fuente: Tabla N° 20.

Elaborado por: Alfredo morocho.

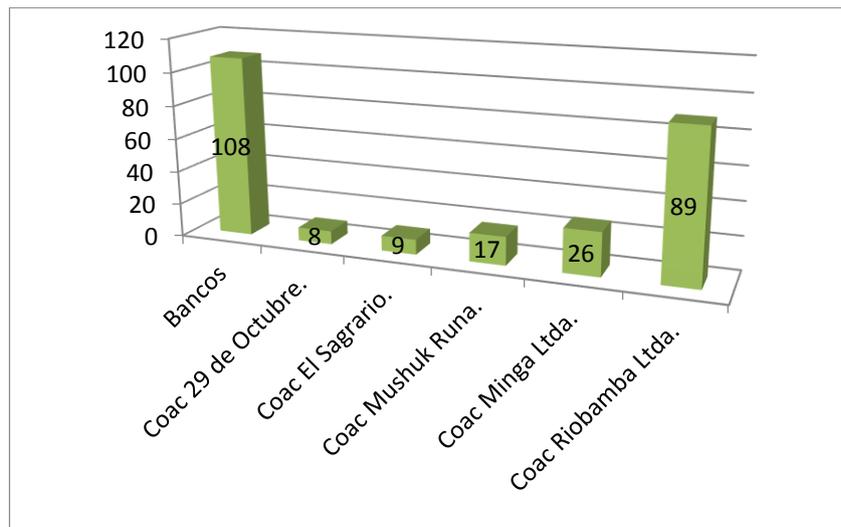
Análisis e interpretación.- Dentro de los créditos, el microcrédito general es el mayor demanda por parte de los socios, en un 88% los socios encuestados manifiestan que acuden a la institución por este servicio, el 5% de los socios adquieren en la Cooperativa un crédito para el consumo y el 8% de los encuestados demandan créditos especiales esto es por oportunidades de negocio por temporadas ya que este tipo de créditos tiene un plazo máximo de tres meses.

PREGUNTA 8.- En que otra entidad financiera usted mantiene un microcrédito?**Tabla N° 21** La competencia.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bancos	108	42%
Coac. 29 de Octubre.	8	3%
Coac. El Sagrario.	9	3%
Coac. Mushuk Runa.	17	7%
Coac. Minga Ltda.	26	10%
Coac Riobamba Ltda.	89	35%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 25 La Competencia.

Fuente: Tabla N° 21.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- Para conocer la satisfacción de los socios dentro del sistema financiero, se les preguntó si los socios aparte de realizar un microcrédito en la cooperativa, forma parte también de otra entidad financiera. El 42% de los encuestados manifestaron que son parte de otra entidad financiera, el resto únicamente es socia de la cooperativa, debido a que todas sus necesidades han sido resueltas por la Cooperativa, por lo cual no ven la necesidad de formar parte de otra entidad. Las instituciones financieras de las cuales forman parte los socios en su mayoría son en los bancos 42%, el 35% acuden a la COAC Riobamba Ltda., el 7% acuden a la COAC Mushuk Runa, el 3% a la COAC 29 de Octubre, el 10% a la

COAC Minga Ltda., y tan solo el 3% acuden a la COAC El Sagrario.

PREGUNTA 9.- Que tipo de productos demanda usted en la Cooperativa Daquilema Ltda.

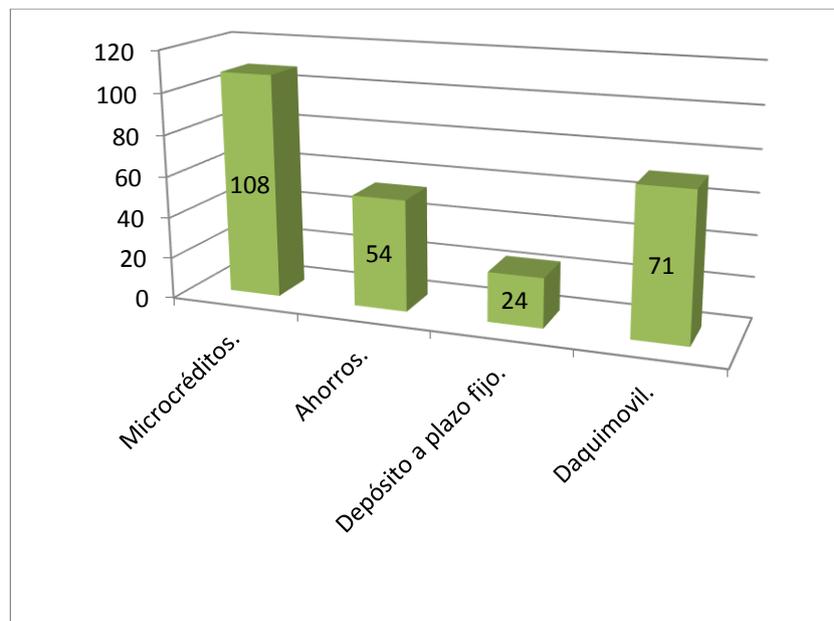
Tabla N° 22 Tipo de Productos que Demandan los Socios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microcréditos.	108	42%
Ahorros.	54	21%
Depósito a plazo fijo.	24	9%
Daquimovil.	71	28%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 26 Tipo de productos que demandan los socios.



Fuente: Tabla N° 22.

Elaborado por: Alfredo morocho.

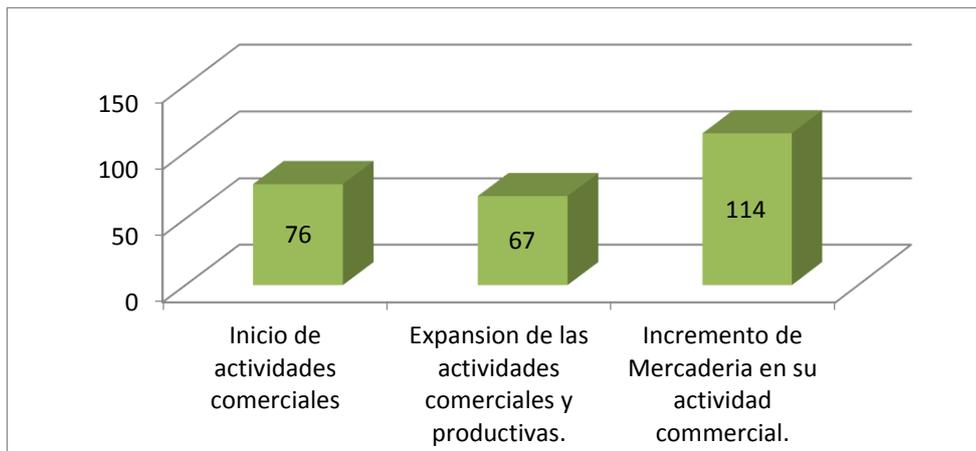
Análisis e Interpretación.- En la encuesta realizada, los socios en un 42% manifiestan que acuden a la institución para solicitar los microcréditos que oferta, el 21% de ellos lo hacen para realizar ahorros de dinero, el 28% acude para solicitar el servicio de Daquimovil este servicio es de vital importancia para los socios ya que facilita el recaudo diario de valores en situ, es decir, un oficial de daquimóvil acude al lugar de negocio para brindar el servicio con este los socios ahorran tiempo y dinero, y el 9% para realizar depósito a plazo fijos.

PREGUNTA 10.- ¿Qué destino tuvo su microcrédito?**Tabla N° 23** Destino de Microcrédito de Acumulación Simple.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inicio de actividades comerciales	76	30%
Expansión de las actividades comerciales y productivas.	67	26%
Incremento de Mercadería en su actividad comercial.	114	44%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 27 Destino de microcrédito de acumulación simple.

Fuente: Tabla N° 23.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 44% de los encuestados han demandado el microcrédito para incrementar la mercadería en sus actividades comerciales y productivas, es decir para capitalizar sus pequeños negocios y adecuarles de la mejor manera. El 26% de los socios demandan al servicio para la expansión de las actividades comerciales y productivas que realizan por lo que se determina que en el periodo 2015 se generó 67 nuevas microempresas. Y un 44% de microempresarios que demandan el servicio lo hacen para el incremento de mercadería en su actividad comercial.

PREGUNTA 11.- Usted considera que el monto del crédito que le otorgaron es:

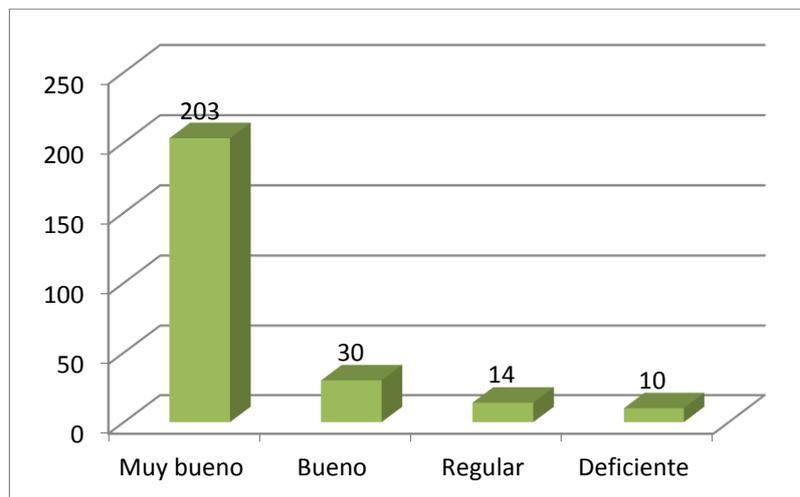
Tabla N° 24 Monto de Microcrédito.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	203	79 %
Bueno	30	12 %
Regular	14	5 %
Deficiente	10	4 %
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 28 Monto de Microcrédito.



Fuente: Tabla N° 24.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 79% de los socios que han adquirido un microcrédito consideran que fue muy bueno, el 12% de los socios encuestados califican como bueno, mientras el 5% ve como regular el monto otorgado por la institución. Y por último el 4% de los socios califica como deficiente o que no está acorde al monto original solicitado.

PREGUNTA 12.- Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron para cancelar el microcrédito.

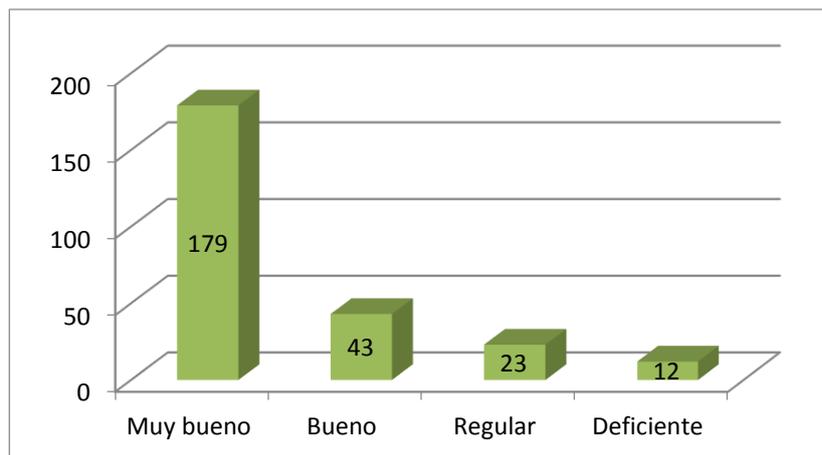
Tabla N° 25 Plazo de Microcrédito.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	179	70%
Bueno	43	17%
Regular	23	9%
Deficiente	12	5%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 29 Plazo de Microcrédito.



Fuente: Tabla N° 25.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 70% de los socios que han adquirido un microcrédito consideran que el plazo otorgado por la Institución fue muy bueno, el 17% de los socios encuestados califican como bueno, mientras el 9% ve como regular el plazo concedido por la institución. Y por último el 5% de los socios califica como deficiente o que no está conformes con el plazo de su microcrédito solicitado.

PREGUNTA 13.- Considera que la frecuencia de pago de su microcrédito es:

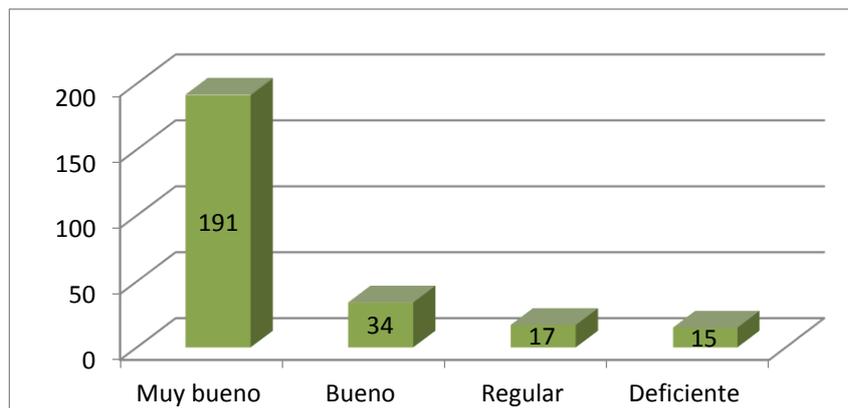
Tabla N° 26 Frecuencia de Pago.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	6%	74%
Bueno	34	13%
Regular	17	7%
Deficiente	15	
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 30 Frecuencia de Pago.



Fuente: Tabla N° 26.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 74% de los socios consideran la frecuencia de pagos como muy bueno ya que la Institución ofrece varias opciones de pago que pueden ser: diario, semanal, quincenal, mensual y trimestralmente dependiendo de tipo de crédito solicitado. Mientras el 13% lo ve como bueno esto debido a que la Cooperativa a más de dar varias opciones en la frecuencia de pagos incentiva el ahorro diario poniendo a disposición de los socios el servicio de daquimovil, un 7% califica como regular, y solo un 6% considera como deficiente la frecuencia de pagos de su microcrédito, cabe recalcar que este porcentaje se evidencia en los microcréditos emergentes especiales que se caracteriza por ser de un solo pago cada tres meses, una de las razones que complica el pago de este tipo de crédito es por la falta de cultura de ahorro de los socios que normalmente dejan hasta el último momento y no prevén a tiempo la responsabilidad de cumplir con la obligación crediticia.

PREGUNTA 14.- ¿Cuáles son las actividades micro empresariales que usted realiza?

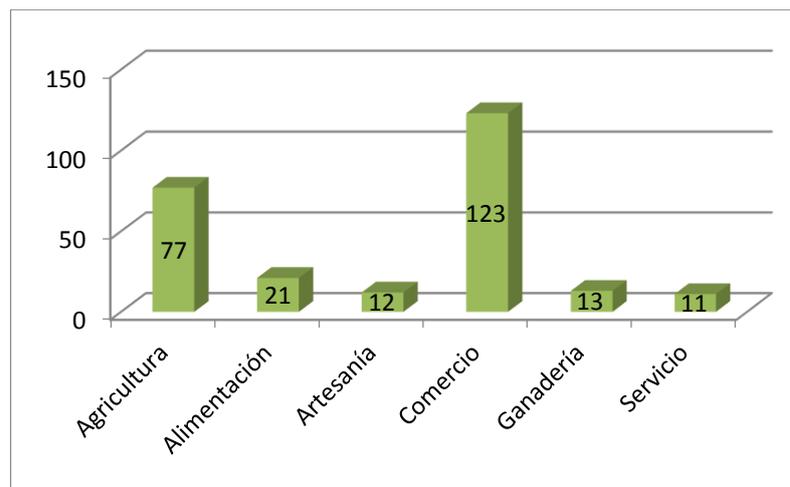
Tabla N° 27 Sector Microempresarial.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	77	30%
Alimentación	21	8%
Artesanía	12	5%
Comercio	123	48%
Ganadería	13	5%
Servicio	11	4%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 31 Sector Microempresarial.



Fuente: Tabla N° 27.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- Los microempresarios socios de la Coac Daquilema Ltda., dedican sus actividades económicas especialmente al comercio con un 48% de los socios encuestados, la razón por la que se dedican a esta actividad es debido a la facilidad de intermediación de productos sin necesidad de procesar. El 30% de los socios se dedican a la agricultura, este tipo de crédito está enfocado netamente en el sector rural. Otra de las actividades que se encuentran en el sector rural es la ganadería la misma que representa un 5%, el 8% del sector micro empresarial se dedica a la alimentación, esta actividad se refiere a la comercialización de alimentos preparados para el consumo humano. Y la prestación de servicio únicamente representa en un 4%.

PREGUNTA 15.- ¿Con el microcrédito recibido cual fue el impacto en las ventas en su microempresa?

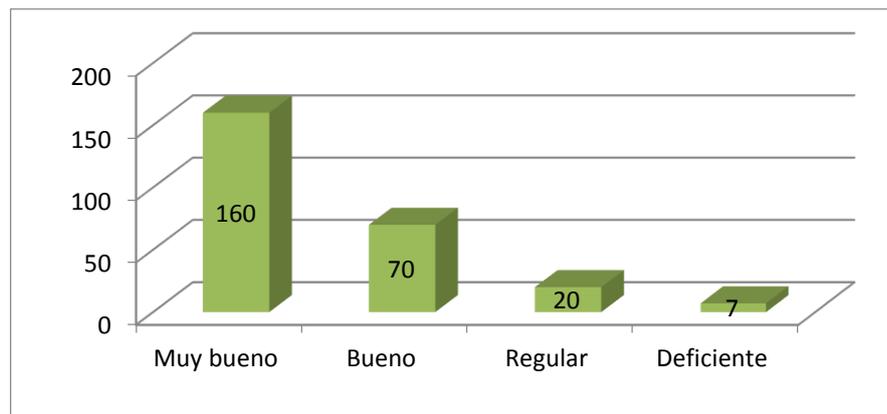
Tabla N° 28 Impacto en las Ventas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	160	62%
Bueno	70	27%
Regular	20	8%
Deficiente	7	3%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 32 Impacto en las Ventas.



Fuente: Tabla N° 28.

Elaborado por: Alfredo morocho.

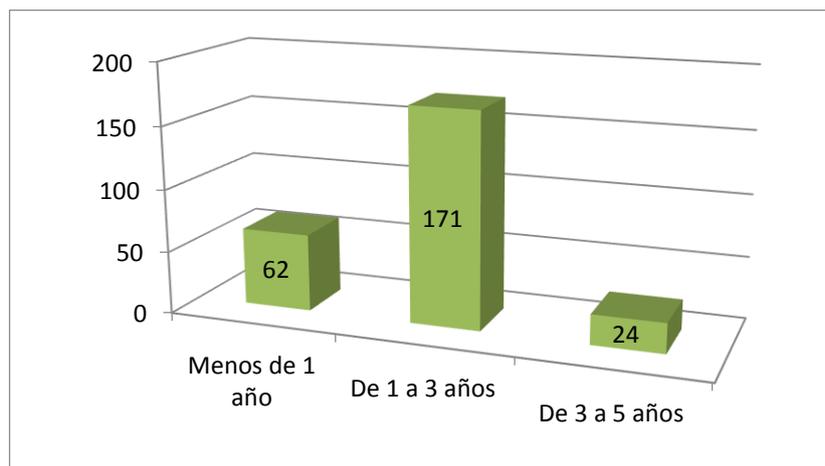
Análisis e Interpretación.- Con los microcréditos de acumulación simple obtenidos por parte de los socios de la institución, los microempresarios han podido aumentar su nivel de producción, comercio, número de microempresas y también se han incrementado trabajadores; es así que el 62% de los encuestados considera de muy bueno el incremento de ventas después de la inversión realizada, un 27% califica de bueno mientras el 8% considera de regular todo esto ha sido posible porque los microempresarios han obtenido materia prima y maquinaria moderna, lo cual ha significado que el nivel de sus ventas se hayan incrementado significativamente por lo que el nivel de ventas ha disminuido únicamente en un 6% de los microempresarios encuestados.

PREGUNTA 16.- ¿Qué tiempo lleva su microempresa en el mercado?**Tabla N° 29** Posicionamiento en el Mercado.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	62	24%
De 1 a 3 años	171	67%
De 3 a 5 años	24	9%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 33 Posicionamiento en el Mercado.

Fuente: Tabla N° 29.

Elaborado por: Alfredo morocho.

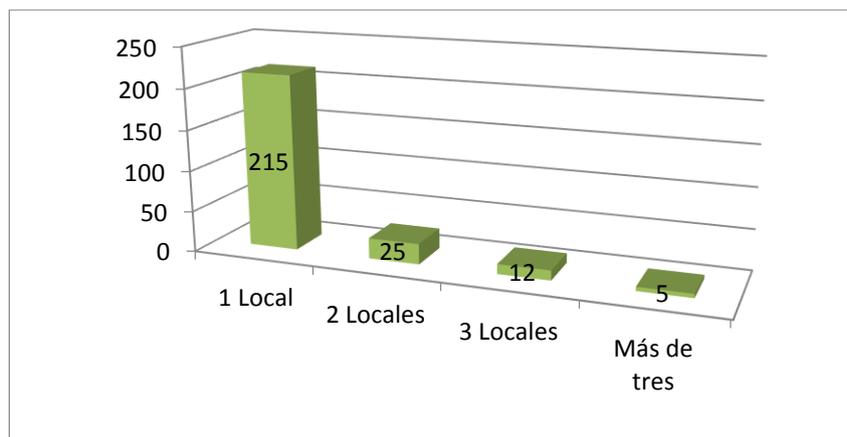
Análisis e Interpretación.- El 67% de los microempresarios que están en el mercado se ha posesionado en un periodo de 1 a 3 años, no es muy largo el tiempo pero ha sido suficiente para que las microempresas funcionen adecuadamente. Un 24% de los microempresarios están menos de 1 año en el mercado esto pone en evidencia que los socios solicitan microcréditos para empezar con una actividad económica y únicamente el 9% de las microempresas están en el mercado de 3 a 5 años.

PREGUNTA 17.- ¿Cuántos Locales Posee su Microempresa?**Tabla N° 30** Locales que Posee.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Local	215	83%
2 Locales	25	10%
3 Locales	12	5%
Más de tres	5	2%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 34 Locales que Posee.

Fuente: Tabla N° 30.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- El 83% de los encuestados poseen un solo local comercial para el desarrollo de sus actividades económicas, el mismo que es suficiente para poder ofertar sus productos o servicios a la población. El 10% de los microempresarios cuentan con dos locales, mientras el 5% de los encuestados cuentan con 3 locales, y tan solo el 2% de los encuestados cuentan con más de 3 locales por que en su mayoría son comerciantes mayoristas.

PREGUNTA 18.- ¿Cuáles son los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?

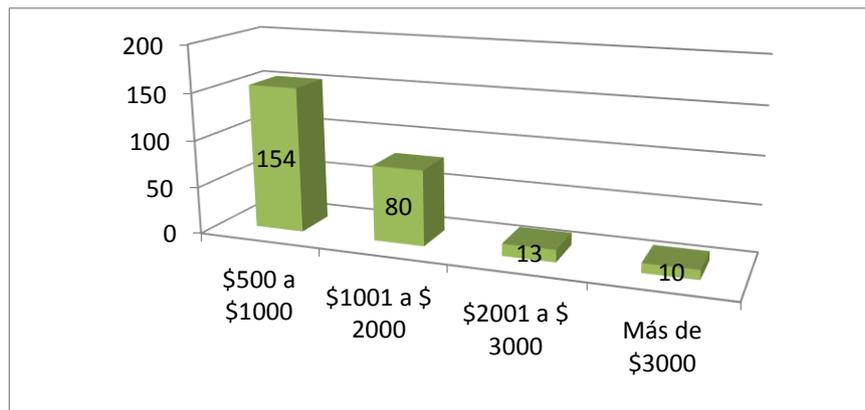
Tabla N° 31 Ingresos Mensuales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$500 a \$1000	154	60%
\$1001 a \$ 2000	80	31%
\$2001 a \$ 3000	13	5%
Más de \$3000	10	4%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 35 Ingresos Mensuales.



Fuente: Tabla N° 31.

Elaborado por: Alfredo morocho.

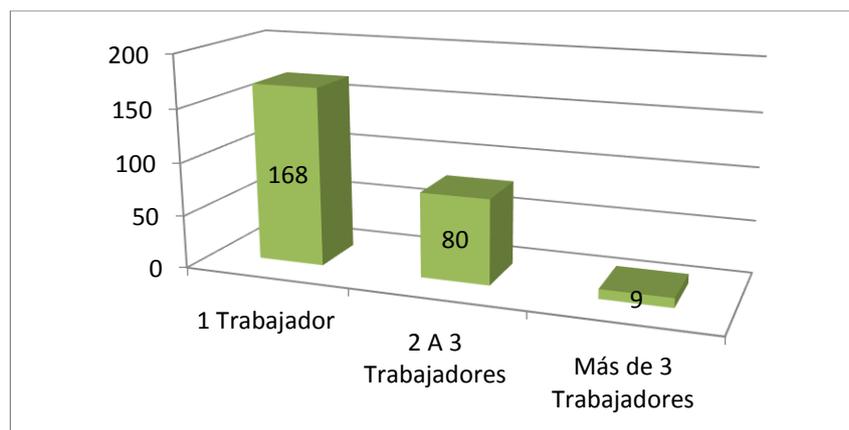
Análisis e Interpretación.- El nivel de ingresos económicos que reciben los socios de la Cooperativa mensualmente de \$ 500 a \$ 1000 se encuentran en un 60% los mismos que son suficientes para cubrir con sus necesidades en sus hogares. De \$1001 a \$ 2000 un ingreso que reciben los socios mensualmente el mismo que esta entre el 31%, los ingresos mensuales que reciben de \$2001 a \$3000 está en un 5% es recibido por los socios y tan solo el 4% reciben más de \$3000. Por ende la mayoría de los socios reciben ingresos económicos que resulta ser suficiente para tener un nivel de vida adecuado.

PREGUNTA 19.- ¿cuántos trabajadores tiene su Microempresa?**Tabla N° 32** Cantidad de trabajadores que Posee.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Trabajador	168	65%
2 A 3 Trabajadores	80	31%
Más de 3 Trabajadores	9	4%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 36 Cantidad de Trabajadores que Posee.

Fuente: Tabla N° 32.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- De acuerdo al porcentaje de microempresarios que si tenían empleado, el 65% han generado un puesto de trabajo a partir del microcrédito. Luego los empresarios que poseen 2 trabajadores está en el 31% y el 4% poseen más de tres trabajadores, lo que significa que el microcrédito si impacta en la generación de empleo, pues si no se obtuviera el microcrédito no se obtuviera estos resultados, en su mayoría las microempresas son negocios familiares en consecuencia los puestos de trabajo son ocupados por un integrante de la familia.

PREGUNTA 20.- ¿Cómo calificaría usted al microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de un nuevo empleo?

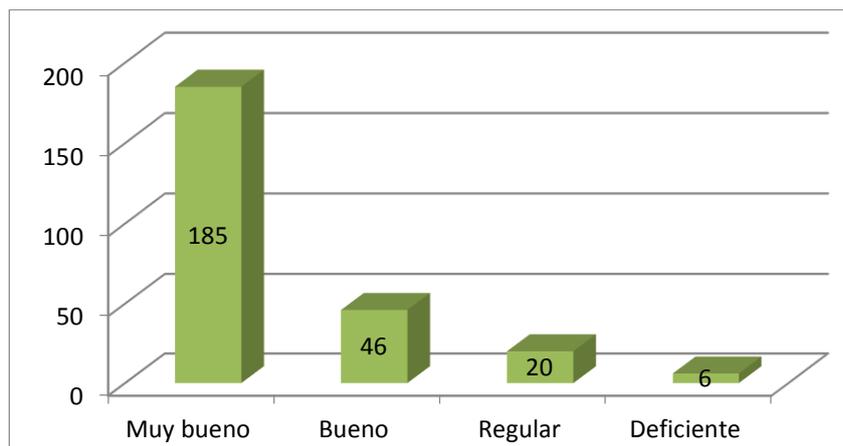
Tabla N° 33 Calificación de Microcrédito de Acumulación Simple.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	185	72%
Bueno	46	18%
Regular	20	8%
Deficiente	6	2%
TOTAL	257	100%

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Gráfico N° 37 Calificación de microcrédito de Acumulación Simple.



Fuente: Tabla N° 33.

Elaborado por: Alfredo morocho.

Análisis e Interpretación.- Del total de los encuestados el 72% manifestaron que al capitalizar su negocio generaron nuevos empleos, así también tenemos a un 18% que indicaron que fue bueno en cuanto a la creación de nuevos empleos, ya que es positivo para darles una vida digna a nuevas familias, mientras el 8% califica como regular y tan solo un 2% colocaron su respuesta como deficiente esto se debe a varios factores una de ellas es la mala administración de sus negocios, o la desviación de fondos de los objetivos para lo cual fue otorgado los Microcréditos de Acumulación Simple, normalmente son socios que han caído en morosidad con la Institución que en vez de generar nuevos empleos han reducido el total de sus colaboradores.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS DE ACUMULACIÓN SIMPLE OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA MATRIZ EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS DE LOS SOCIOS DURANTE EL PERIODO ENERO – JULIO 2015.

3.8.1 Chi Cuadrado

La prueba chi cuadrado es considerado como una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica o esperada, indicando la diferencia existente entre ambas, y de haberlas se puede contrastar la hipótesis si bien aceptando o rechazando la misma. Para esto previamente se debe elaborar las tablas de contingencia y la aplicación de los siguientes procesos.

3.8.1.1 Modelo lógico

H₀: Los Microcréditos de Acumulación Simple Otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Agencia Matriz no Incide en los Pequeños Negocios de los Socios Durante el Periodo Enero – Julio 2015.

H₁: Los Microcréditos de Acumulación Simple Otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Agencia Matriz Incide en los Pequeños Negocios de los Socios Durante el Periodo Enero – Julio 2015.

3.8.1.2 Modelo Matemático.

H₀: $X^2 \text{ calc} = X^2 \text{ tabla}$

H₁: $X^2 \text{ calc} > X^2 \text{ tabla}$ □

3.8.1.3 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Simbología:

Σ = Sumatoria Total.

O = Frecuencia Observada.

E = Frecuencia Esperada de Cada Celda.

Para realizar la matriz de tabulación cruzada se tomó en cuenta cinco preguntas del cuestionario de socios como se muestra a continuación.

Tabla N° 34 Preguntas Seleccionadas.

Preguntas Seleccionadas	
Pregunta 11	Usted considera que el monto de su microcrédito que le otorgaron es:
Pregunta 12	Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron para cancelar el microcrédito
Pregunta 13	Considera que la frecuencia de pago de su microcrédito es:
Pregunta 15	Con el microcrédito recibido cual fue el impacto en las ventas en su microempresa.
Pregunta 20	Cómo calificaría usted al microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de un nuevo empleo.

Fuente: Preguntas de la Encuesta.

Elaborado: Alfredo Morocho.

Tabla N° 35 Frecuencia Observada.

		Alternativas				TOTAL
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	
Pg. 11	Usted considera que el monto de su microcrédito que le otorgaron es:	203	30	14	10	257
Pg. 12	Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron para cancelar el microcrédito	179	43	23	12	257
Pg. 13	Considera que la frecuencia de pago de su microcrédito es:	191	34	17	15	257
Pg. 15	Con el microcrédito recibido cual fue el impacto en las ventas en su microempresa.	160	70	20	7	257
Pg. 20	Cómo calificaría usted al microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de un nuevo empleo	185	46	20	6	257
TOTAL		918	223	94	50	1285

Fuente: Resultado de las Encuestas

Elaborado: Alfredo Morocho.

Tabla N° 36 Frecuencia Esperada.
$$Fe = (\text{Total Columna}) (\text{Total Fila}) / \text{Suma Total}$$

		Alternativas			
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Pg. 11	Usted considera que el monto de su microcrédito que le otorgaron es:	183,60	44,60	18,80	10,00
Pg. 12	Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron para cancelar el microcrédito.	183,60	44,60	18,80	10,00
Pg. 13	Considera que la frecuencia de pago de su microcrédito es:	183,60	44,60	18,80	10,00
Pg. 15	Con el microcrédito recibido cual fue el impacto en las ventas en su microempresa.	183,60	44,60	18,80	10,00
Pg. 20	Cómo calificaría usted al microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de un nuevo empleo	183,60	44,60	18,80	10,00

Fuente: Resultados de la Encuesta**Elaborado:** Alfredo Morocho**Tabla N° 37** Cálculo de Grados de Libertad.

GL	(F-1)	(C-1)
GL	(5-1)	(4-1)
GL	4	3
GL	12 R//.	

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.**Elaborado por:** Alfredo Morocho.

El valor tabulado de X^2 tabla con 12 grado de libertad y un nivel de significancia de 0,05 es de 21,026 que indica que hay una probabilidad del 95% de que la hipótesis alternativa sea verdadera. Con estos datos importantes y la representación en las tablas de contingencia, finalmente verificaremos si la hipótesis es aceptada o rechazada

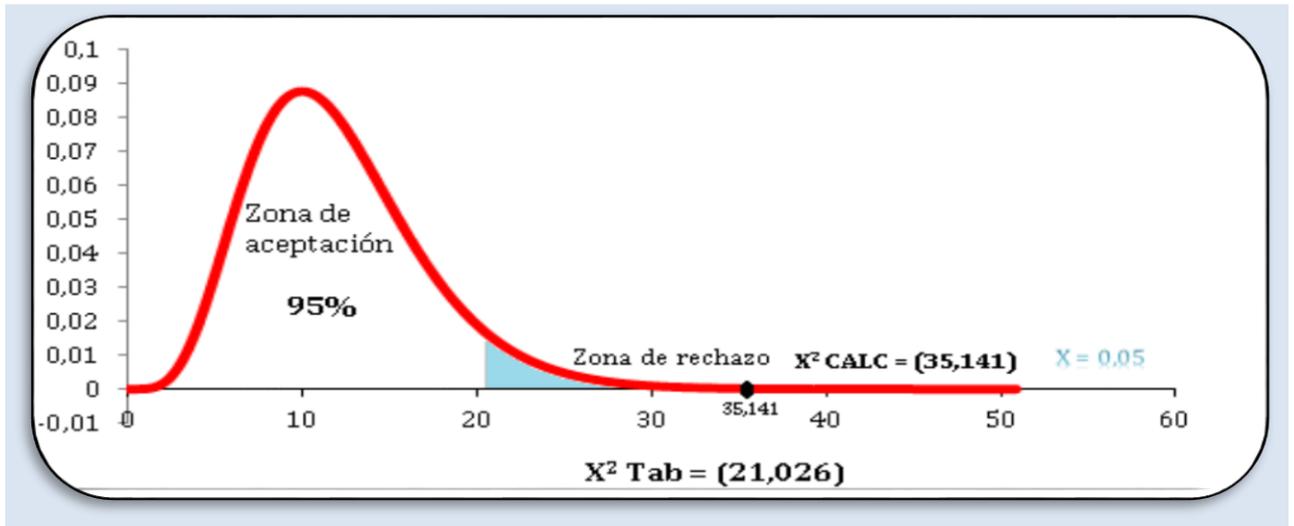
Tabla N° 38 Chi Cuadrado Calculado.

		0	E	0 - E	(0 - E)2	(0 - E)2 E
El monto de su microcrédito que le otorgaron es:	Muy bueno	203	183,600	19,400	376,360	2,050
	Bueno	30	44,600	-14,600	213,160	4,779
	Regular	14	18,800	-4,800	23,040	1,226
	Deficiente	10	10,000	0,000	0,000	0,000
Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron.	Muy bueno	179	183,600	-4,600	21,160	0,115
	Bueno	43	44,600	-1,600	2,560	0,057
	Regular	17	18,800	-1,800	3,240	0,172
	Deficiente	15	10,000	5,000	25,000	2,500
Frecuencia de pago.	Muy bueno	191	183,600	7,400	54,760	0,298
	Bueno	34	44,600	15,200	112,360	2,519
	Regular	17	18,800	-1,800	3,240	0,172
	Deficiente	15	10,000	5,000	25,000	2,500
El impacto en las ventas.	Muy buen	160	183,600	-23,600	556,960	3,034
	Bueno	70	44,600	25,400	645,160	14,465
	Regular	20	18,800	1,200	1,440	0,077
	Deficiente	7	10,000	-3,000	9,000	0,900
Calificación de Microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de empleo.	Muy bueno	185	183,600	1,400	1,960	0,011
	Bueno	46	44,600	1,400	1,960	0,044
	Regular	20	18,800	1,200	1,440	0,077
	Deficiente	6	10,000	-4,000	1,440	0,144
X2 calc						35,141

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.

Elaborado por: Alfredo Morocho.

Gráfico N° 38 Representación Chi Cuadrado.



Fuente: Resultados de las encuestas aplicada a los socios.
Elaborado por: Alfredo Morocho.

Tabla N° 39 Tabla Universal de Distribución Chi Cuadrado.

Grados de libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,710	3,840	5,020	6,630	7,880
2	4,610	5,990	7,380	9,210	10,600
3	6,250	7,810	9,350	11,340	12,840
4	7,780	9,490	11,140	13,280	14,860
5	9,240	11,070	12,830	15,090	16,750
6	10,640	12,590	14,450	16,810	18,550
7	12,020	14,070	16,010	18,480	20,280
8	13,360	15,510	17,530	20,090	21,950
9	14,680	16,920	19,020	21,670	23,590
10	15,990	18,310	20,480	23,210	25,190
11	17,280	19,675	21,920	24,730	26,760
12	18,550	21,026	23,340	26,220	28,300
13	19,810	22,360	24,740	27,690	29,820
14	21,060	23,680	26,120	29,140	31,320
15	22,310	25,000	27,490	30,580	32,800

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=jqBfRAewFOE>.
Elaborado por: Alfredo Morocho.

Verificación

Como X^2 calc = **35,141** es mayor que el X^2 tabla = **21,026** entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir, Los Microcréditos de Acumulación Simple Otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., Agencia Matriz **INCIDE** positivamente en los Pequeños Negocios de los Socios Durante el Periodo Enero – Julio 2015. Como se muestra en la gráfica.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES.

- ✓ La Coac Fernando Daquilema Ltda., agencia Matriz desde sus inicios en la actividad de intermediación financiera se ha enfocado en el otorgamiento de los microcréditos de acumulación simple, para cumplir con este objetivo la Institución está en constante mejoramiento e innovación de tecnologías crediticias es así que, en el periodo de Enero a Julio de 2015 a otorgado un total de 720 microcréditos de acumulación simple con los montos que oscilan desde 1.001,00 dólares hasta los \$10.000,00 dólares, los montos de mayor demanda comprenden de \$1.001,00 dólares a \$6.000,00 dólares equivalente al 77% del total de los microcréditos de acumulación simple otorgados durante este periodo.
- ✓ La Coac. Fernando Daquilema Ltda., siendo parte de la Economía Popular y Solidaria y de acuerdo a los principios y valores Institucionales se enfoca en atender a los sectores más olvidados de la población, según datos estadísticos en cuanto a la ocupación los socios se dedican más a la agricultura y el comercio con el 77 y 48 por ciento respectivamente, esto pone en evidencia que la Institución impulsa el desarrollo socioeconómico a personas de escasos recursos que ha falta de oportunidades de un trabajo seguro, han puesto en marcha una idea emprendedora de negocios.
- ✓ Los Microcréditos de Acumulación Simple según sus características tiene una estrecha relación con las pequeñas unidades de negocio en cuanto al monto y destino es así que del total del microcrédito de acumulación simple otorgados el 77% van desde \$1001,00 dólares hasta \$6.000,00 dólares, un monto razonable relacionado al tamaño de negocio y los ingresos que pueda generar. Así también se pudo evaluar el destino que tuvo el microcrédito donde el 44% utilizó para el incremento de mercadería, 30% inicio de una actividad comercial y el 26% expansión de las actividades comerciales.

4.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Maximizar los servicios innovadores que tiene la Institución como es el Daquimóvil que facilite la cobertura total a todo los socios que mantengan microcréditos para poder brindar una atención personalizada en su lugar de trabajo optimizando el factor tiempo de los socios que pueden a la vez represente beneficios a la Institución como el pago oportuno de las obligaciones crediticias, fomentar el ahorro, fidelización de los socios y mitigar el riesgo de morosidad en la cartera total de microcréditos de acumulación simple.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se ha convertido evidentemente en los últimos años en la principal Institución financiera solvente nacida desde el corazón del pueblo Puruwa. razón por la que se recomienda poner mayor énfasis en cuanto al seguimiento de los microcréditos de acumulación simple otorgados por la Institución, aplicando un adecuado sistema de capacitación sobre educación financiera a todos los socios que mantengan este tipo de microcréditos, también al personal que esté relacionado directamente con el análisis y evaluación de microcréditos a fin de desarrollar destrezas y habilidades que estén enmarcados dentro de las buenas prácticas financieras.
- ✓ Se recomienda simplificar el proceso de otorgamiento de microcréditos de acumulación simple de \$1001,00 hasta \$3.000,00 debiendo únicamente analizar al deudor principal que efectivamente posee una actividad productiva, que cuente con un plan de negocios viable, su historial crediticio debe ser intachable no habiendo quedado en morosidad tanto en el sistema financiero como en casas comerciales créditos por primera vez , esto es factible mediante la revisión de buros de crédito y la referencialidad del entorno que debe ser validado por el oficial de crédito en situ. Con el fin de fomentar la creación de nuevas unidades productivas que impulsen el desarrollo económico sostenible y sustentable de la ciudad y la Provincia.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2006). Breve Historia Económica del Ecuador. Quito: Corporación Editora Nacional.
- Banco Central del Ecuador. (01 de 06 de 2015). Superintendencia de Bancos y Seguros. Recuperado el 14 de 05 de 2016,
- Claret García , A., & Lens, J. (2007). Microcréditos La Revolución Silenciosa. Barcelona: Turpial S.A.
- COAC. Fernando Daquilema Ltda. (2012). Balance Social. Riobamba - Ecuador: Imago.
- COAC. Fernando Daquilema Ltda. (2014). Manual y Reglamento de Crédito . S/N.: Riobamba - Ecuador.
- COAC. Fernando Daquilema Ltda. (2015). Estatuto Reformado. Riobamba - Ecuador: S/N.
- Diario el Comercio. (22 de Abril de 2015). google. Recuperado el 5 de Marzo de 2017.
- Fundación Nantik Lum. (2010). Glosario básico sobre Microfinanzas. Madrid: Foro Nantik Lum de MicroFinanzas.
- García Prado, E. (2015). Marketing y Plan de Negocio de la Microempresa. Madrid: Paraninfo S.A.
- Gasparine, L. (2013). Pobreza y Desigualdad en América Latina. Buenos Aires: Grupo Editorial.
- González Alvarado, T. (2005). Problemas en la Definición de Microempresa. Zulia: Revista Venezolana de Gerencia.
- Lacalle Calderón, M. (2010). Microcréditos y Pobreza. Barcelona España: Ediciones Turpial S.A.
- López, M. (2005). Concepto de Microcrédito. Madrid: Litofinter.
- Monteros , E. (2005). Mnuual de Gestión Empresarial. Ibarra - Ecuador: Universitaria.
- Moreno Vega, J. (2014). Gestión y Organización de la Empresa. Madrid: Mundiprensa.
- Ocegueda Hernández, J. (2007). Apertura Comercial y Desarrollo Económico en las Regiones. México: Paidos Iberica S.A.
- Ruiz, C. (2008). Economía de la Pequeña Empresa. México: Ariel Divulgaciones.
- Saco, R. (2004). Aprender a Crear una Microempresa. Madrid: Paidos Ibérica.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (28 de Abril de 2015). google. Recuperado el 4 de Marzo de 2017.
- Torres, L. (2005). El Crédito Microempresarial en el Ecuador. Quito: Avanzar.
- Yunus, M. (2007). EL Banquero de los Pobres. Barcelona: Sal Terrae.

WEBGRAFIA

<http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>

http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf.

<http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>.

<http://fundacioncovelohn/conceptos-generales/>.

<http://uees.me/wp-content/uploads/2016/04/Rev-2-Econom%C3%ADa-y-Pymes-Ene-16.pdf>

https://books.google.com.ec/books?id=j9GzAAAAIAAJ&q=araque+jaramillo&dq=araque+jaramillo&hl=en&sa=X&redir_esc=y.

<http://www.microfinancegateway.org/es/what-is-microfinance>.

<http://slideplayer.es/slide/3983617/>

<http://docplayer.es/7553999-Nuevos-segmentos-de-credito.html>

http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/analisis_resoluciones_43-44_junta_regulacion.pdf

<http://uniotavalo.fin.ec/issue/microcreditos/>

<http://slideplayer.es/slide/2445425/>

<http://www.coopdaquilema.com/mision-vision/>

ANEXOS

ANEXO N° 1



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

La presente encuesta se realiza para obtener información de la situación económica de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. agencia Matriz, y tiene como objetivo analizar el beneficio encontrado al obtener un microcrédito. Tiempo aproximado de la encuesta: es de 5 minutos.

Nota: Toda la información contenida en este formulario es estrictamente confidencial y será procesada en forma global, solo para fines estadísticos.

CUESTIONARIO
Preguntas

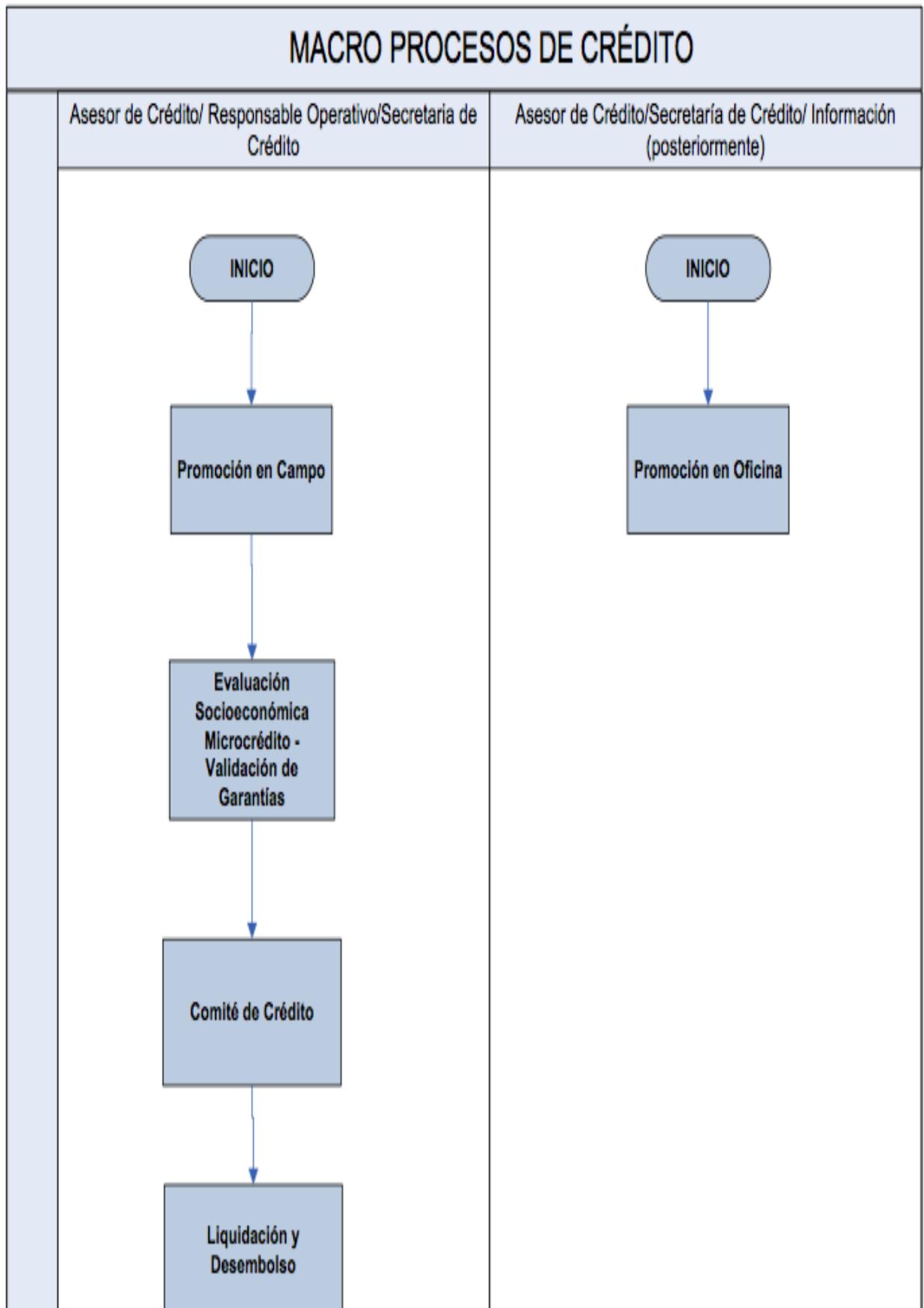
Marque con una x el literal de su elección.

<p>1.- Género Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>2.- Su estado civil. a.- Soltero <input type="checkbox"/> b.- Casado <input type="checkbox"/> c.- Divorciado <input type="checkbox"/> d.- Viudo <input type="checkbox"/></p> <p>3.- ¿En qué sector reside? a.- Urbano <input type="checkbox"/> b.- Rural <input type="checkbox"/> c.- Urbano Marginal <input type="checkbox"/></p> <p>4.- Tipo de vivienda. a.- Propia <input type="checkbox"/> b.- Arrendada <input type="checkbox"/> c.- Familiar <input type="checkbox"/> d.- Prestada <input type="checkbox"/></p> <p>5.- Por qué medios se enteró de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. a.- Publicidad <input type="checkbox"/> b.- Familia <input type="checkbox"/> c.- Amistades <input type="checkbox"/> e.- Otros <input type="checkbox"/></p> <p>6.- Por qué motivos confía en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. a.- Buen servicio <input type="checkbox"/> b.- Agilidad en los servicios <input type="checkbox"/> c.- Seguridad y confianza <input type="checkbox"/></p>	<p>7.- Qué tipo de crédito demanda usted en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. a.- Microcrédito general <input type="checkbox"/> b.- Crédito de consumo <input type="checkbox"/> c.- Crédito especial <input type="checkbox"/></p> <p>8.- En que otra entidad financiera usted mantiene un microcrédito? a.- Bancos <input type="checkbox"/> b.- COAC 29 de Octubre <input type="checkbox"/> c.- COAC El Sagrario <input type="checkbox"/> d.- COAC Mushuk Runa <input type="checkbox"/> e.- Minga Ltda. <input type="checkbox"/> f.- COAC Riobamba Ltda. <input type="checkbox"/></p> <p>9.- Qué tipo de productos demanda usted en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. a.- Microcréditos <input type="checkbox"/> b.- Ahorros <input type="checkbox"/> c.- Depósito a plazo fijo <input type="checkbox"/> d.- Daquimovil <input type="checkbox"/></p> <p>10.- ¿Qué destino tuvo su microcrédito? a.- Inicio de actividades comerciales <input type="checkbox"/> b.- Expansión de las actividades comerciales y productivas. <input type="checkbox"/> c.- Incremento de Mercadería en su actividad comercial. <input type="checkbox"/></p>
--	--

<p>11.- Usted considera que el monto de su microcrédito que le otorgaron es:</p> <p>a.- Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>b.- Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>12.- ¿Cómo calificaría usted al plazo que le otorgaron para cancelar el microcrédito?</p> <p>a.- Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>b.- Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>13.- ¿Cómo considera Ud. la frecuencia de pago de su microcrédito?</p> <p>a.- Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>b.- Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>14.- ¿Cuáles son las actividades micro empresariales que usted realiza?</p> <p>a.- Agricultura <input type="checkbox"/></p> <p>b.- Alimentación <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Artesanía <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Comercio <input type="checkbox"/></p> <p>e.- Ganadería <input type="checkbox"/></p> <p>f.- Servicio <input type="checkbox"/></p> <p>15.- Con el microcrédito recibido cual fue el impacto en las ventas en su microempresa.</p> <p>a.- Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>b.- Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Deficiente <input type="checkbox"/></p>	<p>16.- ¿Qué tiempo lleva su microempresa en el mercado?</p> <p>a.- Menos de 1 año <input type="checkbox"/></p> <p>b.- De 1 a 3 años <input type="checkbox"/></p> <p>c.- De 3 a 5 años <input type="checkbox"/></p> <p>17.- ¿Cuántos locales posee su microempresa?</p> <p>a.- 1 Local <input type="checkbox"/></p> <p>b.- 2 Locales <input type="checkbox"/></p> <p>c.- 3 Locales <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Más de tres <input type="checkbox"/></p> <p>18.- ¿Cuales son los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?</p> <p>a.- \$500 a \$1000 <input type="checkbox"/></p> <p>b.- \$1001 a \$ 2000 <input type="checkbox"/></p> <p>c.- \$2001 a \$ 3000 <input type="checkbox"/></p> <p>d.- Más de \$3000 <input type="checkbox"/></p> <p>19.- ¿Cuántos trabajadores tiene su microempresa?</p> <p>a.- 1 Trabajador <input type="checkbox"/></p> <p>b.- 2 a 3 Trabajadores <input type="checkbox"/></p> <p>c.- Más de 3 trabajadores <input type="checkbox"/></p> <p>20.- Cómo calificaría usted al microcrédito de acumulación simple, en cuanto a la generación de un nuevo empleo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CATEGORIA</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Deficiente</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	CATEGORIA		Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>
CATEGORIA											
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>										
Bueno	<input type="checkbox"/>										
Regular	<input type="checkbox"/>										
Deficiente	<input type="checkbox"/>										

Gracias por su cooperación...!

ANEXO N° 2



ANEXO N° 3

BALANCE GENERAL COAC. FERNADO DAQUILEMA LTDA.		
CUENTAS	Dic-2014	Jul-2015
ACTIVOS		
Fondos Disponibles	3.319.039	4.934.357
Inversiones	924.302	1.028.849
Cartera de Créditos	3.600.6316	39.463.250
Cuentas por Cobrar	638.984	658.240
Propiedades y equipos	1.274.775	2.133.193
Otros Activos	1.034.717	826.856
TOTAL ACTIVOS	43.198.134	49.044.746
PASIVOS		
Depósitos a la vista	15.336.768	16.046.369
Depósitos a Plazo	19.849.618	22.008.604
Depósitos Restringidos	561.762	396.190
Cuentas por Pagar	675.291	1.150.622
Obligaciones Financieras	1.602.593	3.680.482
Otros Pasivos	187.695	210.617
TOTAL PASIVOS	38.213.728	43.492.883
PATRIMONIO		
Capital Social	2.605.550	2.884.915
Reservas	1.909.360	2.116.558
Resultados	469.496	550.390
TOTAL PATRIMONIO	4.984.406	5.551.863
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	43.198.134	49.044.746

ESTADO DE RESULTADOS COAC. FERNADO DAQUILEMA LTDA.		
CUENTAS	Dic-2014	Jul-2015
INGRESOS:		
Intereses Ganados	4.163.183	8.851.214
Ingresos por Servicios	37.170	144.141
Otros Ingresos	104.281	117.911
TOTAL INGRESOS	4.304.634	9.213.265
Egresos		
Intereses Causados	1.225.247	2.595.560
Provisiones	384.420	926.295
Gastos de Operación	2.194.536	4.814.243
Otros Gastos	30.935	30.935
Impuestos y Participaciones	158.220	295.842
TOTAL EGRESOS	3.993.358	8.662.875
RESULTADO	311.276	550.390

ANEXO Nº 4

