



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

**ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO
EXTERIOR.**

TESIS DE GRADO.

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN FINANZAS.

“EVALUACIÓN E IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS QUE OFERTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2010 Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO”.

Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

RIOBAMBA – ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. MDE. Edison Calderón

DIRECTOR DE TESIS

Eco. Juan Castillo Z.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad del autor.

Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

AGRADECIMIENTO

“Agradezco infinitamente a Dios y a la Virgen de Agua Santa de Baños por la gracia de permitirme culminar uno de los objetivos de mi vida, a mis padres Alicia y Francisco que siempre me han acompañado y apoyado en todas las etapas de mi formación, expreso mi sentimiento de cariño y eterna gratitud a Jorge, Juan Carlos y Nelly que son la fortaleza y la guía con quienes siempre he podido contar incluso en los momentos adversos de la vida. A Karlita, Andreita y Soffy que son la alegría con la que siempre puedo contar.

Agradezco además al Ing. Edison Calderón y Eco. Juan Castillo por los consejos y aportes recibidos para el desarrollo de la investigación, como también a toda la familia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” en la persona del Ing. Alfredo Chucuri Malán por el apoyo y facilidades brindadas a éste trabajo.

Por último agradezco a mi abuelita María Semira que estoy muy seguro que desde el cielo cuida y protege a nuestra familia”.

Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

DEDICATORIA

“Dedico ésta investigación a mi MADRE, que es la heroína y la luz de mi vida, que con sus esfuerzos de toda su vida, sin miedo a las adversidades y limitaciones, nos educa para ser hombres justos y de bien. Que Dios aun nos bendiga con la gracia de aún tenerte y siempre agradecido contigo por el ejemplo que me has dado. Para ti mamá”.

Edwin Vinicio Ñamiña Lara

ÍNDICE

Certificación del Tribunal	II
Certificado de Autoría.....	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V
Índice.....	VI
Índice de Tablas	VIII
Índice de Gráficos	IX
Índice de Ilustraciones.....	XI
Índice de Anexos.....	XI
Introducción	XII
CAPÍTULO I.....	1
1. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR Y LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO”	1
1.1. Las Finanzas Populares y Solidarias.....	1
1.1.1. De las Microfinanzas a las Finanzas Populares y Solidarias.....	6
1.1.2. El Nuevo Orden de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador.....	7
1.2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”	17
1.2.1. Reseña Histórica.....	17
1.2.2. Estructura Organizativa.....	18
1.2.3. Ubicación Geográfica.....	23
1.2.4. Gestión Estratégica.....	25
CAPÍTULO II	27
2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”	27
2.1. Análisis de la Situación Financiera.....	27
2.1.1. Análisis Horizontal.....	27
2.1.2. Análisis Vertical.....	41
2.1.3. Implementación y Análisis de Indicadores Financieros.....	51
2.2. Portafolio De Servicios	58
2.2.1 Los Servicios Cooperativos en el Ecuador.....	58

2.2.2	Oferta de Servicios Financieros.....	59
2.2.3.	Identificación de Servicios NO Financieros.....	64
CAPÍTULO III.....		68
3. EVALUACIÓN E IMPACTO SOCIOECONÓMICO.....		68
3.1.	Formulación de Objetivos.....	68
3.1.1.	Objetivo General.....	68
3.1.2.	Objetivos Específicos.....	68
3.2.	Descripción del Área de Influencia e Investigación.....	69
3.2.1.	Definición del alcance de la Investigación.....	70
3.2.2.	Fuentes de Información por Objetivo de la Investigación.-.....	81
3.2.3.	Muestreo.....	85
3.3.	Evaluación a los Servicios Ofertados.....	87
3.3.1.	Ámbito de la Evaluación.....	87
3.3.2.	Aplicación de la Evaluación.....	88
3.3.3.	Resultados significativos.....	104
3.4.	Percepción de Satisfacción de Socios y Clientes.....	118
3.4.1.	Condiciones de Mercado.....	118
3.4.2.	Acceso al Crédito.....	122
3.4.3.	Otros servicios requeridos.....	126
3.4.4.	Satisfacción de los servicios ofertados.....	128
3.5.	Evaluación del Impacto Socioeconómico.....	133
3.5.1.	Características Socio demográficas.....	133
3.5.2.	Características Laborales.....	137
3.5.3.	Niveles de Ingreso.....	139
3.5.4.	Calidad en la vivienda.....	141
3.5.5.	Acceso a Servicios Básicos.....	142
3.5.6.	Análisis Comparativo de la Evaluación e Impacto Socio Económico de los servicios cooperativos.....	144
3.6.	Propuesta De Alternativa Para Mejorar Los Servicios Financieros y No Financieros.	148
3.6.1.	Antecedentes.....	148
3.6.2.	Objetivo de la Propuesta.....	149

3.6.3. Diseño de Alternativas Estratégicas de la Propuesta	149
3.6.4. Viabilidad de la Propuesta	155
CAPÍTULO IV	160
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
4.1. Conclusiones	160
4.2. Recomendaciones.....	162
Resumen	164
Summary	165
Bibliografía	166
Anexos	167

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Principios de la Economía Privada y Popular.	1
02	Cartera Colocada por el Sistema Financiero Nacional.	8
03	Distribución de la Cartera de Crédito por Tipo.....	11
04	Análisis Comparativo de Crecimiento Cooperativo 2002-2007	13
05	Sectores de la Economía Popular y Solidaria.	14
06	Ubicación de Geográfica Institucional.....	24
07	Fórmulas Aplicables al Análisis Horizontal.	28
08	Análisis Horizontal al Balance General	29
09	Análisis Horizontal al Estado de Resultados.	34
10	Análisis Vertical al Balance General.	42
11	Análisis Vertical al Estado de Resultados.....	45
12	Indicadores Financieros PERLAS.....	54
13	Umbral Mínimo de Indicadores Financieros.....	57
14	Rangos Plan de Inversiones	60
15	Montos y Plazo Por Tipo de Crédito.....	62
16	Capital Social	80

17 Muestreo.....	87
18 Análisis Situacional Externo.....	88
19 Análisis Perfil Estratégico Externo	91
20 Análisis Situacional Interno.....	92
21 Análisis Perfil Estratégico Interno.....	95
22 Análisis FODA al Portafolio de Servicios	97
23 Fortalezas del Portafolio de Servicios.....	104
24 Debilidades del Portafolio de Servicios.....	108
25 Oportunidades del Portafolio de Servicios.....	112
26 Amenazas del Portafolio de Servicios.....	115
27 Renovación de créditos.....	122
28 Satisfacción al Portafolio de Servicios.....	130
29 Complementariedad de los Servicios Financieros.....	150
30 Posicionamiento Portafolio de Servicios.....	151
31 Fortalecimiento Interno institucional.....	153
32 Viabilidad de la Propuesta de Mejoramiento.....	155

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Producto Interno Bruto/Ingreso Per Cápita Anual	71
02	PIB Países de Latinoamérica.....	71
03	PIB por Industrias.....	72
04	Inflación mensual y anual.....	73
05	Inflación anual acumulada.....	73
06	Inflación anual en América Latina y EEUU diciembre 2010.....	74
07	Distribución de la PEA.....	74
08	Ocupación total y por sexo.....	75
09	Subocupación total y por sexo.....	76
10	Evolución de las Remesas recibidas.....	77
11	Volumen de Crédito.....	78

12	Conocimiento del Sistema Cooperativo.....	118
13	Percepción del Sistema.	118
14	Socio de una Cooperativa.....	119
15	Socios Compartidos	119
16	Negativa al Sistema Cooperativo.	120
17	Medios Efectivos de Publicidad.....	121
18	Motivos de Apertura de Cuenta.	121
19	Acceso al Crédito en COCREAD.	122
20	Montos Satisfactorios.....	122
21	Razones de la solicitud de crédito.	123
22	Destino del Crédito en un Negocio.	124
23	Mejoramiento del Negocio.....	124
24	Causas de haber mejorado el negocio.	125
25	Mejoramiento de la Calidad de Vida.	125
26	Percepción del mejoramiento de la calidad de vida.	126
27	Percepción del mejoramiento de la calidad de vida.....	127
28	Preferencias al acudir al crédito.	127
29	Servicios Utilizados	128
30	Factores de NO utilizar los servicios.	129
31	Porcentaje de Personas según su Género.	133
32	Sector de Residencia.	134
33	Jefatura de los Hogares	135
34	Nivel de Instrucción.	135
35	Analfabetismo	136
36	Relación entre Condición de Trabajo y su Posición Ocupacional.	138
37	Tiempo en el Empleo.	138
38	Horas empleadas en el Trabajo.	139
39	Aumento y Disminución de Ingresos.....	140
40	Posesión de la Vivienda.	141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

No.	TÍTULO	Pág.
01	La Economía Popular y Solidaria en la Economía Mixta	3
02	Control y Supervisión de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador.	15
03	Organigrama Funcional.....	22

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Rangos en operaciones de créditos.	168
02	Estructura Operativa Coac. Acción y Desarrollo.....	169
03	Manual de Indicadores Financieros PERLAS.....	170
04	Portafolio de Servicios Institucional.	173
05	Indicadores socioeconómicos Provincia de Chimborazo.....	174
06	Variables de Investigación.	176
07	Resultados Satisfacción de Socios y Clientes.	177
08	Resultados Impacto Socioeconómico.	180
09	Ficha Técnica Estructura Interna de la Institución.....	183
10	Ficha Técnica de Productos y Servicios Cooperativos.	187
11	Encuesta de Evaluación e Impacto Socioeconómico.	189

INTRODUCCIÓN

La actual Constitución de la República de Ecuador reconoce a la Economía Popular y Solidaria como uno de los componentes de la Estructura Financiera en el país, interaccionando conjuntamente con la Economía Pública y Privada. El Sector de las Finanzas Populares y Solidarias se constituye como uno de los motores para el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria en sí, más aun si consideramos la publicación de su Ley en el Registro Oficial que regula a todas las instituciones financieras que forman parte de éste sector, dentro de ellas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las Finanzas Populares y Solidarias se constituyen como las auténticas formas de democratización del sistema financiero al buscar la adecuación de productos financieros ajustadas a las necesidades básicas de la población y al fortalecimiento del trabajo social acumulado en cada territorio, cuya característica principal es que atienden a las personas excluidas del sistema bancario tradicional, fomentando así su integración dentro de la sociedad donde el ser humano es el centro de su accionar.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como una institución social que por la administración de fondos del público proveniente de sus socios, debes constituirse como entidades financieras eficientes y solventes, cuyos indicadores financieros respondan como una garantía de sostenibilidad de la entidad en el tiempo. El Desempeño Social es la característica principal de interés que fundamenta el existir de éste tipo de instituciones, por lo que su medición y reporte es de importancia para sustentar los principios y valores por los cuales actúa una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ligado siempre al impacto de sus servicios dentro de la calidad de vida de sus socios y el territorio donde se encuentra.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Es una institución dedicada a la intermediación financiera que ofrece servicios financieros y no financieros que por más de diez años se ha atendido a los diferentes territorios donde posee una oficina operativa, institución financiera que busca fortalecer sus actividades a través de la implementación de metodologías adecuadas para el mejoramiento del impacto de los servicios que oferta.

CAPÍTULO I

1. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR Y LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO”

1.1. LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS.

Las Finanzas Populares y Solidarias se constituyen como el llamado a ser el instrumento para la democratización del sistema financiero al buscar la adecuación de productos financieros a las necesidades básicas de la población y al fortalecimiento del trabajo social acumulado en cada territorio, dando prioridad a los excluidos del sistema bancario tradicional y constituyendo un eslabón de integración y sustentación de una relación más duradera entre economía y sociedad. Relación construida bajo la protección de la ética y de la solidaridad para crear las condiciones para un desarrollo humano que necesariamente tendrá que ser integrado y sustentable.

Como tal, las Finanzas Populares y Solidarias se insertan como instrumento de producción social de la ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, el mismo que permite generar diferentes tipos de procesos en favor del desarrollo del “ser humano” considerado así como el único fin que persigue éste tipo de economía.

La Economía Popular y Solidaria y el Sistema Económico.

Tabla No.1
Principios de la Economía Privada y Popular.

Economía Popular y Solidaria		Economía Empresarial Privada
PRINCIPIOS DE INTEGRACIÓN		PRINCIPIOS DE ACUMULACIÓN
1	Reproducción de la Unidad Doméstica.	Ampliación de la Economía del Capital.
2	Prevalencia del Trabajo sobre el Capital.	Prevalencia del capital sobre el Trabajo.
3	Reciprocidad.	Acumulación del Capital.
4	Generación de Excedentes y Utilidad.	Generación de Utilidades.
5	Redistribución de Excedentes.	Rendimiento a la Inversión.

6	Acto Económico Solidario.	Acto Comercial.
7	Generación de auto empleo.	Generación de empleo derivado.

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente:Eco. Geovanny Cardoso. Ponencia Congreso Internacional Finanzas Rurales WOCCU. Mayo 2011

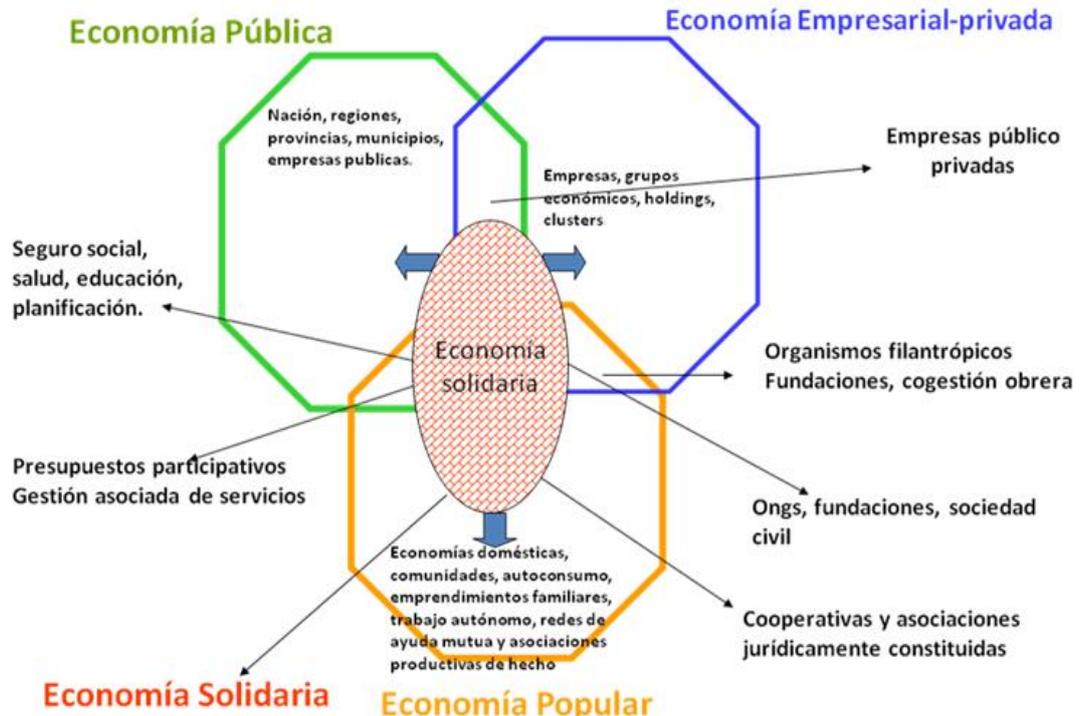
El principio o fundamento de la economía de solidaridad es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica, junto con generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad. Son los principios de auto regulación y auto accionar los que marcan la pauta para la diferenciación de la Economía Popular y Solidaria de la Economía Empresarial Privada.

Contexto de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.

En la Nueva Arquitectura Financiera que se contempla dentro de la vigente Constitución Política del Ecuador, se incluye a la Economía Popular y Solidaria como uno de los componentes dentro del Sistema Financiero Nacional, más aún que se establece que el sistema económico en el Ecuador es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidario, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos, y comunitarios.

La Economía Popular y Solidaria es reconocida como uno de los elementos que conforma la estructura de la Economía Nacional, por lo que el Artículo 309 determina: “El Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”.

Figura No. 1
La Economía Popular y Solidaria en la Economía Mixta



Elaborado por: Eco. Milton Maya. IEPS

Fuente: Eco. Geovanny Cardoso. Ponencia Congreso Internacional Finanzas Rurales WOCCU. Mayo 2011

Cada uno de los sectores determinan sus políticas en relación a su composición, objetivos, roles, y en especial al objetivo financiero que persiguen, es así que dentro sectores y formas de organización económica en el Ecuador se identifican:

Economía Empresarial Privada.-Su finalidad es la obtención continuada de ganancias a cambio de la inversión de capital, el riesgo y la gestión de recursos, y por tanto la acumulación de capital y generación de ingresos para los propietarios del mismo y sus ejecutivos.

Economía Empresarial Pública.-Su objetivo es la producción de bienes públicos (salud; educación; seguridad; justicia; estabilidad económica; balance ecológico, etc.) para la integración social y ejercicio de los derechos de todos los ciudadanos, o bienes estratégicos para la autodeterminación de la nación.

Economía Popular.-Su objetivo es la organización de los procesos naturales y las capacidades humanas para reproducir su vida con dignidad y en las mejores condiciones posibles a través de la producción para el autoconsumo o la obtención de ingresos.

La capacidad de trabajo (energía; conocimiento; destrezas y habilidades de las personas) constituye su principal fuerza productiva; que puede ser organizada y desarrollada autónomamente a nivel individual; familiar; comunitario o libremente asociado produciendo para el mercado o el autoconsumo; o ser contratada y ejecutada bajo la dirección de terceros principalmente bajo la forma de trabajo asalariado.

Economía Solidaria.-Una economía solidaria es el conjunto de recursos y actividades de producción, distribución, circulación, financiamiento y consumo realizadas por los trabajadores, el Estado u organizaciones privadas, regulado por una concreción ética de los principios de reproducción de la unidad doméstica, redistribución, reciprocidad y comercio justo, por sobre el individualismo y particularismo utilitarista, el principio de mercado, la competencia destructiva y la búsqueda de la máxima ventaja individual.

Economía Popular y Solidaria.-Conjunto de recursos y actividades de producción, distribución, circulación consumo y financiamiento realizadas por los trabajadores, sus familias y comunidades, mediante formas asociativas autogestionarias regidas por prácticas democráticas, mediante redes de intercambio y cooperación informales regidas por la costumbre (como la Minga) o de acuerdo a formas jurídicas establecidas por ley basada en regímenes especiales de propiedad familiar, comunitaria, asociativa o cooperativa para la realización de esas actividades y la reinversión social del excedente, organizando recursos y capacidades humanas con el objetivo de reproducir la vida propia y/o de los demás miembros de la comunidad con dignidad y en las mejores condiciones posibles a través de la producción para el autoconsumo colectivo o la obtención de ingresos.

El trabajo es su principal recurso, aplicado a la producción de bienes y servicios para la resolución directa de necesidades o la generación de ingresos.

Economía Mixta.-La concreción del Sistema Económico en un territorio, sea la Nación, las Provincias, los Municipios, las Regiones, las localidades o las comarcas, es

generalmente una economía mixta, que combina con proporciones cambiantes tres sectores diferenciados:

- ✓ El sector de Economía Empresarial Privada,
- ✓ El Sector de Economía Pública y
- ✓ El Sector de Economía Popular,

Siendo los objetivos respectivos de las organizaciones de cada sector:

- la obtención de ganancias y la acumulación de capital,
- El bien común: una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza, que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir, y
- La reproducción de la vida de sus miembros en las mejores condiciones posibles.

Características y Valores del Sistema Económico Social y Solidario.

La Economía Popular y Solidaria a relación de la economía tradicional busca generar alternativas de desarrollo para los individuos y el territorio en el cual intervienen, por lo que, su accionar se base en:

- a) El **ser humano** es el centro del desarrollo.
- b) Busca **satisfacer las necesidades comunes** de la población.
- c) La **Economía está en función de la sociedad** en la prestación de servicios a la comunidad.
- d) Se reconocen **diferentes formas de organización de la sociedad** para la producción.
- e) Prima la **sociedad de personas sobre la sociedad de capitales**.
- f) Se reconoce la **propiedad individual** y también formas de **propiedad colectiva**.
- g) La Organización tiene un **carácter democrático y participativo**.

Mientras que los VALORES en los que se fundamenta la organización de la Economía Popular y Solidaria son:

- Trabajo Asociativo.
- Democracia Interna e Igualdad.
- Búsqueda de la equidad.

- Cooperación y solidaridad.
- Respeto a la Naturaleza
- Reconocimiento y respeto al saber local.

1.1.1. De las Microfinanzas a las Finanzas Populares y Solidarias.

El vigor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran en su dimensión socio-política, en la densidad del capital social que las define, en las posibilidades de que se crean en torno al proceso de organización, siendo a su vez una respuesta desde abajo, un proceso de emancipación ante formas de exclusión y un proceso de empoderamiento que surge como alternativa al modelo de la banca comercial. Esta dimensión es la que sostiene la dinámica de la intermediación financiera.

Esta dimensión es también el principal fundamento para diferenciar una experiencia de finanzas populares de una de Microfinanzas. El termino Microfinanzas que si bien tiene que ver con “una opción de acceso a productos financieros a los más pobres” (Rivadeneira 2006:176), contempla una forma de empoderamiento a partir de la superación de las limitaciones económicas, (esto no quiera decir que posteriormente no se puedan generar procesos de empoderamiento en otros ámbitos, como efectivamente sucede, por ejemplo, con experiencias de Banca Grammen, en aspectos sociales y políticos articulados a una perspectiva de género).

Sin embargo, en los procesos derivados de las finanzas populares y solidarias, el empoderamiento que se genera y del cual se parte no es solamente el económico sino básicamente el social y el organizativo (dimensión política). El manejo de las finanzas NO es el centro de la experiencia sino una consecuencia de dicho proceso y precisa necesariamente elementos de emancipación, organización y creación de espacios alternativos.

Las Microfinanzas operan a través del microcrédito y este se define como aquel préstamo “concedido a un prestatario (...) destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios¹”. El concepto de Microcrédito es limitante, es una miniaturización creada justamente para responder a las posibilidades y límites de los

¹Concepto de Microcrédito asumido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

ingresos de una población anteriormente excluida por el sistema tradicional. El concepto de Finanzas Populares (Solidarias) “amplía la noción de Microfinanzas sacándole del pequeño gueto donde se encuentra, es decir, más allá del micro-emprendimiento buscando su conexión con la dimensión territorial². Es una denominación que reduce la realidad a lo micro cuya expresión semántica no recoge la fuerza de las iniciativas de desarrollo local.

1.1.2. El Nuevo Orden de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador.

ANTECEDENTES CONSTITUCIONALES DE LAS FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS.

Se ha mencionado el reconocimiento de la Economía Popular y Solidaria como uno de los componentes del Sector Financiero Nacional (Art. 309). Es este reconocimiento que ha permitido la identificación y reconocimiento de los diversos componentes producto de las iniciativas de los propios sectores como lo manifiesta el Art. 311 de la Carta Magna que dice: “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

Dichas Finanzas Populares y Solidarias engloban aspectos encaminados al desarrollo de sus socios, mitigando el principal problema en el ámbito financiero para los pequeños y medianos productores, indígenas, campesinos, afro ecuatorianos y pobladores urbano populares es que, siendo generadores de ahorros, están excluidos o tienen muy poco acceso al crédito bancario y tienen escasa incidencia en las políticas financieras locales, regionales, nacionales.

SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR.

El sistema financiero de un país contribuye a la fluidez del sistema de pagos, a la intermediación de recursos y a la asignación de crédito. Los intermediarios financieros

facilitan la canalización del ahorro hacia la inversión y, con esa actividad, aportan al crecimiento de la economía. Tiene la intervención de diferentes instituciones a servicio de la intermediación financiera de los recursos de socios, clientes, inversionistas.

La realidad de nuestro País manifiesta el siguiente comportamiento de participación en relación a las operaciones de captación y colocación del Sistema Financiero, ya que el ahorro y crédito se constituyen como los servicios primarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en general.

En lo que corresponde a la Colocación de la Cartera (Créditos otorgados) se identifica las Instituciones Financieras a diciembre de 2010 han colocado un total de \$16.172.336.407,40 de los cuales se identifica notablemente la bancarización de la iniciativa crediticia como del crecimiento del sector.

Tabla No. 2
Cartera Colocada por el Sistema Financiero Nacional.

CARTERA SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	A JUNIO 2010		A DICIEMBRE 2010		Evolución Semestral
	CARTERA COLOCADA	%	CARTERA COLOCADA	%	
BANCOS PRIVADOS	10,064,063,994.00	66.18%	\$ 11,369,566,666.24	70.30%	12.97%
COOPERATIVAS	\$1,580,143,271.00	10.39%	\$ 1,827,786,327.15	11.30%	15.67%
MUTUALISTAS	\$ 270,746,058.45	1.78%	\$ 264,356,866.45	1.63%	-2.36%
FINANCIERAS	\$ 842,517,250.36	5.54%	\$ 958,354,414.98	5.93%	13.75%
BANCA PUBLICA	\$,450,487,408.23	16.11%	\$ 1,752,272,132.58	10.83%	-28.49%
TOTAL COLOCACIONES	\$ 5,207,957,982.04	100.00%	\$ 16,172,336,407.40	100.00%	6.34%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

En la Tabla No 2 se identifica que el sector en general destinado a la colocación del crédito ha obtenido un crecimiento notable, a pesar de que la Banca Privada obtiene mayoritariamente el 70.30% de la cartera colocada, el sistema Cooperativo denota un crecimiento semestral superior al de la Banca Privada, y mucho mayor al de las Instituciones Financieras, Mutualistas y Banca Pública. Por lo que se constituye a las

Cooperativas como la “forma de acceso” más representativa que tiene un crecimiento considerable dentro de la participación del sector financiero nacional.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO

La Cartera de Crédito se constituye como una de los elementos de mayor generación de ingresos en las operaciones de la Cooperativa, por lo que el riesgo en la fuente de repago se constituye como la característica principal en la segmentación en la clasificación de la Cartera de Créditos.

El 18 de junio 2009, mediante cambio del Instructivo de Tasas de Interés, los rangos de crédito establecidos para los segmentos del crédito se modificaron, además la denominación de los segmentos conocidos como Comerciales pasaron a llamarse Productivos, adicionalmente se crea un nuevo segmento, Productivo Empresarial. Finalmente los segmentos Consumo y Consumo Minorista se unifican para formar un solo segmento Consumo.

Productivo.- Operaciones de créditos donde las ventas anuales son iguales o superiores a USD 100 mil, otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. Los parámetros de calificación de estos créditos son: capacidad de pago del deudor, cobertura e idoneidad de las garantías, información de la central de riesgos, experiencia crediticia del deudor, riesgos de mercado y del entorno. Dentro del crédito productivo se identifican dos segmentos (ANEXO 1):

- Productivo Corporativo.- Operaciones de Crédito superiores a USD 1 millón.
- Productivo Empresarial.- Operaciones de Crédito superiores a USD 200 y menores a USD 1 millón.
- Productivo PYMES.- Operaciones de Crédito sean menores o iguales a USD 200 mil otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplan con los parámetros de definición de créditos productivos.

Vivienda.- Operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que

se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y haya sido otorgada al usuario final del inmueble.

Consumo.- Operaciones que tengan como destino adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, se incluye en este segmento las operaciones con tarjetas de crédito.

Microcrédito.-Operaciones de crédito donde las ventas anuales son inferiores a USD 100 mil. Las experiencias de nuevos productos financieros alternativos han seguido el diseño de políticas locales de apoyo a la economía solidaria, el Microcrédito es la Experiencia más conocida, donde se otorga créditos individuales o colectivos de pequeños montos utilizando una tecnología crediticia alternativa, basada en el antecedente del emprendedor y en la capacidad de análisis de los agentes de crédito. Su clasificación es (ANEXO 1):

- Microcrédito Minorista.- Operaciones de crédito cuyo monto sean menores o iguales a USD 3.000 mil.
- Microcrédito Acumulación Simple.- Operaciones de crédito cuyo monto superen los USD 3.000 mil hasta USD 10.000 mil.
- Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones de crédito cuyo monto sean superiores a USD 10.000 mil.

El Sistema Financiero Nacional en lo relacionado a la Colocación con cartera de Créditos, según los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el destino de los Créditos tiene las siguientes distribuciones:

Tabla No. 3

Distribución de la Cartera de Crédito por Tipo.

BANCOS PRIVADOS			COOPERATIVAS DE AHOR. Y CRÉDITO		
A DICIEMBRE 2010			A DICIEMBRE 2010		
CARTERA BANCA PRIVADA	CARTERA COLOCADA	%	CARTERA COOPERATIVAS	CARTERA COLOCADA	%
COMERCIAL	\$5,175,646,888.12	45.52%	COMERCIAL	\$ 42,804,365.32	2.34%
CONSUMO	\$3,725,491,133.10	32.77%	CONSUMO	\$ 870,010,896.16	47.60%
VIVIENDA	\$1,470,189,646.55	12.93%	VIVIENDA	\$ 193,411,068.75	10.58%
MICROEMPRESA	\$998,238,998.47	8.78%	MICROEMPRESA	\$ 721,559,996.92	39.48%
Sub Total Banca Privada	\$ 11,369,566,666.24	100.00%	Sub Total Cooperativas	\$ 1,827,786,327.15	100.00%

MUTUALISTAS			FINANCIERAS		
A DICIEMBRE 2010			A DICIEMBRE 2010		
CARTERA MUTUALISTAS	CARTERA COLOCADA	%	CARTERA FINANCIERAS	CARTERA COLOCADA	%
COMERCIAL	\$ 41,888,496.93	15.85%	COMERCIAL	\$ 75,356,637.43	7.86%
CONSUMO	\$ 85,503,548.02	32.34%	CONSUMO	\$ 835,220,084.24	87.15%
VIVIENDA	\$ 135,224,684.11	51.15%	VIVIENDA	\$ 9,178,228.57	0.96%
MICROEMPRESA	\$ 1,740,137.39	0.66%	MICROEMPRESA	\$ 38,599,464.74	4.03%
Sub Total Mutualistas	\$ 264,356,866.45	100.00%	Sub Total S. Financieras	\$ 958,354,414.98	100.00%

BANCA PÚBLICA		
A DICIEMBRE 2010		
CARTERA BANCOS PUBLICAS	CARTERA COLOCADA	%
COMERCIAL	1,712,912,227.51	97.75%
CONSUMO	\$ -	0.00%
VIVIENDA	\$ 674,003.20	0.04%
MICROEMPRESA	\$,685,901.87	2.21%
Sub Total Banca Pública.	\$1,752,272,132.58	100.00%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara.

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

A diciembre de 2010 la participación de la Cartera de Microempresa en el sistema se identifica que es variable, las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen una mayor participación en éste segmento con un 39,48% de su cartera colocada como Microcrédito, a relación de la banca privada que solamente 8.68% de toda su cartera se encuentra colocada en ésta clasificación. Aún más que las Mutualistas, Financieras y

Banca Pública tienen una participación inferior al 5% interpretando que el objetivo de la colocación de su cartera de crédito no se halla en las iniciativas populares y productivas a menor escala.

Este comportamiento general en relación al Microcrédito permite ratificar los “objetivos sociales” que persiguen las cooperativas de ahorro y crédito, donde su rol principal está en la inclusión a los diversos servicios financieros de aquellas personas e instituciones populares que tradicionalmente han sido excluidos por la banca tradicional.

Según lo identificado en la Tabla No. 03 el Crédito de Consumo tiene una participación significativa en la Banca Privada (32,77%), Cooperativas de Ahorro y Crédito (47,60%), Mutualistas (32,34%), Financieras (87,15%), a excepción de la Banca Pública (0,00%). Esta participación del consumo dentro del portafolio de servicios de créditos da cuenta de las garantías reales (rol de pagos en especial, certificaciones de trabajo en relación de dependencia, certificaciones de bienes muebles e inmuebles) que solicitan cada una de estas instituciones para mitigar el riesgo en la recuperación y evitar así la generación de cartera vencida y contaminada, además de asegurar un alto grado de rotación del capital, fenómeno principal de generación de ingresos.

Aunque uno de los importantes aspectos que han deslegitimado el accionar del Sistema Cooperativista en el Ecuador es la proliferación indiscriminada de cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, teniendo como dato específico lo registrado dentro de la Dirección Nacional de Cooperativas, en donde a comparación (Tabla No. 04) entre el 2002 y el 2007 existe un crecimiento de un 131,3% que de 528 instituciones cooperativas a diciembre de 2007 se registran 5.422 cooperativas, ratificando así la gran fragilidad del control de sistema cooperativo, por lo que la implementación de la Nueva Ley disminuirá notablemente este fenómeno, donde más de 1.200 cooperativas de ahorro y crédito, miles de cajas de ahorro y crédito (90% conformadas por mujeres), bancos comunales representan casi un USD 1.500 millones de activos y más de 3 millones de socias y socios.

Tabla No. 4
Análisis Comparativo de Crecimiento Cooperativo 2002-2007

TIPO DE COOPERATIVAS	2002	2007	Variación
Producción	490	630	28.6%
Consumo	361	1.078	198.6%
Ahorro y Crédito	528	1.221	131.3%
Servicios	1.594	2.493	56.4%
TOTAL	2.973	5.422	82.4%

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Dirección Nacional de Cooperativas.

EL NUEVO ORDEN DE RECTORÍA PARA LAS FINANZAS POPULARES.

Este nuevo orden de las Finanzas Populares marca el rol activo del Estado en regular los procesos económicos y sociales que envuelven a las Cooperativas, Cajas de Ahorro y Crédito; Bancos Comunales; y otras iniciativas de intermediación financiera a la instancia de planeación (Plan Nacional de Desarrollo) y en el Desarrollo Económico Local de los territorios en los que intervienen.

El reconocimiento del sector Popular y Solidario en la Constitución Política del Ecuador (Art 283; 309; 311; 319; 394). Ha sido necesaria la construcción de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario que regule específicamente al sector y reavive los principios iniciales del cooperativismo que son la razón que lo diferencia de la Banca Privada y Banca Pública.

Con un proceso de construcción participativo a nivel nacional con representantes del sector público y de actores de las Finanzas Populares como: la Red Nacional de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador (RENAFIPSE); Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito; Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (FECOAC); Red Financiera Rural (RFR); Caja Central Cooperativa (FINANCOOP); Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Norte (UCACNOR); Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Centro (UCACCENTRO); Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR).

La Asamblea Nacional discutió y aprobó éste proyecto de Ley el 05 de abril de 2011 en su primer debate, mientras que el 13 de abril de 2011 se aprobó por unanimidad en Segundo

Debate ésta Ley. Es así que con fecha del martes 10 de mayo de 2011 se publica la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario** en el REGISTRO OFICIAL con número de registro 444.

Para éste fin se considera a las cooperativas de ahorro y crédito “*son organizaciones formadas por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y principios de la Ley³*”. Además de la identificación y conceptualización de los diferentes sectores como:

Tabla No. 5
Sectores de la Economía Popular y Solidaria.

SECTOR	DEFINICIÓN
COMUNITARIO	Organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales de género, de cuidado de la naturaleza, urbano o rurales, que trabajan para producir, comercializar, distribuir y consumir bienes y servicios en forma solidaria y auto gestionada.
ASOCIATIVO	Constituidas por personas naturales con actividades económicas similares o complementarias, para producir, comercializar y consumir bienes y servicios o autoabastecerse de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada.
COOPERATIVO	Sociedades de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, a través de una empresa de propiedad conjunta, administrada en forma democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.
UNIDADES ECONÓMICAS POPULARES	Son las que se dedican a la economía del cuidado, emprendimientos unipersonales, familiares, domésticas, comerciantes minoristas y talleres artesanales, que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y servicios. Serán promovidos fomentando la asociatividad y la solidaridad

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

³Art 81. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador.

Es la realidad del sistema cooperativo que en la Ley se establece las relaciones del Estado en relación a los siguientes aspectos de control y supervisión futura de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador, una vez aprobado y puesto en vigencia el Reglamento a ésta Ley:

Figura No. 2
Control y Supervisión de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador.



Elaborado por: Eco. Milton Maya. IEPS

Fuente: Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.- Será responsable de dictar y coordinar las políticas de fomento, promoción e incentivos, funcionamiento y control de las actividades económicas de las personas y organizaciones regidas por la Ley, con el propósito de mejorarlas y fortalecerlas. Así mismo, el Comité evaluará los resultados de la aplicación de las políticas de fomento, promoción e incentivos. Se integrará por los ministros de Estado que se relacionen con la Economía Popular y Solidaria, según lo determine el Presidente de la República.

Consejo Consultivo.- Los Gobiernos Autónomos descentralizados, en el ámbito de su gestión de sus competencias, las personas y organizaciones amparadas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del

Ecuador, podrán participar en la gestión del Comité Interinstitucional, a través de mecanismos de información y de consulta no vinculante.

Junta de Regulación.- Es una instancia de la Función Ejecutiva conformada por tres miembros con voz y voto, que serán los titulares de coordinación de desarrollo social, de la política económica y un delegado del Presidente de la República. Las regulaciones se expedirán sobre las bases de la política dictadas por el Comité Interinstitucional. Las instituciones reguladoras tendrán la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de esta competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

Superintendencia de Economía Popular y Solidario.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- g) Imponer sanciones; y,

Instituto de Economía Popular y Solidaria.-El Instituto tendrá como misión el fomento y promoción de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley, en el contexto del sistema

económico social y solidario previsto en la Constitución de la República y consistente con el Plan Nacional de Desarrollo, con sujeción a las políticas dictadas por el Comité Interinstitucional, para lo cual ejercerá las funciones que constarán en el Reglamento de la presente Ley.

Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.- La Corporación tendrá como misión fundamental brindar servicios financieros con sujeción a la política dictada por el Comité Interinstitucional a las organizaciones amparadas por la Ley, bajo mecanismos de servicios financieros y crediticios de segundo piso; para lo cual ejercerá las funciones que constarán en su Estatuto social.

La Corporación aplicará las normas de solvencia y prudencia financiera que dicte la Superintendencia, con el propósito de preservar de manera permanente su solvencia patrimonial.

1.2. LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”



1.2.1. Reseña Histórica

Conscientes de que la organización es la base fundamental para el desarrollo de la sociedad, un grupo de jóvenes emprendedores constituyen una institución privada de carácter social, a fin de ejecutar programas y proyectos en beneficio de la población rural y urbana marginal de la provincia de Chimborazo denominado FUNDACIÓN ACCIÓN Y DESARROLLO (FAD) creada legalmente mediante Acuerdo Ministerial No. 06368 del 16

de diciembre del 2003 en el Ministerio de Bienestar Social. En el proceso se desarrolló varios proyectos y programas con financiamiento interno y externo como:

- Crédito en especie.
- Elaboración de plan de acción comunitario.
- Capacitaciones y Asistencia técnica.
- Programas de micro créditos y otros.

Las experiencias vividas de la FAD, principalmente en el manejo de crédito con la aplicación de su propia metodología; y en base a los requerimientos de los beneficiarios de estos programas se creó la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA-COCREAD, que mediante esta institucionalidad, permita extender la gestión en la cobertura de las necesidades de los beneficiarios de la FAD, siendo un mecanismo legal que permita el ahorro y crédito en las zonas en la cuales se desarrollen los planes de desarrollo.

Base Legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo cuenta con Acuerdo Ministerial al concederle su Personería Jurídica el Ministerio de Bienestar Social con número N-020-MBS-CH donde la Dirección Nacional de Cooperativas, jurisdicción de la provincia de Chimborazo, concedió éste reconocimiento legal a la Pre cooperativa el 04 de diciembre de 2000. En éste registro se inscriben en calidad de socios fundadores a 13 (trece) personas.

Aunque el inicio de las operaciones con el público lo realizan el 2 de enero de 2001.

1.2.2. Estructura Organizativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” es una institución de finanzas populares y economías solidarias, que realiza la intermediación financiera de derecho privado con finalidad social, conformada por personas naturales y/o jurídicas; pudiendo ampliar su cobertura en los cantones y parroquias de la provincia de Chimborazo y demás provincias del país, previo análisis del consejo de administración, autorizado por la asamblea general y puesto en conocimiento del organismo de control, sujetándose a las ley de cooperativas y su Reglamento.

Gobierno Corporativo.

De acuerdo a la Organización para Cooperación y Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés), “el gobierno corporativo involucra un conjunto de relaciones entre la gerencia, su junta directiva, sus socios y otras partes interesadas. El Gobierno Corporativo también proporciona la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la Institución y se determinan los medios para lograr esos objetivos y el monitoreo del desempeño.” Por tal motivo, la participación de los Socios (los verdaderos “dueños”) de la Cooperativa Acción y Desarrollo se estructura de la siguiente manera:

Asamblea General.

La Asamblea General es la máxima autoridad interna de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos sus socios y para los organismos de administración y control, en tanto sean concordantes con las leyes, el reglamento, el Estatuto y normativa interna de la institución.

La cantidad de los representantes son elegidos según la Ley de Cooperativas aún vigente, donde las que fluctúen entre dos mil y menos de cinco mil socios/as, eligen un representante principal y un suplente, por cada serie numérica de cien socios, como también de cinco mil hasta diez mil socios uno por cada doscientos socios, los mismos que son miembros electos para los Consejos de Administración y Vigilancia.

Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el organismo de dirección de la Cooperativa y su número lo constituirá de acuerdo al marco legal establecido para el efecto en principales y suplentes, los mismos que deberán tener por lo menos título de bachiller en adelante y conocimientos básicos de cooperativismo. Las principales atribuciones del Consejo de Administración son:

- Elaborar la planificación estratégica anual debidamente financiada y someterlo a consideración de la Asamblea General de Socios.

- Dictar las normas de administración interna de la organización interna, a través de los distintos reglamentos e instructivos y las demás normas operacionales, que sean necesarias para la mejor administración óptima de la cooperativa.
- Establecer las políticas de captaciones y crediticias, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la Cooperativa.
- Evaluar permanentemente el comportamiento económico-financiero de la Cooperativa, a través de los reportes y estados financieros; disponiendo las medidas correctivas que fueran necesarias, para la mejor marcha empresarial.
- Resolver sobre la apertura o cierre de sucursales y/o agencias, previa propuesta sustentada de la Gerencia General de conformidad al Art 4 del Estatuto.
- Resolver la actualización del monto mínimo de certificados de aportación que los socios deberán mantener en la cooperativa.
- Decidir sobre la admisión, retiro voluntario, exclusión y expulsión de los socios.

Consejo de Vigilancia.-

El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador del Consejo de Administración de la Gerencia General, Jefes de Oficina, Comisión de educación, comisión de asuntos sociales y demás estamentos de la cooperativa y estará integrado de acuerdo dispuesto en el reglamento legal vigente en principales y suplentes; los mismos que deberán tener mínimo título de bachiller en adelante y/o conocimientos básicos de contabilidad o afines. Las principales funciones del Consejo de Vigilancia son:

- Supervisar e informar a la Asamblea General sobre el cumplimiento del presupuesto de los planes operativos y resoluciones para su aplicación obligatoria.
- Supervisar e informar a la asamblea general sobre la gestión de los vocales del consejo de administración y del gerente, observando específicamente que no utilicen su condición en beneficio propio.
- Comprobar la exactitud de los balances e inventarios de la cooperativa.
- Revisar periódicamente la contabilidad de la cooperativa.

Comisión de Crédito.-

La Comisión de Crédito estará constituida por tres miembros elegidos por la asamblea general o por el consejo de administración para un periodo de dos años. Decidirá todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.

Comisión de Educación

Integrada por tres miembros elegidos por la asamblea general o por el consejo de administración y periodo de duración de 2 años, sus funciones son organizar y desarrollar programas de educación cooperativa, cursos de capacitación y talleres.

Comisión de Asuntos Sociales

Estará integrada por tres miembros designados por la asamblea general o por el consejo de administración el periodo de 2 años, tiene como finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la cooperativa, organizará eventos sociales todo lo relacionado con la cooperativa.

ESTRUCTURA OPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con la siguiente carga operativa, la cual ha sido identificada dentro de los roles de pago de la Institución. Las Funciones son:

- GERENCIA
- CONTADOR GENERAL
- JEFE DE CRÉDITO.
- ASESOR DE CRÉDITO.
- CAJEROS.

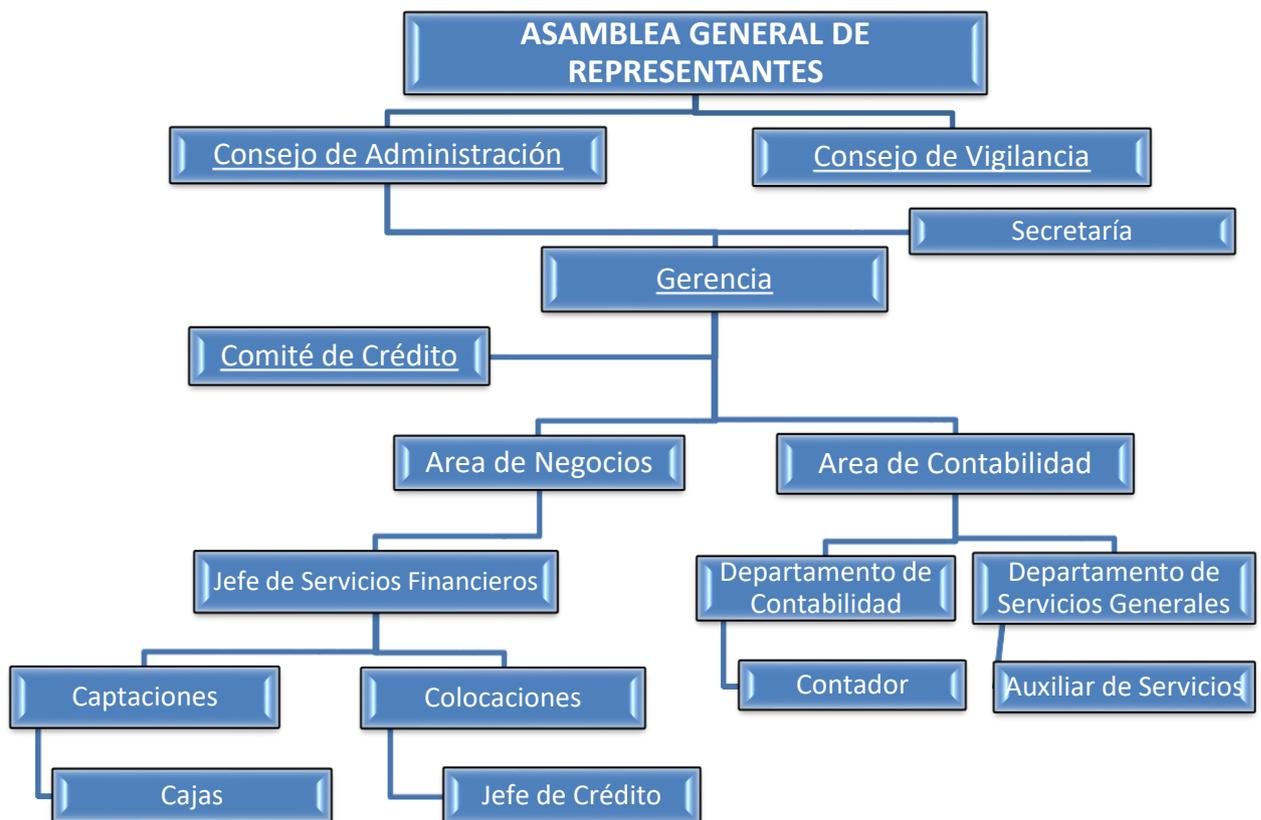
Por tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” cuenta en su planta administrativa con 14 personas, de las cuales 78,57% tienen una formación de Universidad, mientras que el 14,29% de los trabajadores de la Cooperativa tienen formación de Colegio, y solamente un 7,14% de los mismos tienen una formación de

Escuela. Característica que se interpreta como una importante capacidad y una mayor competencia para la ejecución de actividades técnicas que demanda la Cooperativa.

La edad en promedio de los empleados de la Institución se encuentran en el rango de 26 a 30 años que representan el 50% (7 personas), mientras que el 28,57% se encuentran en el rango de 18 a 25 años (4 personas) y el 21,43% que comprende el rango de 41 a 50 años establece la característica en la cual los empleados de la Cooperativa son jóvenes a más de una formación superior, que fortalecen las capacidades y competencias de la Institución (ANEXO 2).

Organigrama Funcional.

Figura No. 3
Organigrama Funcional.



Elaborado por: Gerencia General
Fuente: Plan Estratégico Coac. Acción y Desarrollo.

1.2.3. Ubicación Geográfica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ubica su campo de acción en la provincia de Chimborazo, con 8 puntos de atención comprendidos entre Matriz, Sucursales y Ventanillas, además que el 63% de los mismos se encuentran operando en el sector Rural de la provincia, se constituyen como una estrategia de inclusión de estos sectores a los sistemas financieros, con una apertura de oficinas todos los días de la semana contribuyen al acceso de sus socios a los servicios financieros y no financieros que posee la Cooperativa. Las agencias cuentan con las siguientes variables de información, como se presenta en la Tabla No 6:

Tabla No.6
Ubicación de Geográfica Institucional.

AGENCIA:	MATRIZ	LICTO	CEBADAS	CAJABAMB A	SAN MARTIN	JUAN DE VELASCO
CANTÓN:	Riobamba	Riobamba	Guamote	Colta	Colta	Colta
PARROQUIA:	Lizarzaburu	Licto.	Cebadas	Cajabamba	Columbe	Juan de Velasco
BARRIO/COMUNIDAD:	La Estación	Central	Cebadas	centro	San Martín	n.d.
DIRECCIÓN:	Villarroel 33-22 y Francia	Bolivia y García Moreno	Calderón y Justo Elías Ortiz (Frente al Sub Centro de Salud)	Av. Unidad Nacional (Junto a la Parada de Transp. Colta)	1 km por la Unidad Educativa Galápagos en la vía a Pulucate	Frente a la Plaza central
No. DE VENTANILLAS:	2	1	1	1	1	1
PERSONA DE CONTACTO:	Ing. Alfredo Chucuri	Juan Ilvis	Eulalia Caín	Inés Quispe	Sr. Baltasar Valla	Sr. Baltasar Valla
CARGO:	Gerente General	Oficial de Crédito	Cajero	Cajera	Oficial de Crédito	Oficial de Crédito
TELÉFONOS FIJOS:	032 944-570	233 4059		912762	033 028 592	033 028 592
CORREO ELECTRÓNICO:	cocread@accionydesarrollo.com	licto@accionydesarrollo.com	cebadas@accionydesarrollo.com	cajabamba@accionydesarrollo.com	No Posee	No Posee
DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a Sábados	Domingo a viernes	Domingo a viernes	Domingo a viernes	Lunes a Domingo	Domingo a viernes
HORARIO DE ATENCIÓN:	8:00 a 6pm	8 a 15:30	8 a 15:30	8 a 15:30	8:00 a 17:00	8 a 3 pm
UBICACIÓN DE SECTOR:	Urbano	Rural	Rural	urbano	Rural	rural

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo.

1.2.4. Gestión Estratégica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda, es una Institución que ha desarrollado herramientas de gestión en el ámbito administrativo, generando políticas específicas a ser cumplidas por la Institución.

MISIÓN

Somos una Institución de finanzas populares y economía solidaria, que realiza la intermediación financiera con finalidad social de derecho privado y de carácter intercultural, que brindamos servicios con ahínco y responsabilidad, asegurando el desarrollo socio económico de nuestros socios.

VISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En el año 2013 se constituirá en una institución **sólida**, efectiva y eficiente con servicios financieros alternativos orientados al desarrollo socio económico de los sectores productivos.

OBJETIVOS.

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexas y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.
- Fomentar la cultura de ahorro de la comunidad; y prestación de servicios de créditos a sus socios;
- Promover los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa;
- Impulsar las sinergias y/o integración con otras entidades nacionales e internacionales, en procura de establecer convenios de cooperación que permita el fortalecimiento de la Institución y del sistema de finanzas populares y economías solidarias;

DECLARACIÓN DE VALORES

- Seguridad;
- Transparencia;
- Honestidad;
- Intercultural;
- Liderazgo;

PRINCIPIOS COOPERATIVOS.

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, características que vinculan estrechamente a éste tipo de Instituciones al orden de lo participativo de quienes lo componen. Siendo así se puntualizan los Principios Cooperativos que practica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo:

1. Igualdad de derechos y obligaciones de los socios.
2. Adhesión libre y retiro voluntario.
3. Gestión democrática por parte de los socios (un socio un voto).
4. Participación económica por parte de los asociados y distribución de los excedentes en proporción al capital social aportado.
5. Neutralidad política y religiosa.
6. Impulsar la Educación Cooperativista.
7. Cooperación entre cooperativas, para fomentar la integración y consolidación de las finanzas populares
8. Autonomía e independencia.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”

En éste capítulo se encuentra sintetizada la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. En relación al tema de la presente investigación, es así que se toma aspectos de relevancia como la Situación Financiera y el Portafolio de Servicios que presenta la Institución.

En el primer caso, nos permite identificar a través de herramientas y métodos de estudio, el comportamiento histórico financiero de la institución, de manera que permita conocer la capacidad de sostenibilidad de la entidad sujeta a éstos procesos.

El Portafolio de Servicios para ésta investigación se define como la variedad de servicios financieros y no financieros de la Cooperativa que ofrece a sus socios y clientes, donde la aplicación de fichas técnicas nos permite analizar la situación operativa y de procesos de éstos servicios. De manera al sujetarlos a la medición con los resultados de los ejercicios permiten generar las evaluaciones situacionales y sugerir las estrategias de mejoramiento a los servicios ofertados por la cooperativa, que tomen en consideración los ajustes posteriores para adecuar sus productos al grupo meta de intervención.

2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA.

2.1.1. Análisis Horizontal.

Para realizar el análisis horizontal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo dispone de los estados financieros correspondientes a los períodos de 2008, 2009 y 2010 con corte a diciembre por cada uno de los años citados anteriormente, por lo que la aplicación del análisis es comparativo, toda vez lo que busca el análisis horizontal, es precisamente comparar un período con otro para observar el comportamiento de los estados financieros en el período objetivo de análisis. Para lo cual se presta mayor atención a las cuentas que han variado considerablemente identificando las posibles causas de dichas variaciones. Los valores obtenidos en el análisis horizontal, puede ser comparados

con las mesas de crecimiento y desempeño fijadas por la Institución, para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en la gestión de recursos, puesto que los resultados económicos de una institución son el resultado de las decisiones administrativas que se hayan tomado.

Fórmulas de Aplicación al Análisis Horizontal.-

Tabla No. 7
Fórmulas Aplicables al Análisis Horizontal.

VARIACIÓN ABSOLUTA (en números)	VARIACIÓN RELATIVA (en porcentaje)
Fórmula de Aplicación	Fórmula de Aplicación
$\Delta \# \nabla \# = (P2 - P1)$ <p>De donde: $\Delta \#$ ó $\nabla \#$ = Crecimiento o Decrecimiento en números. P2 = Último año (período actual de análisis) P1 = Año anterior (período anterior de análisis).</p>	$\Delta \% / \nabla \% = \left(\left(\frac{P2}{P1} \right) - 1 \right) * 100$ <p>De donde: $\Delta \%$ ó $\nabla \%$ =Crecimiento o Decrecimiento en porcentaje. P2 =Último año (período actual de análisis) P1= Año anterior (período anterior de análisis).</p>

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara
Fuente: Contabilidad Financiera de Charles T. Horngren.

Teniendo en cuenta los antecedentes antes mencionados, se presenta a continuación el ANÁLISIS HORIZONTAL a los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Durante el período de diciembre de 2008, 2009 y 2010:

Tabla No. 8
Análisis Horizontal al Balance General
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA"

COD.	DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	ANÁLISIS HORIZONTAL								
					2009-2008			2010-2009			2010-2008		
					ABSOLUTA	RELATIVA		ABSOLUTA	RELATIVA		ABSOLUTA	RELATIVA	
1	ACTIVO	509,224.65	779,976.11	1,083,220.65	270,751.46	53.17%	Δ	303,244.54	38.88%	Δ	573,996.00	112.72%	Δ
11	FONDOS DISPONIBLES	21,705.37	41,187.27	77,370.92	19,481.90	89.76%	Δ	36,183.65	87.85%	Δ	55,665.55	256.46%	Δ
1101	Caja	11,774.52	8,944.00	14,874.06	-2,830.52	-24.04%	▽	5,930.06	66.30%	Δ	3,099.54	26.32%	Δ
1103	Bancos otras instituciones finan.	9,930.85	32,243.27	62,496.86	22,312.42	224.68%	Δ	30,253.59	93.83%	Δ	52,566.01	529.32%	Δ
14	CARTERA DE CREDITOS	429,922.47	683,077.24	939,191.35	253,154.77	58.88%	Δ	256,114.11	37.49%	Δ	509,268.88	118.46%	Δ
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	24,374.76	1,270.11	3,373.67	-23,104.65	-94.79%	▽	2,103.56	165.62%	Δ	-21,001.09	-86.16%	▽
1402	Cartera créditos de consumo por vencer	146,518.16	207,252.93	384,092.11	60,734.77	41.45%	Δ	176,839.18	85.33%	Δ	237,573.95	162.15%	Δ
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	0.00	1,316.00	626.96	1,316.00	0.00%	Δ	-689.04	-52.36%	▽	626.96	0.00%	Δ
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	119,006.89	353,403.56	526,069.75	234,396.67	196.96%	Δ	172,666.19	48.86%	Δ	407,062.86	342.05%	Δ
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	1,527.36	0.00	0.00	-1,527.36	-100.00%	▽	0.00	0.00%	-	-1,527.36	-100.00%	▽
1412	Cartera de créditos de	83,657.20	44,328.70	8,712.56	-39,328.50	-47.01%	▽	-35,616.14	-80.35%	▽	-74,944.64	-89.59%	▽

	consumo que no devenga intereses												
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	14,923.14	37,191.46	35,071.85	22,268.32	149.22%	Δ	-2,119.61	-5.70%	▽	20,148.71	135.02%	Δ
1421	Cartera de créditos comercial vencida	700.16	397.94	113.97	-302.22	-43.16%	▽	-283.97	-71.36%	▽	-586.19	-83.72%	▽
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	76,036.78	59,745.24	25,987.97	-16,291.54	-21.43%	▽	-33,757.27	-56.50%	▽	-50,048.81	-65.82%	▽
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	2,438.03	28,511.70	19,063.05	26,073.67	1069.46%	Δ	-9,448.65	-33.14%	▽	16,625.02	681.90%	Δ
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-39,260.01	-50,340.40	-63,920.54	11,080.39	28.22%	Δ	13,580.14	26.98%	Δ	24,660.53	62.81%	Δ
16	CUENTAS POR COBRAR	11,341.17	8,607.49	15,488.74	-2,733.68	-24.10%	▽	6,881.25	79.94%	Δ	4,147.57	36.57%	Δ
1601	Intereses por Cobrar de Operaciones Bancarias	2,124.56	2,124.56	1,062.28	0.00	0.00%	-	-1,062.28	-50.00%	▽	-1,062.28	-50.00%	▽
1614	Pagos por cuenta de clientes	7,102.79	877.04	1,247.28	-6,225.75	-87.65%	▽	370.24	42.21%	Δ	-5,855.51	-82.44%	▽
1690	Cuentas por Cobrar Varias	2,113.82	5,605.89	13,179.18	3,492.07	165.20%	Δ	7,573.29	135.10%	Δ	11,065.36	523.48%	Δ
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-
1705	Bienes Arrendados	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-

18	PROPIEDADES Y EQUIPO	41,411.81	42,327.82	48,892.83	916.01	2.21%	Δ	6,565.01	15.51%	Δ	7,481.02	18.06%	Δ
1801	Terrenos	5,200.00	5,200.00	9,700.00	0.00	0.00%	-	4,500.00	86.54%	Δ	4,500.00	86.54%	Δ
1802	Edificios	11,970.85	11,970.95	11,970.95	0.10	0.00%	Δ	0.00	0.00%	-	0.10	0.00%	Δ
1804	Otros Locales	271.65	201.60	0.00	-70.05	-25.79%	▽	-201.60	-100.00%	▽	-271.65	-100.00%	▽
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	11,967.69	12,477.59	16,380.61	509.90	4.26%	Δ	3,903.02	31.28%	Δ	4,412.92	36.87%	Δ
1806	Equipos de computación	12,070.36	12,546.42	11,285.28	476.06	3.94%	Δ	-1,261.14	-10.05%	▽	-785.08	-6.50%	▽
1807	Unidades de transporte	12,563.73	12,563.73	15,327.50	0.00	0.00%	-	2,763.77	22.00%	Δ	2,763.77	22.00%	Δ
1890	Otros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-
1899	(Depreciación acumulada)	-12,632.47	-12,632.47	-15,771.51	0.00	0.00%	-	3,139.04	24.85%	Δ	3,139.04	24.85%	Δ
19	OTROS ACTIVOS	4,743.83	4,676.29	2,176.81	-67.54	-1.42%	▽	-2,499.48	-53.45%	▽	-2,567.02	-54.11%	▽
1904	Gastos y Pagos Anticipados	0.00	168.00	0.00	168.00	0.00%	Δ	-168.00	-100.00%	▽	0.00	0.00%	-
1905	Gastos diferidos	1,815.25	1,710.95	2,139.39	-104.30	-5.75%	▽	428.44	25.04%	Δ	324.14	17.86%	Δ
1990	Otros Activos Varios	2,928.58	2,797.34	37.42	-131.24	-4.48%	▽	-2,759.92	-98.66%	▽	-2,891.16	-98.72%	▽
2	PASIVOS	425,749.54	631,567.04	892,273.77	205,817.50	48.34%	Δ	260,706.73	41.28%	Δ	466,524.23	109.58%	Δ
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	222,314.30	374,212.28	628,450.91	151,897.98	68.33%	Δ	254,238.63	67.94%	Δ	406,136.61	182.69%	Δ
2101	Depósitos a la vista	197,216.89	344,202.92	501,989.30	146,986.03	74.53%	Δ	157,786.38	45.84%	Δ	304,772.41	154.54%	Δ
2103	Depósitos a plazo	25,097.41	30,009.36	126,461.61	4,911.95	19.57%	Δ	96,452.25	321.41%	Δ	101,364.20	403.88%	Δ
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	161,808.58	224,456.11	224,606.11	62,647.53	38.72%	Δ	150.00	0.07%	Δ	62,797.53	38.81%	Δ
2202	Operaciones de	161,808.58	224,456.11	224,606.11	62,647.53	38.72%	Δ	150.00	0.07%	Δ	62,797.53	38.81%	Δ

	Reporto con Instituciones Financieras												
25	CUENTAS POR PAGAR	5,951.96	5,739.55	10,241.30	-212.41	-3.57%	▽	4,501.75	78.43%	△	4,289.34	72.07%	△
2503	Obligaciones patronales	4,399.82	2,651.89	5,289.03	-1,747.93	-39.73%	▽	2,637.14	99.44%	△	889.21	20.21%	△
2504	Retenciones	264.88	414.58	799.69	149.70	56.52%	△	385.11	92.89%	△	534.81	201.91%	△
2505	Contribuciones Impuestos y Multas	0.00	0.00	21.09	0.00	0.00%	-	21.09	0.00%	△	21.09	0.00%	△
2506	Proveedores	0.00	58.00	58.00	58.00	0.00%	△	0.00	0.00%	-	58.00	0.00%	△
2590	Cuentas por pagar varias	1,287.26	2,615.08	4,073.49	1,327.82	103.15%	△	1,458.41	55.77%	△	2,786.23	216.45%	△
29	OTROS PASIVOS	35,674.70	27,159.10	28,975.45	-8,515.60	-23.87%	▽	1,816.35	6.69%	△	-6,699.25	-18.78%	▽
2903	Fondos de Administración	35,674.70	27,159.10	28,975.45	-8,515.60	-23.87%	▽	1,816.35	6.69%	△	-6,699.25	-18.78%	▽
3	PATRIMONIO	83,475.11	148,409.07	190,946.88	64,933.96	77.79%	△	42,537.81	28.66%	△	107,471.77	128.75%	△
31	CAPITAL SOCIAL	78,391.23	90,070.00	104,355.27	11,678.77	14.90%	△	14,285.27	15.86%	△	25,964.04	33.12%	△
3103	Aportes de socios	78,391.23	90,070.00	104,355.27	11,678.77	14.90%	△	14,285.27	15.86%	△	25,964.04	33.12%	△
33	RESERVAS	670.64	753.25	2,938.47	82.61	12.32%	△	2,185.22	290.11%	△	2,267.83	338.16%	△
3301	Legales	670.64	753.25	2,938.47	82.61	12.32%	△	2,185.22	290.11%	△	2,267.83	338.16%	△
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3,112.15	31,334.44	70,295.93	28,222.29	906.84%	△	38,961.49	124.34%	△	67,183.78	2158.76%	△
3402	Donaciones	2,388.19	2,365.19	3,374.23	-23.00	-0.96%	▽	1,009.04	42.66%	△	986.04	41.29%	△
3490	Otros Aportes	723.96	28,969.25	66,921.70	28,245.29	3901.50%	△	37,952.45	131.01%	△	66,197.74	9143.84%	△
36	RESULTADOS	1,301.09	26,251.38	13,357.21	24,950.29	1917.65%	△	-12,894.17	-49.12%	▽	12,056.12	926.62%	△

3601	Utilidades o excedentes acumulados	653.14	3,518.09	0.00	2,864.95	438.64%	Δ	-3,518.09	-100.00%	▽	-653.14	-100.00%	▽
3602	(Pérdidas acumuladas)	0.00	-2,575.79	0.00	-2,575.79	0.00%	▽	2,575.79	-100.00%	Δ	0.00	0.00%	-
3603	Utilidad del ejercicio	647.95	25,309.08	13,357.21	24,661.13	3806.02%	Δ	-11,951.87	-47.22%	▽	12,709.26	1961.46%	Δ
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		509,224.65	779,976.11	1,083,220.65	270,751.46	53.17%	Δ	303,244.54	38.88%	Δ	573,996.00	112.72%	Δ
COMPROBACIÓN DEL BALANCE (Diferencia)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-	0.00	0.00%	-

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Balances Generales Coac. Acción y Desarrollo al 31 diciembre de 2008-2009-2010.

Para la aplicación del Análisis Horizontal en lo relacionado con el Estado de Resultados se muestra íntegramente la composición de las cuentas que forman parte de este Estado Financiero, su presentación y análisis alcanza hasta las Subcuentas consideradas como relevantes para el análisis financiero de la Cooperativa, donde la aplicación de las fórmulas están basadas en los criterios señalados en la Tabla No. 7.

Tabla No. 9
Análisis Horizontal al Estado de Resultados.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA"

COD.	DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	ANÁLISIS HORIZONTAL								
					2009-2008			2010-2009			2010-2008		
					ABSOLUTA	RELATIVA		ABSOLUTA	RELATIVA		ABSOLUTA	RELATIVA	
4	GASTOS	107,590.10	131,713.17	212,713.84	24,123.07	22.42%	Δ	81,000.67	61.50%	Δ	105,123.74	97.71%	Δ
41	INTERESES GANADOS	15,336.59	18,899.33	27,181.75	3,562.74	23.23%	Δ	8,282.42	43.82%	Δ	11,845.16	77.23%	Δ
4101	Obligaciones con el Público	7,496.98	11,075.34	18,320.05	3,578.36	47.73%	Δ	7,244.71	65.41%	Δ	10,823.07	144.37%	Δ
4103	Obligaciones Financieras	7,685.60	7,757.31	8,861.70	71.71	0.93%	Δ	1,104.39	14.24%	Δ	1,176.10	15.30%	Δ
4105	Otros Intereses	154.01	66.68	0.00	-87.33	-56.70%	∇	-66.68	-100.00%	∇	-154.01	-100.00%	∇
42	COMISIONES CAUSADAS	4,100.00	0.00	0.00	-4,100.00	-100.00%	∇	0.00	0.00%	-	-4,100.00	-100.00%	∇
4206	Comisiones Varias-CORPOANDES	4,100.00	0.00	0.00	-4,100.00	-100.00%	∇	0.00	0.00%	-	-4,100.00	-100.00%	∇
44	PROVISIONES	12,213.12	11,080.39	14,642.42	-1,132.73	-9.27%	∇	3,562.03	32.15%	Δ	2,429.30	19.89%	Δ
4402	Gasto provisiones para cuentas Incobrables	2,866.00	4,793.69	0.00	1,927.69	67.26%	Δ	-4,793.69	-100.00%	∇	-2,866.00	-100.00%	∇
4403	Gasto de provisión para cuentas incobrables	9,347.12	0.00	14,642.42	-9,347.12	-100.00%	∇	14,642.42	0.00%	Δ	5,295.30	56.65%	Δ
4490	Otras Provisiones	0.00	6,286.70	0.00	6,286.70	0.00%	Δ	-6,286.70	-100.00%	∇	0.00	0.00%	Δ
45	GASTOS DE OPERACIÓN	75,940.39	101,733.45	168,181.16	25,793.06	33.96%	Δ	66,447.71	65.32%	Δ	92,240.77	121.46%	Δ
4501	Gastos de Personal	42,095.05	61,479.75	79,542.12	19,384.70	46.05%	Δ	18,062.37	29.38%	Δ	37,447.07	88.96%	Δ
4502	Honorarios Profesionales y Movilización	238.00	528.00	4,008.65	290.00	121.85%	Δ	3,480.65	659.21%	Δ	3,770.65	1584.31%	Δ
4503	Servicios Básicos	13,506.91	20,839.36	33,408.74	7,332.45	54.29%	Δ	12,569.38	60.32%	Δ	19,901.83	147.35%	Δ

4504	Impuestos, contribuciones y multas	1,132.60	2,564.28	6,374.73	1,431.68	126.41%	Δ	3,810.45	148.60%	Δ	5,242.13	462.84%	Δ
4505	Depreciaciones	2,729.97	0.00	4,753.09	-2,729.97	-100.00%	▽	4,753.09	0.00%	Δ	2,023.12	74.11%	Δ
4506	Amortizaciones	3,506.08	4,734.39	760.87	1,228.31	35.03%	Δ	-3,973.52	-83.93%	▽	-2,745.21	-78.30%	▽
4507	Otros Gastos	12,731.78	11,587.67	39,332.96	-1,144.11	-8.99%	▽	27,745.29	239.44%	Δ	26,601.18	208.94%	Δ
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	0.00	0.00	2,708.51	0.00	0.00%	-	2,708.51	0.00%	Δ	2,708.51	0.00%	Δ
4703	Intereses y Comisiones	0.00	0.00	55.00	0.00	0.00%	-	55.00	0.00%	Δ	55.00	0.00%	Δ
4705	Baja de Inventarios	0.00	0.00	2,653.51	0.00	0.00%	-	2,653.51	0.00%	Δ	2,653.51	0.00%	Δ
5	INGRESOS	108,238.05	157,022.25	226,071.05	48,784.20	45.07%	Δ	69,048.80	43.97%	Δ	117,833.00	108.86%	Δ
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	84,137.02	136,823.25	203,764.72	52,686.23	62.62%	Δ	66,941.47	48.93%	Δ	119,627.70	142.18%	Δ
5104	Intereses de Cartera de Créditos	84,137.02	136,823.25	203,764.72	52,686.23	62.62%	Δ	66,941.47	48.93%	Δ	119,627.70	142.18%	Δ
510405	Intereses Créditos Comercial	1,540.82	4,102.73	510.37	2,561.91	166.27%	Δ	-3,592.36	-87.56%	▽	-1,030.45	-66.88%	▽
510410	Intereses Créditos de Consumo	70,974.71	70,970.42	78,493.23	-4.29	-0.01%	▽	7,522.81	10.60%	Δ	7,518.52	10.59%	Δ
510420	Intereses Créditos Microempresa	4,367.04	54,416.91	114,223.83	50,049.87	1146.08%	Δ	59,806.92	109.91%	Δ	109,856.79	2515.59%	Δ
510430	Interés de Mora	7,254.45	7,333.19	10,537.29	78.74	1.09%	Δ	3,204.10	43.69%	Δ	3,282.84	45.25%	Δ
52	COMISIONES GANADAS	6,322.37	7,188.00	6,680.27	865.63	13.69%	Δ	-507.73	-7.06%	▽	357.90	5.66%	Δ
5201	Comisiones en Cartera de Créditos	10.00	104.00	0.00	94.00	940.00%	Δ	-104.00	-100.00%	▽	-10.00	-100.00%	▽
5205	Cartas de Crédito	378.25	22.00	0.00	-356.25	-94.18%	▽	-22.00	-100.00%	▽	-378.25	-100.00%	▽
5290	Otras Comisiones	5,934.12	7,062.00	6,680.27	1,127.88	19.01%	Δ	-381.73	-5.41%	▽	746.15	12.57%	Δ
54	INGRESOS POR SERVICIOS	6,027.50	8,252.62	6,691.16	2,225.12	36.92%	Δ	-1,561.46	-18.92%	▽	663.66	11.01%	Δ
5402	Administración crediticia	1,417.05	102.90	65.00	-1,314.15	-92.74%	▽	-37.90	-36.83%	▽	-1,352.05	-95.41%	▽
5404	Manejo y Cobranzas	1,235.36	1,914.83	2,260.50	679.47	55.00%	Δ	345.67	18.05%	Δ	1,025.14	82.98%	Δ

5405	Servicios Cooperativos	3,371.00	6,234.89	4,365.66	2,863.89	84.96%	Δ	-1,869.23	-29.98%	▽	994.66	29.51%	Δ
5490	Otros servicios	4.09	0.00	0.00	-4.09	-100.00%	▽	0.00	0.00%	-	-4.09	-100.00%	▽
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	3,574.14	4,102.65	6,527.78	528.51	14.79%	Δ	2,425.13	59.11%	Δ	2,953.64	82.64%	Δ
5590	Gestión de Cobranzas	3,574.14	4,102.65	6,527.78	528.51	14.79%	Δ	2,425.13	59.11%	Δ	2,953.64	82.64%	Δ
56	OTROS INGRESO	8,177.02	655.73	2,407.12	-7,521.29	-91.98%	▽	1,751.39	267.09%	Δ	-5,769.90	-70.56%	▽
5602	Otros ingresos Cheques devueltos	3.49	0.00	0.00	-3.49	-100.00%	▽	0.00	0.00%	-	-3.49	-100.00%	▽
5604	Recuperación de activos financieros	104.03	492.20	191.18	388.17	373.13%	Δ	-301.02	-61.16%	▽	87.15	83.77%	Δ
5690	Otros ingresos varios	8,069.50	163.53	2,215.94	-7,905.97	-97.97%	▽	2,052.41	1255.07%	Δ	-5,853.56	-72.54%	▽
TOTAL INGRESOS		108,238.05	157,022.25	226,071.05	48,784.20	45.07%	Δ	69,048.80	43.97%	Δ	117,833.00	108.86%	Δ
TOTAL EGRESOS		107,590.10	131,713.17	212,713.84	24,123.07	22.42%	Δ	81,000.67	61.50%	Δ	105,123.74	97.71%	Δ
RESULTADO		647.95	25,309.08	13,357.21	24,661.13	3806.02%	Δ	-11,951.87	-47.22%	▽	12,709.26	1961.46%	Δ

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias Coac. Acción y Desarrollo al 31 diciembre de 2008-2009-2010.

ANÁLISIS Y COMENTARIOS AL BALANCE GENERAL.

El análisis horizontal aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo permite concluir que:

Activo.-

- Entre los datos proporcionados en los Estados financieros de los años objeto de análisis, se identifica un crecimiento importante en los Activos de la cooperativa, del año 2008 al 2009 existe un incremento del 53,17%, mientras que del año 2009 al 2010 se denota un crecimiento del 38,88%. Esto de una forma global, se determina que en dos años de gestión el incremento en los Activos de la Institución es del 112,72%, es decir de \$509,224.65 en el 2008 a 1'083,220.65 a diciembre de 2010.
- El Grupo de cuenta denominado Fondos Disponibles ha reaccionado al crecimiento institucional, ya que del 2008 al 2009 existe un aumento del 89,76%, identificando que la cuenta 1103 (Bancos y otras instituciones bancarias), en este mismo período se ha incrementado en un 224,68% pasando de apenas \$9.930,85 a \$32.243,27, más si consideramos que ésta misma cuenta desde el 2008 a 2010 ha crecido en un 529,32% (de \$9,930.85 a \$62,496.86). Esto se interpreta que los recursos de liquidez que posee la institución son resguardados en instituciones financieras privadas que le permitan acudir a ellos cuando sean necesarios como del pago a proveedores de bienes y servicios (cheques).
- La disminución de valores en las cuentas de Activos no siempre se constituye como un deficiencia o punto de alerta a ser observado, se encuentra que la gestión de la institución en la reducción de la cartera vencida es adecuada, ya que del 2008 al 2009 se identifica una disminución del 21,43% en la cuenta 1424 (*Cartera de créditos de consumo vencida*) y más aún que ha existido una adecuada recuperación de cartera vencida en el 2010, ya que a comparación del año anterior se disminuye un 56,60%, que en dos años le ha permitido disminuir la cartera de crédito de consumo de un 65.82%. Permitiendo así que la Institución cuente con capital para futuras colocaciones, ingresos netos de los cobros por recuperación de cartera y un mejoramiento notable en sus indicadores de calidad de cartera.

- La inversión en equipos fijos muebles e inmuebles del año 2008 al 2009 ha sido moderada, identificándose un crecimiento del 2,21%, a comparación período de análisis 2009 al 2010 donde se observa un crecimiento importante del 15,51%. Esto se deduce a adquisiciones resultantes de la apertura de nuevas agencias como de la remodelación de equipos adquiridos.
- En lo relacionado con Otros Activos, identificamos una disminución paulatina del mismo comprendidos entre el 2008 y 2009, mientras que al año 2010 existe un decrecimiento del 54,11%, de \$4.743,83 al 2008 se registra el valor de \$2.176,81 al 2010. Se interpreta como un tratamiento importante en disminuir los activos improductivos que no generan beneficios directos e indirectos, mejorando sus indicadores ROE y ROA.

Pasivo.-

- En lo relacionado con el Pasivo de la Cooperativa se identifica que se fortalece a medida de la CONFIANZA que entrega sus socios a ésta institución, confianza reflejada en el crecimiento de las cuentas Depósitos a la vista y Depósitos a Plazo Fijo que comprende las Obligaciones que tiene la cooperativa con el público, las mismas que tienen un crecimiento notable en el primer caso, del 2008 al 2010 tiene un incremento del 154,54%.
- El caso de análisis importante se encuentra en el comportamiento en la cuenta de Depósitos a Plazo, donde del 2008 al 2009 tenemos un crecimiento de apenas del 19,57%, mientras que del 2009 al 2010 se identifica una notable capacitación de recursos bajo esta modalidad, a diciembre de 2009 se contaba con \$30.009,36 y a diciembre de 2010 la institución contó con \$126.461,61 que equivale a un incremento del 321,41% en un solo año, más si lo comparamos con la cifra inicial a diciembre de 2008 (\$25.097,36) miramos un crecimiento del 403,88%. Esto implica un crecimiento importante en los Activos de la cooperativa, ya que el ejercicio económico de la colocación de recursos requiere de una fuente fresca y permanente de recursos, y estos son de aquellos provenientes de los depósitos de sus socios e inversiones realizadas

por sus clientes, que se constituye como la fuente oportuna de financiamiento para la cooperativa.

- El Pasivo de una manera general tiene un crecimiento del 48,34% a diciembre de 2009, mientras que a diciembre de 2010 es de 41,28%, esto a la par de las obligaciones con el público argumentadas anteriormente.
- El comportamiento en lo que corresponde a las Cuentas por Pagar identificamos que al 2009 existe una disminución del 3,57%, y paradójicamente se expresa un crecimiento del 78,43% a diciembre de 2010, lo que cual quiere manifestar que a pesar de mejorar considerablemente en fondeo a la cooperativa con los depósitos de los socios e inversiones de clientes (o incluso pueden ser los mismos socios), el mismo no resulta suficiente para sostener sus operaciones de colocación, siendo necesario la captación de recursos de terceros.

Patrimonio.-

- El Patrimonio a diciembre de 2008 se constituyó por \$83.475,11 para lo cual el crecimiento de éste se establece un crecimiento del 77,79% al 2009, mientras que al 2010 se observa un incremento del 28,66%.
- La Rentabilidad de la Cooperativa en el 2008 se constituyó por \$647,95, a diciembre de 2009 por \$25.309,08 y a diciembre de 2010 por \$ 13.357,21 interpretándose un crecimiento del 2008 al 2009 de 3.806,02% y una disminución del 47,22 para el siguiente período. Utilidad reducida en el año 2010 por los gastos generados dentro del ejercicio económico.

ANÁLISIS Y COMENTARIOS AL ESTADO DE RESULTADOS.

El análisis Horizontal aplicado a los datos financieros del Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo permite identificar que:

Gastos.-

En lo que relaciona a los Gastos de la Cooperativa, se encuentra casi a la par de la evolución de sus ingresos, que a manera general producen un excedente para la institución. La información presentada en los Estados Financieros nos presenta la atención en 4 cuentas y sus efectos en los resultados presentados.

- La Primera corresponde a las *Obligaciones con el Público* (4101) donde se muestra un crecimiento del 144.37% en dos años de gestión del 2008 al 2010, esto se interpreta por las obligaciones de pago a los intereses generados por las captaciones hechas por la Cooperativa, este incremento es positivo ya que se interpreta que la cooperativa capta recursos del público (socios y clientes) de mayor cuantía.
- En el segundo caso analizo el comportamiento de la cuenta de *Honorarios Profesionales y Movilización* (4502), la misma que muestra que muestra un incremento en sus valores del 121.85% (de 2008 al 2009); 659.21% (del 2009 al 2010) y sorprendentemente del 1.584,31% (del 2008 al 2010), aunque los valores no son significativos por que van desde los \$238.00 (2008) a \$4.008.65 (2010), se interpreta que la cooperativa destina sus recursos a la contratación de personal profesional ocasional para el cumplimiento de una tarea específica, y más aún si existe rubros por movilización, estos deberían ser registrados con los comprobantes y anexos que determinasen las políticas internas de la Institución, siendo así que la aplicación de éstas movilizaciones deben liquidarse de manera eficiente y vinculadas con actividades de la cooperativa.
- El incremento en la cuenta *Servicios Básicos* (4503) nos ratifica la inversión ejecutada para la apertura de las nuevas agencias y ventanilla, que en el período del 2008 al 2010 reporta un incremento del 147.35%, gastos que generan operatividad de las actividades de los puntos de atención de la cooperativa, a fin de generar más beneficios para cubrir las obligaciones de la Institución.
- Se identifica que la cuenta *Otros Gastos* (4507) posee un incremento del 2009 (\$11.587,67) al 2010 (\$39.332,96) del 208.94% (26.601,18), esto es un punto de

cuidado para la gestión financiera, ya que al encontrarse registradas transacciones bajo esta cuenta, podemos identificar que son gastos indirectos y diferentes a la actividad financiera de la cooperativa, este incremento ocasiona una reducción notable en el resultado de la cooperativa y por ende una disminución en la distribución de utilidades y el pago en los impuestos.

Ingresos.-

- Se identifica que la Cooperativa tiene un incremento en sus ingresos, ya que en el año 2009 existe un crecimiento del 45.07%, mientras que al año 2010 es de \$69,048.80 que equivale al 48.93%, este comportamiento se encuentra además visibilizado en lo que corresponde a los Intereses de Crédito de Microempresa, ya que del 2008 en el cual su rendimiento era de \$4.367,04 se registra en el 2009 el valor de \$54.416,91, que equivale al 1.146,08% de crecimiento, y más aún si lo comparamos con el año 2010 donde el crecimiento a respecto del año anterior es del 109.91%.

2.1.2. Análisis Vertical.

Consiste en realizar una comparación de las cuentas individuales del balance con la suma total, para ver el peso individual dentro del total, de una partida del activo con la suma total del balance, y/o con la suma de las partidas del pasivo o del patrimonio total del balance, y/o con la suma de un mismo grupo del pasivo y del patrimonio. Se lo expresa en porcentajes (%), y su objetivo fundamental es conocer la estructura financiera de una institución a una fecha determinada, interrelacionando cifras de sus estados financieros.

Fórmulas de Aplicación al Análisis Vertical.-

Se determina para efectos del Análisis Vertical al TOTAL DE ACTIVOS como la cifra base que corresponde al 100% con el fin relacionar cada uno de los rubros que conforma el Balance General y establecer de una manera real los porcentajes de participación de las cuentas y subcuentas dentro del elemento del Estado Financiero (**1. Activo**). Por tanto se presenta la aplicación del análisis vertical al Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Comprendido en los períodos de diciembre 2008-2009-2010.

Tabla No. 10
Análisis Vertical al Balance General.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA"

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	2008		2009		2010	
					Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base	Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base	Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base
1	ACTIVO	509,224.65	779,976.11	1,083,220.65		100.00%		100.00%		100.00%
11	FONDOS DISPONIBLES	21,705.37	41,187.27	77,370.92	100.00%	4.26%	100.00%	5.28%	100.00%	7.14%
1101	Caja	11,774.52	8,944.00	14,874.06	54.25%	2.31%	21.72%	1.15%	19.22%	1.37%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	9,930.85	32,243.27	62,496.86	45.75%	1.95%	78.28%	4.13%	80.78%	5.77%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	429,922.47	683,077.24	939,191.35	100.00%	84.43%	100.00%	87.58%	100.00%	86.70%
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	24,374.76	1,270.11	3,373.67	5.67%	4.79%	0.19%	0.16%	0.36%	0.31%
1402	Cartera créditos de consumo por vencer	146,518.16	207,252.93	384,092.11	34.08%	28.77%	30.34%	26.57%	40.90%	35.46%
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	0.00	1,316.00	626.96	0.00%	0.00%	0.19%	0.17%	0.07%	0.06%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	119,006.89	353,403.56	526,069.75	27.68%	23.37%	51.74%	45.31%	56.01%	48.57%
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	1,527.36	0.00	0.00	0.36%	0.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1412	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	83,657.20	44,328.70	8,712.56	19.46%	16.43%	6.49%	5.68%	0.93%	0.80%
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	14,923.14	37,191.46	35,071.85	3.47%	2.93%	5.44%	4.77%	3.73%	3.24%
1421	Cartera de créditos comercial vencida	700.16	397.94	113.97	0.16%	0.14%	0.06%	0.05%	0.01%	0.01%

1422	Cartera de créditos de consumo vencida	76,036.78	59,745.24	25,987.97	17.69%	14.93%	8.75%	7.66%	2.77%	2.40%
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	2,438.03	28,511.70	19,063.05	0.57%	0.48%	4.17%	3.66%	2.03%	1.76%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-39,260.01	-50,340.40	-63,920.54	-9.13%	-7.71%	-7.37%	-6.45%	-6.81%	-5.90%
16	CUENTAS POR COBRAR	11,341.17	8,607.49	15,488.74	100.00%	2.23%	100.00%	1.10%	100.00%	1.43%
1601	Intereses por Cobrar de Operaciones Bancarias	2,124.56	2,124.56	1,062.28	18.73%	0.42%	24.68%	0.27%	6.86%	0.10%
1614	Pagos por cuenta de clientes	7,102.79	877.04	1,247.28	62.63%	1.39%	10.19%	0.11%	8.05%	0.12%
1690	Cuentas por Cobrar Varias	2,113.82	5,605.89	13,179.18	18.64%	0.42%	65.13%	0.72%	85.09%	1.22%
1705	Bienes Arrendados	100.00	100.00	100.00	100.00%	0.02%	100.00%	0.01%	100.00%	0.01%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	41,411.81	42,327.82	48,892.83	100.00%	8.13%	100.00%	5.43%	100.00%	4.51%
1801	Terrenos	5,200.00	5,200.00	9,700.00	12.56%	1.02%	12.29%	0.67%	19.84%	0.90%
1802	Edificios	11,970.85	11,970.95	11,970.95	28.91%	2.35%	28.28%	1.53%	24.48%	1.11%
1804	Otros Locales	271.65	201.60	0.00	0.66%	0.05%	0.48%	0.03%	0.00%	0.00%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	11,967.69	12,477.59	16,380.61	28.90%	2.35%	29.48%	1.60%	33.50%	1.51%
1806	Equipos de computación	12,070.36	12,546.42	11,285.28	29.15%	2.37%	29.64%	1.61%	23.08%	1.04%
1807	Unidades de transporte	12,563.73	12,563.73	15,327.50	30.34%	2.47%	29.68%	1.61%	31.35%	1.41%
1899	(Depreciación acumulada)	-12,632.47	-12,632.47	-15,771.51	-30.50%	-2.48%	-29.84%	-1.62%	-32.26%	-1.46%
19	OTROS ACTIVOS	4,743.83	4,676.29	2,176.81	100.00%	0.93%	100.00%	0.60%	100.00%	0.20%
1904	Gastos y Pagos Anticipados	0.00	168.00	0.00	0.00%	0.00%	3.59%	0.02%	0.00%	0.00%
1905	Gastos diferidos	1,815.25	1,710.95	2,139.39	38.27%	0.36%	36.59%	0.22%	98.28%	0.20%
1990	Otros Activos Varios	2,928.58	2,797.34	37.42	61.73%	0.58%	59.82%	0.36%	1.72%	0.00%
2	PASIVOS	425,749.54	631,567.04	892,273.77		83.61%		80.97%		82.37%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	222,314.30	374,212.28	628,450.91	100.00%	43.66%	100.00%	47.98%	100.00%	58.02%
2101	Depósitos a la vista	197,216.89	344,202.92	501,989.30	88.71%	38.73%	91.98%	44.13%	79.88%	46.34%
2103	Depósitos a plazo	25,097.41	30,009.36	126,461.61	11.29%	4.93%	8.02%	3.85%	20.12%	11.67%
22	OPERACIONES	161,808.58	224,456.11	224,606.11	100.00%	31.78%	100.00%	28.78%	100.00%	20.74%

INTERBANCARIAS										
2202	Operaciones de Reporto con Instituciones Financieras	161,808.58	224,456.11	224,606.11	100.00%	31.78%	100.00%	28.78%	100.00%	20.74%
25	CUENTAS POR PAGAR	5,951.96	5,739.55	10,241.30	100.00%	1.17%	100.00%	0.74%	100.00%	0.95%
2503	Obligaciones patronales	4,399.82	2,651.89	5,289.03	73.92%	0.86%	46.20%	0.34%	51.64%	0.49%
2504	Retenciones	264.88	414.58	799.69	4.45%	0.05%	7.22%	0.05%	7.81%	0.07%
2506	Proveedores	0.00	58.00	58.00	0.00%	0.00%	1.01%	0.01%	0.57%	0.01%
2590	Cuentas por pagar varias	1,287.26	2,615.08	4,073.49	21.63%	0.25%	45.56%	0.34%	39.78%	0.38%
29	OTROS PASIVOS	35,674.70	27,159.10	28,975.45	100.00%	7.01%	100.00%	3.48%	100.00%	2.67%
2903	Fondos de Administración	35,674.70	27,159.10	28,975.45	100.00%	7.01%	100.00%	3.48%	100.00%	2.67%
3	PATRIMONIO	83,475.11	148,409.07	190,946.88		16.39%		19.03%		17.63%
31	CAPITAL SOCIAL	78,391.23	90,070.00	104,355.27	100.00%	15.39%	100.00%	11.55%	100.00%	9.63%
3103	Aportes de socios	78,391.23	90,070.00	104,355.27	100.00%	15.39%	100.00%	11.55%	100.00%	9.63%
33	RESERVAS	670.64	753.25	2,938.47	100.00%	0.13%	100.00%	0.10%	100.00%	0.27%
3301	Legales	670.64	753.25	2,938.47	100.00%	0.13%	100.00%	0.10%	100.00%	0.27%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3,112.15	31,334.44	70,295.93	100.00%	0.61%	100.00%	4.02%	100.00%	6.49%
3402	Donaciones	2,388.19	2,365.19	3,374.23	76.74%	0.47%	7.55%	0.30%	4.80%	0.31%
3490	Otros Aportes	723.96	28,969.25	66,921.70	23.26%	0.14%	92.45%	3.71%	95.20%	6.18%
36	RESULTADOS	1,301.09	26,251.38	13,357.21	100.00%	0.26%	100.00%	3.37%	100.00%	1.23%
3601	Utilidades o excedentes acumulados	653.14	3,518.09	0.00	50.20%	0.13%	13.40%	0.45%	0.00%	0.00%
3602	(Pérdidas acumuladas)	0.00	-2,575.79	0.00	0.00%	0.00%	-9.81%	-0.33%	0.00%	0.00%
3603	Utilidad del ejercicio	647.95	25,309.08	13,357.21	49.80%	0.13%	96.41%	3.24%	100.00%	1.23%
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		509,224.65	779,976.11	1,083,220.65	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
COMPROBACIÓN DEL BALANCE (Diferencia)		0.00	0.00	0.00	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Balances Generales Coac. Acción y Desarrollo al 31 diciembre de 2008-2009-2010.

Para la realización del Análisis Vertical de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo se ha considerado la aplicación de esta metodología a las cuentas principales que intervienen en el Estado de Resultados, de manera que permita identificar las participación y comportamiento de las cuentas que en éste Estado Financiero se reporta, por tal motivo, el análisis situacional parte de la interpretación de los datos proporcionados por la Cooperativa.

Tabla No. 11
Análisis Vertical al Estado de Resultados.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA "

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009	DICIEMBRE 2010	2008		2009		2010	
					Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base	Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base	Subcuenta a Cuenta	Cuenta a Cifra Base
4	GASTOS	107,590.10	131,713.17	212,713.84		99.40%		83.88%		94.09%
41	INTERESES GANADOS	15,336.59	18,899.33	27,181.75	100.00%	14.17%	100.00%	12.04%	100.00%	12.02%
4101	Obligaciones con el Público	7,496.98	11,075.34	18,320.05	48.88%	6.93%	58.60%	7.05%	67.40%	8.10%
410115	Intereses Depósitos de Ahorro	5,824.44	8,494.10	14,351.64	77.69%	5.38%	76.69%	5.41%	78.34%	6.35%
110110	Depósitos a Plazo	1,672.54	2,581.24	3,968.41	22.31%	1.55%	23.31%	1.64%	21.66%	1.76%
4103	Obligaciones Financieras	7,685.60	7,757.31	8,861.70	50.11%	7.10%	41.05%	4.94%	32.60%	3.92%
4105	Otros Intereses	154.01	66.68	0.00	1.00%	0.14%	0.35%	0.04%	0.00%	0.00%
42	COMISIONES CAUSADAS	4,100.00	0.00	0.00	100.00%	3.79%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
4206	Comisiones Varias-CORPOANDES	4,100.00	0.00	0.00	100.00%	3.79%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
44	PROVISIONES	12,213.12	11,080.39	14,642.42	100.00%	11.28%	100.00%	7.06%	100.00%	6.48%
4402	Gasto provisiones para ctas. Incobrables	2,866.00	4,793.69	0.00	23.47%	2.65%	43.26%	3.05%	0.00%	0.00%

4403	Gasto de provisión para ctas. Incobrables	9,347.12	0.00	14,642.42	76.53%	8.64%	0.00%	0.00%	100.00%	6.48%
4490	Otras Provisiones	0.00	6,286.70	0.00	0.00%	0.00%	56.74%	4.00%	0.00%	0.00%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	75,940.39	101,733.45	168,181.16	100.00%	70.16%	100.00%	64.79%	100.00%	74.39%
4501	Gastos de Personal	42,095.05	61,479.75	79,542.12	55.43%	38.89%	60.43%	39.15%	47.30%	35.18%
450105	Remuneraciones Mensuales	24,761.56	37,954.14	48,386.55	58.82%	22.88%	61.73%	24.17%	60.83%	21.40%
450110	Beneficios Sociales	5,954.61	9,843.78	15,310.54	14.15%	5.50%	16.01%	6.27%	19.25%	6.77%
450115	Gastos de representación	5,584.65	5,778.10	1,721.32	13.27%	5.16%	9.40%	3.68%	2.16%	0.76%
450116	Movilización Directivos	0.00	0.00	5,306.14	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%	2.35%
450120	Aportes IESS	3,177.01	4,566.61	6,214.68	7.55%	2.94%	7.43%	2.91%	7.81%	2.75%
4502	Honorarios Profesionales y Movilización	238.00	528.00	4,008.65	0.31%	0.22%	0.52%	0.34%	2.38%	1.77%
4503	Servicios Básicos	13,506.91	20,839.36	33,408.74	17.79%	12.48%	20.48%	13.27%	19.86%	14.78%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	1,132.60	2,564.28	6,374.73	1.49%	1.05%	2.52%	1.63%	3.79%	2.82%
4505	Depreciaciones	2,729.97	0.00	4,753.09	3.59%	2.52%	0.00%	0.00%	2.83%	2.10%
4506	Amortizaciones	3,506.08	4,734.39	760.87	4.62%	3.24%	4.65%	3.02%	0.45%	0.34%
4507	Otros Gastos	12,731.78	11,587.67	39,332.96	16.77%	11.76%	11.39%	7.38%	23.39%	17.40%
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	0.00	0.00	2,708.51	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	1.20%
4705	Baja de Inventarios (Activos Fijos)	0.00	0.00	2,653.51	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	97.97%	1.17%
5	INGRESOS	108,238.05	157,022.25	226,071.05	--	100.00%	--	100.00%	100.00%	100.00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	84,137.02	136,823.25	203,764.72	100.00%	77.73%	100.00%	87.14%	100.00%	90.13%
5104	Intereses de Cartera de Créditos	84,137.02	136,823.25	203,764.72	100.00%	77.73%	100.00%	87.14%	100.00%	90.13%
510405	Intereses Créditos Comercial	1,540.82	4,102.73	510.37	1.83%	1.42%	3.00%	2.61%	0.25%	0.23%

510410	Intereses Créditos de Consumo	70,974.71	70,970.42	78,493.23	84.36%	65.57%	51.87%	45.20%	38.52%	34.72%
510420	Intereses Créditos Microempresa	4,367.04	54,416.91	114,223.83	5.19%	4.03%	39.77%	34.66%	56.06%	50.53%
510430	Interés de Mora	7,254.45	7,333.19	10,537.29	8.62%	6.70%	5.36%	4.67%	5.17%	4.66%
52	COMISIONES GANADAS	6,322.37	7,188.00	6,680.27	100.00%	5.84%	100.00%	4.58%	100.00%	2.95%
5201	Comisiones en Cartera de Créditos	10.00	104.00	0.00	0.16%	0.01%	1.45%	0.07%	0.00%	0.00%
5205	Cartas de Crédito	378.25	22.00	0.00	5.98%	0.35%	0.31%	0.01%	0.00%	0.00%
5290	Otras Comisiones	5,934.12	7,062.00	6,680.27	93.86%	5.48%	98.25%	4.50%	100.00%	2.95%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	6,027.50	8,252.62	6,691.16	100.00%	5.57%	100.00%	5.26%	100.00%	2.96%
5402	Administración crediticia	1,417.05	102.90	65.00	23.51%	1.31%	1.25%	0.07%	0.97%	0.03%
5404	Manejo y Cobranzas	1,235.36	1,914.83	2,260.50	20.50%	1.14%	23.20%	1.22%	33.78%	1.00%
5405	Servicios Cooperativos	3,371.00	6,234.89	4,365.66	55.93%	3.11%	75.55%	3.97%	65.25%	1.93%
5490	Otros servicios	4.09	0.00	0.00	0.07%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	3,574.14	4,102.65	6,527.78	100.00%	3.30%	100.00%	2.61%	100.00%	2.89%
5590	Gestión de Cobranzas	3,574.14	4,102.65	6,527.78	100.00%	3.30%	100.00%	2.61%	100.00%	2.89%
56	OTROS INGRESOS	8,177.02	655.73	2,407.12	100.00%	7.55%	100.00%	0.42%	100.00%	1.06%
5604	Recuperación de activos financieros	104.03	492.20	191.18	1.27%	0.10%	75.06%	0.31%	7.94%	0.08%
5690	Otros ingresos varios	8,069.50	163.53	2,215.94	98.69%	7.46%	24.94%	0.10%	92.06%	0.98%
TOTAL INGRESOS		108,238.05	157,022.25	226,071.05	--	100.00%	--	100.00%		100.00%
TOTAL EGRESOS		107,590.10	131,713.17	212,713.84	--	99.40%	--	83.88%		94.09%
RESULTADO		647.95	25,309.08	13,357.21	--	0.60%	--	16.12%		5.91%

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias Coac. Acción y Desarrollo al 31 diciembre de 2008-2009-2010.

ANÁLISIS Y COMENTARIOS AL BALANCE GENERAL

La aplicación del Análisis Vertical en el Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo permite definir las siguientes conclusiones:

Activo.-

- En los tres períodos objeto de análisis se identifica que la *Cartera de Créditos* (Cuenta 14) tiene una participación del 84,43% (2008), el 87,58% (2009) y el 86,70% (2010) lo que nos indica la razón de ser la Institución donde la mayor parte de sus recursos son dedicados al crédito, considerada esta actividad como la fuente principal de ingresos y a la cual se debe prestar las mayores de las atenciones, medición y monitoreo sobre la gestión de riesgos.
- Al referirse a los Activos Fijos se establece un comportamiento de reducción progresiva en los valores registrados, es así que el 8,13% (2008) se disminuye al 5,43% (2009) y se establece en el 4,51% (2010) en participación en relación al Total de Activos.
- Los Fondos Disponibles poseen una participación del 4,26% en el 2008, en el 2009 se establece el 5,28%, mientras que al 2010 la relación con respecto al total de Activos es del 7,14%, para identificar la prudencia financiera de la liquidez se lo establecerá posteriormente en los indicadores financieros presentados dentro de la presente investigación.
- Los valores significativos de participación lo posee Otros Activos, que su máxima participación se constituye en el 0,93%, valores no son muy significativos y esto es positivo ya que sirve de antecedente para el análisis con indicadores financieros sobre los activos productivos.
- Además se identifica que dentro de la Cartera de Créditos existe un comportamiento interesante a ser detallado, en el 2008 la participación de la cartera de crédito de consumo por vencer es mayoritaria con un 34,08% a relación de la cartera de microempresa por vencer que es del 27,68%. Es en el 2009 donde se establece la ejecución de las políticas de crédito para mejorar el ejercicio económico, donde la cartera de microempresa por vencer tiene una participación superior (51,74%) a la cartera de consumo por vencer (30,34%), mientras que el año 2010 el 56,01% le

corresponde a la cartera de microempresa y la cartera de crédito de consumo es el 40,90%.

Pasivo.-

- Una de las cuentas de mayor participación del Pasivo le corresponde a Depósitos a la Vista en los tres períodos objetos de análisis en la presente investigación, mientras que en el año 2008 la participación de la cuenta mencionada a relación del Total de Activos fue del 38,73% en el año 2009 es del 44,13% y en el 2010 es del 46,34%, lo que se manifiesta como la principal fuente de obligaciones con el público y de fondeo para la cooperativa.
- La composición de las Obligaciones con el Público están concentrado mayoritariamente en los Depósitos a la Vista con el 88,71%, mientras que la diferencia del 11,29% corresponde a los plazos fijos o inversiones que realizan los socios y clientes, es así que el primer caso se caracterizan por ser un dinero de libre disposición de los socios, por lo que su cuidado y tratamiento se considera como de máxima eficiencia porque se constituye como la fuente de la CONFIANZA de sus socios y clientes a su cooperativa.
- Al analizar el rubro que pertenece con Operaciones Interbancarias observamos que en relación al Total Activos participa con el 31,78% en el 2008; en el 2009 corresponde el 28,78% y en el 2010 es del 20,74%. Comportamiento que permite identificar la disminución de este rubro y su efecto en la fuente de financiamiento externa diferente a las captaciones, es así que según los datos de los Estados Financieros las obligaciones principales son con CORPOANDES y la Corporación PL-480, que brindan su apoyo a la Cooperativa con la colocación de sus recursos.

Patrimonio.-

- El Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se fortalece por las aportaciones de los socios con el 15,39% en el 2008, mientras que en el 2009 se constituyó por el 11,55% y en el 2010 se establece el 9,63%, aportes que se constituyen como la característica principal de la solvencia institucional de la Institución.

- Una de las cuentas de mayor participación es la relacionada con Otros Aportes, por lo que del 0,14% en el 2008, a diciembre de 2010 participan en un 6,18% valor por encima de los resultados generados en cada uno de los ejercicios económicos.

ANÁLISIS Y COMENTARIOS AL ESTADO DE RESULTADOS.

Ingresos.-

- Una de las mayores participaciones están en relación a los Intereses y Descuentos Ganados siendo en el 2008 un rubro del 77,73%, pasamos al 2009 con el 87,14% y más importante en el año 2010 con el valor del 90,13% este incremento paulatino manifiesta los esfuerzos de la cooperativa por la colocación de los recursos captados del público hacia operaciones del Activo, de una manera especial destinados hacia la cartera de créditos que se constituye la principal fuente de ingresos de la Cooperativa.
- Los Intereses sobre la Cartera de Créditos de Consumo tienen un comportamiento descendente, a diferencia de los Intereses de la Cartera de Créditos de Microempresa que parte de un crecimiento del 4,03% (2008) al 50,53% (2010), evento que ha permitido la generación de un mayor margen financiero por las tasas de interés más altas de sector autorizadas por el Banco Central del Ecuador, es así que se ha optimizado los recursos captados y colocados.

Gastos.-

- La participación de los Gastos en relación al Total Ingresos se encuentran por debajo del 100%, lo cual es positivo al constituirse resultados positivos en los ejercicios económicos objeto del estudio, por tanto la participación del 99,40% en el 2008, el 83,88% durante el 2009 y la participación del 94,09% en el 2010 nos permite concluir que en los tres períodos existe la generación de excedentes aunque el mayor de ellos se produjo en el año 2009.
- Los Gastos de Operación tienen una participación del 74,39% en el 2010, uno de los mayores picos a relación de los años anteriores (70,16% en el 2008 y 64,79% en el 2009), por lo que el Gasto de Personal se constituyen como uno de los valores de mayor egreso de la cooperativa, por lo que la productividad de quienes conforman el

personal operativo es análisis que comprende la aplicación de indicadores financieros adecuados a la realidad de la Cooperativa.

2.1.3. Implementación y Análisis de Indicadores Financieros.

El análisis de indicadores o razones financieras no consiste únicamente en la aplicación de una determinada fórmula, su funcionalidad se deriva de la interpretación y su influencia en la operatividad de la Cooperativa.

Se ha promovido varios ratios financieros y reglas empíricas para instituciones financieras en todo el mundo, pero pocos de éstos se constituyen como indicadores adecuados que sean capaces de medir tanto los componentes individuales y globales de una Institución. Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS.” (ANEXO 3).

Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de una Cooperativa de Ahorro y Crédito:

- P = Protección
- E = Estructura financiera eficaz
- R = Tasas de rendimiento y costos
- L = Liquidez
- A = Calidad de Activos
- S = Señales de crecimiento

Protección al riesgo en los créditos.-La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses, y el 35% de todos los préstamos con morosidad de 1-12 meses.

Estructura financiera eficaz.- La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general. El sistema de PERLAS mide activos, pasivos y capital, y recomienda una estructura “ideal” para las cooperativas de ahorro y crédito.

Rentabilidad o tasa de rendimiento y costos.- Estos indicadores miden el ingreso promedio para cada uno de los activos más productivos del balance general. Además, miden el rendimiento (costo) para cada una de las cuentas de pasivos y capital más importantes. Los réditos son rendimientos reales de inversiones y no los réditos típicos del análisis del margen que se calculan con base en el promedio del activo. Los réditos correspondientes indican si la cooperativa de ahorro y crédito gana y paga tasas del mercado sobre sus activos, pasivos y capital.

Liquidez.- Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez. También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecta negativamente la rentabilidad.

Calidad de activos.- Un activo improductivo es uno que no genera ingresos. Un exceso de activos improductivos afecta las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito negativamente. Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de activos improductivos que tienen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia. Estos indicadores son: la morosidad de préstamos, activos improductivos y el financiamiento de activos improductivos.

Señales expansivas.- Los indicadores de esta sección miden el porcentaje de crecimiento en cada una de las cuentas más importantes del estado financiero, así como el crecimiento del número de asociados y el crecimiento del activo total de la cooperativa. En las economías inflacionarias, el crecimiento real (después de ajustar para inflación) es la clave para la viabilidad a largo plazo de la cooperativa de ahorro y crédito.

Presentación e Interpretación a los Índices Financieros.

Los indicadores financieros presentados en esta sección representan la aplicación e interpretación en la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo correspondientes a los períodos de 2008 al 2010.

El uso de fórmulas y ratios financieros estandarizados elimina los criterios diversos utilizados por cooperativas de ahorro y crédito para evaluar sus operaciones. El resultado puede ser una mejor comunicación que facilite una mejor comprensión de los conceptos principales junto con un compromiso con el logro de mayor uniformidad en la calidad y fuerza de cada cooperativa de ahorro y crédito especialmente con el mejoramiento de áreas operativas deficientes.

Por tanto se presenta a continuación los resultados a la aplicación de los indicadores financieros como se lo ha establecido en los apéndices anteriores bajo la metodología de los indicadores PERLAS para el efecto:

Tabla No. 12
Indicadores Financieros PERLAS.

INDICADOR	CODIGO	NOMBRE INDICE	META	2008	2009	2010
PROTECCIÓN	P1	SOLVENCIA	>= 9.50%	15.39%	11.55%	9.63%
	P2	PROVISIONES >12 MESES	>= 100.00%	321.46%	454.32%	436.54%
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	ACTIVO PRODUCTIVO	<< 70%-80%	84.43%	87.58%	86.70%
	E2	DEPÓSITOS DE AHORRO / TOTAL ACTIVO	<< 70%-80%	43.66%	47.98%	58.02%
	E3	CRÉDITO EXTERNO / TOTAL ACTIVO	<< 0%-5%	31.78%	28.78%	20.74%
	E4	APORTACIONES DE ASOCIADOS / TOTAL ACTIVO	<= 20.00%	15.39%	11.55%	9.63%
	E5	CAPITAL INSTITUCIONAL / TOTAL ACTIVO	>= 10.00%	0.74%	4.11%	6.76%
RENTABILIDAD Y COSTOS	R1	RENDIMIENTO CARTERA	>= 10.00%	n.a.	24.59%	25.12%
	R2	COSTO FINANCIERO DEPOSITANTES	<= 4.28%	n.a.	3.71%	3.65%
	R3	COSTO FINANCIERO EXTERNO	<= 8.68%	n.a.	4.02%	3.95%
	R4	MARGEN BRUTO	>= 10.00%	n.a.	21.43%	21.35%
	R5	GASTO OPERATIVO	<= 5.00%	n.a.	7.97%	11.19%
	R6	COSTO PERDIDA ACTIVO	<= 35.00%	n.a.	7.81%	6.86%
	R7	ROA	>= 1.00%	n.a.	3.93%	1.43%
LIQUIDEZ	L1	RESERVA DE EFECTIVO	<> 15%-20%	11.01%	11.97%	15.41%
	L2	ACTIVOS LIQUIDOS IMPRODUCTIVOS	< 1.00%	2.31%	1.15%	1.37%
CALIDAD DE ACTIVOS	A1	MOROSIDAD	<= 5.00%	18.42%	12.98%	4.81%
	A2	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	<= 5.00%	15.55%	12.41%	13.29%
	A3	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS FINANCIADOS	>= 200.00%	152.35%	153.18%	109.03%
SEÑALES EXPANSIVAS	S1	TOTAL ACTIVO	>= 13.33%	n.a.	53.17%	38.88%
	S2	CARTERA	>= 13.33%	n.a.	58.88%	37.49%
	S3	DEPÓSITOS	>= 13.33%	n.a.	68.33%	67.94%
NUMERO DE INDICADORES CUMPLIDOS				6 / 12	15 / 22	17 / 22
PORCENTAJE DE EFICIENCIA				50.00%	68.18%	77.27%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: David C. Richardson. Sistema Monitoreo Indicadores Financieros. [World Council of Credit Unions](#).

La interpretación a los indicadores financieros responden al análisis corte a diciembre de 2010, mientras que los resultados de los índices de los años 2008 y 2009 que a manera de complemento, permiten solamente generar criterios de comportamiento y evolución de los mismos:

- En lo relacionado a los indicadores de protección identificamos que la Solvencia de la Cooperativa. Las Provisiones para los créditos incobrables, los resultados de los tres años sobrepasan la meta establecida (2008 de 321.46%; 2009 de 454.32%; y 2010 436.54%), razón por la cual la cartera de crédito vencida tiene un protección en vez de tener que recurrir a la disminución del capital debido a las pérdidas de los créditos que no se han cancelado.
- La Cooperativa cuenta con activos productivos superiores a lo establecido en los tres períodos, es así que en el 2010 corresponden al 86.70% que se establece como la fuente principal de ingresos. El indicador relacionado a la evolución de los Depósitos a la Vista en relación al Activo está por debajo de los parámetros establecidos (70% al 80%), que actualmente es el 58.02% que se interpreta que las estrategias de “cultura de ahorro” para sus socios y clientes no han sido las adecuadas. Por otro lado, la cooperativa en los tres años ha recurrido a financiamiento externo, pasando del 31.78% en el 2008 al 20.74% en el 2010 por lo que la tendencia es a la baja, aunque los rangos son superiores a la meta establecida que es de máximo el 5%, esto demuestra que la Institución no contaba con la liquidez suficiente para satisfacer las necesidades de crédito. Los mismos casos observamos en las Aportaciones de los Socios y del Capital Institucional que no llegan a las metas establecidas y demuestran que la continua aportación de los socios es una estrategia a ser consideradas por la administración de la institución para fortalecer su estructura financiera.
- La Liquidez como reserva de efectivo se encuentra dentro del rango, la Institución cuenta con efectivo líquido para el pago de sus obligaciones a corto plazo. En cambio a la liquidez vinculada como activos improductivos que además de su importancia implica un costo de oportunidad o pérdida sobrepasa con un 0,37% del punto óptimo.

- En lo relacionado a la Calidad de la Cartera, uno de los activos de mayor importancia y riesgo dentro de una institución de finanzas populares, se identifica que la cooperativa cuenta con el 4.81% de morosidad, resultado adecuado en relación a la meta establecida de máximo el 5%, indicando que la gestión de la administración ha sido la adecuada para mitigar las debilidades en la recuperación de la cartera. Mientras que los activos improductivos de la institución sobrepasan el porcentaje óptimo de máximo 5%, tendencia de los tres años que permite identificar activos que no generan ingresos y rentabilidad a la institución generando un costo por la mantención de los mismos.
- Las Señales Expansivas demuestran en un crecimiento adecuado y superior a lo establecido en los parámetros de los Indicadores PERLAS, por tanto, el Activo, la cartera de Créditos y los Depósitos han evolucionado importantemente durante el 2008 al 2009.

Desde una perspectiva global y ante la evaluación realizada a la cooperativa en la gestión financiera, se determina que el cumplimiento de los indicadores PERLAS son del 77.27% a diciembre de 2010, con una tendencia de crecimiento que se la identifica desde el 2008 (50.00%) y el 2009 (68.11%) permitiendo manifestar las áreas críticas a ser atendidas.

OTROS INDICADORES REFERENCIALES.

En la actualidad el Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria (PNFPEES) adjunto al Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, ha desarrollado una batería de indicadores que permiten medir la eficiencia administrativa, financiera y social de una Institución de Finanzas Populares y Solidarias a través de sus umbrales mínimos de gestión, por lo tanto, se presenta únicamente los indicadores y resultados relacionados a la gestión financiera según los requerimientos solicitados por el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para una mayor profundización y análisis financiero.

El Gobierno Nacional a través del Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria “PNFPEES” (Futura Corporación de Finanzas

- La participación del microcrédito dentro de la cartera de crédito general es superior al 25% solicitado, con una tendencia de crecimiento durante los tres años se ha establecido en el 61.78%.
- La Cartera vencida en el año 2010 se encuentra dentro del rango establecido por el PNFPEES, a comparación de los años anteriores, demostrando una gestión adecuada para la recuperación de cartera. Mientras que la Cartera de Crédito en Riesgo o contaminada ha sufrido la misma tendencia de disminución colocándose en el 2010 con el 8.43% por debajo del 10% solicitado. A diferencia del indicador relacionado con las Provisiones a la cartera vencida mayor a 30 días que en los tres años sobrepasa el 50% establecido bajo esta metodología.
- La Liquidez en cambio ha tenido una evolución en los tres años por superior al 8% establecido, iniciando del 10.27% en el 2008, 11.13% en el 2009 y del 13.38% a diciembre de 2010.
- A diciembre de 2010 la rentabilidad o sostenibilidad de la institución es del 7%, por lo que garantiza una continuidad de la cooperativa en el tiempo.

2.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

2.2.1 Los Servicios Cooperativos en el Ecuador.

Los servicios cooperativos entendidos desde la concepción de las Finanzas Populares y Solidarias propenden a la inclusión de sus asociados no solo al sistema financiero, sino también, a reducir los costos generados para adquirir el beneficio que suelen ser expedidos por el Estado. Es así que las Cooperativas de ahorro y crédito son los motores de desarrollo económico y social llamados a ser actores en cada uno de los territorios que permitan a sus socios la inclusión a los beneficios de ser cooperado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son el único instrumento legal que permite a la población de las áreas urbano marginales y rurales organizar sus propias finanzas. Se ha constatado que esta población produce excedentes monetarios que son conservados en las misma casa de sus generadores (lo que se llama el “colchón bank”), o van a parar en los bancos tradicionales que concentran la riqueza en poder de quienes ya poseen, la constatación de que la población rural pobre puede generar excedentes, que toma la forma

de ahorro, es el punto de partida para construir sistemas financieros que garanticen un desarrollo más equitativo en todas las regiones del país, sin concentrar los capitales en las ciudades más importantes.

Los productos y servicios de una institución financiera no sirven de la misma forma, ni con la misma eficacia a todos sus clientes. Cada grupo o segmento de clientes representa una oportunidad diferente para la institución financiera; no existe virtualmente ninguna entidad financiera que trate de satisfacer todas las necesidades de sus clientes potenciales. Característica mencionada por Herranz Dávila Fernández en mencionar que la realidad de la oferta de las instituciones financieras se concreta más en una oferta de servicios destinados a atender a un cliente, que en una gama de productos aisladamente considerados.

Se define como Producto Financiero a todo aquello que se puede ofrecer a un mercado para que se adquiera, se use, o se consuma, o se le preste atención, con el objetivo de satisfacer un deseo o una necesidad. (P. Kotler).

2.2.2 Oferta de Servicios Financieros.

Los Servicios Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo se establecen bajo los siguientes criterios en el cual se describen las características principales de los Productos ofertados (ANEXO 4), según el levantamiento de información realizado a través de la Ficha Técnica de Productos y Servicios Cooperativos estructurado para el efecto:

AHORRO A LA VISTA.-

De acuerdo con el artículo 51 de la LGISF, los depósitos a la vista son obligaciones financieras, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro. Se puede realizar retiros de dinero en el momento que deseen desde \$1.00 USD en adelante a una tasa del 4% de interés anual.

INVERSIONES (DEPÓSITO EN PLAZO FIJO).-

Aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado de por lo menos mayor a treinta días; ganan un interés mayor que el de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador. Aunque son depósitos que pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor (institución financiera) y el deudor (titular de cuenta). La cooperativa establece los siguientes rangos dentro del Plan de Inversiones para sus clientes que ejecuta la institución:

Tabla No. 14
Rangos Plan de Inversiones

MONTOS		DÍAS			
DESDE	HASTA	60	90	180	365
\$ 100.00	\$ 2.000.00	6.00%	6.50%	7.25%	8.25%
\$ 2.001.00	\$ 5.000.00	6.25%	6.75%	7.50%	8.75%
\$ 5.001.00	\$ 10.000.00	6.50%	7.00%	8.00%	9.25%
\$ 10.001.00	\$ 18.000.00	6.75%	7.25%	8.25%	9.75%
\$ 18.001.00	\$ 25.000.00	7.00%	7.50%	8.75%	10.00%
>25.001.00	Más	7.25%	7.75%	9.00%	10.25%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Plan para Inversiones Coac. Acción y Desarrollo.

CRÉDITO.-

El crédito se constituye como una promesa de pago y la operación financiera que facilita la cooperativa en la que se pone a disposición, una cantidad de dinero hasta un límite especificado y un período de tiempo determinado; y se pagan intereses sobre el capital utilizado. Los créditos que la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda. Otorga es conforme a la actividad y perfil de socios/as. Por consiguiente se divide en Microcrédito y Crédito de Consumo.

Microcrédito.- Se lo considera como el crédito concedido a un socio sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de

pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la cooperativa.

Crédito de Consumo.-Se entiende por créditos de consumo a los otorgados a personas naturales, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, la fuente de repago proviene de la estabilidad salarial de deudor, adecuadamente verificada por la cooperativa. Las características principales son:

- Orientados a nivelar el presupuesto familiar y/o **satisfacer necesidades inmediatas** de los socios.
- **Compra de artículos para el hogar.**- Son créditos dirigidos a personas naturales para compra de artefactos, electrodomésticos, muebles.
- **Vestuario.**- Son créditos dirigidos para compra de uniformes escolares, deportivos, coros de las iglesias.
- Aquellos no considerados como comerciales, vivienda o microcrédito.

Montos, Plazos y Encajes.-Los Montos de los créditos tienen una relación directa con la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento del solicitante; así como son los riesgos que el prestatario se enfrenta en el transcurso de sus actividades empresariales o generadoras de ingresos. El Plazo de los créditos se determina de acuerdo a la capacidad de pago del deudor y al riesgo de liquidez de la cooperativa, necesidades del mercado; así como al plazo promedio ponderado de las captaciones, es el oficial de crédito quien tiene el criterio para proponer el plazo adecuado (lo más bajo posible) para el socio.

El encaje se constituye como un depósito compensatorio que mantiene el sujeto del crédito durante la vigencia de su operación de préstamo, la relación del encaje varía de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración de la Cooperativa. Para el primer crédito la relación encaje-crédito es del 8x1 en ahorros, para todo tipo de crédito, sin tomar en cuenta los Certificados de Aportación, el segundo crédito será del 8x1 sobre el pagaré firmado, tomando en cuenta los Certificados de Aportaciones. Los montos y plazos máximos permitidos para cada tipo de crédito se expresan en la siguiente tabla:

Tabla No.15
Montos y Plazo Por Tipo de Crédito

PERÍODO DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO
PRIMER CRÉDITO	\$ 200.00	4 MESES
	\$ 300.00	6 MESES
	\$ 500.00	8 MESES
	\$ 800.00	12 MESES
	\$ 1.000.00	14 MESES
	\$ 1.500.00	18 MESES
MICROCRÉDITOS		
PERÍODO DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO
1 ER	\$ 2.000.00	20 MESES
2 DO	\$ 4.000.00	24 MESES
3 ER	\$ 5.000.00	30 MESES
4 TO	\$ 6.000.00	36 MESES
5 TO EN ADELANTE	\$ 10.000.00	36 MESES
CONSUMO		
PERÍODO DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO
1 ER	\$ 2.000.00	15 MESES
2 DO	\$ 4.000.00	18 MESES
3 ER	\$ 5.000.00	24 MESES
4 TO	\$ 6.000.00	30 MESES
5 TO EN ADELANTE	\$ 10.000.00	36 MESES

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Reglamento de Crédito Coac. Acción y Desarrollo.

Garantías.-La Garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario por lo tanto su cuantía se relativiza con el análisis profundo previo al otorgamiento del crédito y exhaustivo por parte del oficial de crédito. Se establecen tres tipos de garantías:

1. **Garantías Personales o sobre firmas.-** Son otorgadas por una o más personas quienes deben ser personas solventes, moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio. Este tipo de garantía es válida únicamente para socios y socias calificados como A y surte efectos para montos que alcancen hasta 5990.00 dólares con dos garantías.

2. **Garantía Prendaria.**- La prenda que respalde el crédito puede ser ordinaria, especial o industrial, en todos los casos el propietario deberá acreditar su legitimidad de gravamen de la prenda.
3. **Garantía Hipotecaria.**- Constituida por un bien inmueble, terreno o casa, departamento, edificio. El dueño del bien propuesto a hipotecar acredita su propiedad y la libertad de todo tipo de gravamen. Las hipotecas se aplican a partir de los \$ 5.000 USD hasta los 15.000 USD.

Tasa de Interés Nominal.-Todos los créditos están sujetos a una tasa de interés compensatorio, la misma que tendrá carácter fija, cumpliendo los parámetros dispuestos por la Junta Bancaria publicados a través del Banco Central del Ecuador y la Superintendencia, con una tasa de interés del 16% anual para todo tipo de crédito a los socios.

Otros tipos de Créditos Ofertados.-La realidad de las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador, y su nuevo orden en la inclusión de los servicios financieros hacia los sectores tradicionalmente excluidos, hace importante la incorporación de productos financieros para cumplir con este objetivo social de las instituciones de éste sector. La incorporación de metodologías de colocación de crédito destinadas a Cajas de Ahorro y Crédito como también a Grupos Solidarios es una muestra de ello. El crédito para Cajas y/o Cooperativas Comunitarias se destina a grupos organizados de 15 personas en adelante donde las garantías son solidarias entre todas, facilitando sus trámites y aprobación al no tener el encaje como uno de sus requisitos, aunque su único requerimiento es la operación continua y un proceso de capacitación técnica individual y comunitaria que realizan funcionarios de la cooperativa como antecedente de análisis para la colocación de dichos créditos. Otra Iniciativa de inclusión plasmada en un producto financiero, este es el Crédito del Bono de Desarrollo Humano que es un producto financiero dirigido a personas que reciben el bono de desarrollo humano, que durante el período de pago los socios no recibirán la cuota mensual de BDH, la cual se transfiere a la institución como pago del crédito, no se requiere de garante, y los montos máximos es de 840 USD donde el plazo máximo es de pago 24 meses a una tasa de interés del 9% anual sobre saldos.

2.2.3. Identificación de Servicios NO Financieros.

Las Cooperativas y demás agentes financieros en la actualidad, además de su labor tradicional de intermediarios financieros, cada vez se están convirtiendo más en empresas de servicios financieros que tratan de cubrir todas las necesidades de sus clientes en el ámbito de lo económico. Así ya no se conforman con captar depósitos y dar préstamos, sino que además, comercializan fondos de inversión, tarjetas, seguros, gestionan los recibos domiciliados (agua, luz, etc.), impuestos y demás.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., cuenta con la firma de convenios interinstitucionales que le permiten la ejecución de estos servicios a favor de los socios, clientes y público en general, los mismos que cuentan con las siguientes características:

RECARGAS ELECTRÓNICAS TELEFONÍA CELULAR.-

Es una forma fácil de cargar minutos en planes Prepago o Controlados, para teléfonos celulares, sin necesidad de comprar tarjetas Prepago de las operadoras de Movistar, Claro y Alegro.

Los clientes al comprar una Recarga tienen dos formas de recibir el saldo comprado, mediante: Recargas Automáticas y Pines Electrónicos. Cuando el cliente solicita una recarga, el valor comprado se acredita en su teléfono celular automáticamente. Uno de los beneficios de las recargas electrónicas es que el cliente puede comprar recargas, en valores siempre enteros, que no estén sujetos a los valores tradicionales de las tarjetas además que el cliente puede llamar y consultar su saldo para comprobar que la carga fue realizada. El proveedor de éste servicio para la cooperativa es 

COBRO PLANILLAS TELEFÓNICAS.-

Cobro e impresión de planillas EN LÍNEA de todos los servicios (telefonía básica, internet, etc.). Servicio en que los socios y clientes pagan, consultan e imprimen sus planillas de servicios CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones. El Proveedor del Servicio es RapiPagos.

TRASFERENCIAS INTERBANCARIAS SPI.-

El Sistema de Pagos Interbancario es un servicio que presta el BCE, a través de las instituciones del sistema financiero, que permite que clientes de una institución financiera transfieran, en forma electrónica, recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad del sistema financiero. Técnicamente, el Sistema de Pagos Interbancario es una cámara de compensación de transferencias electrónicas de fondos, donde las instituciones participantes presentan al Banco Central del Ecuador, las órdenes de pago que sus clientes han dispuesto a favor de clientes en otras instituciones participantes para la correspondiente compensación y liquidación en sus cuentas.

Una de las gestiones de la Cooperativa ha sido calificar y tener una cuenta que le permita generar este tipo de operaciones, el proveedor del servicio es el



PAGO SUELDOS EMPLEADOS PÚBLICOS.-

El Directorio del Banco Central del Ecuador, mediante la Regulación No. 015-2010 del 29 de noviembre de 2010, aprobó que las cooperativas de ahorro y crédito controladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) que en ese entonces no tenían cuenta en el BCE, se le permitió acceder al Sistema Nacional de Pagos incluyéndose la modalidad de “Cabezas de Red” y bajo oficio No SE1006-2011 del 14 de abril de 2011 enviada por el Ing. Christian Ruiz Gerente General del BCE, se dispone a la Secretaría Nacional de la Administración Pública se circule a todos los Responsables de las Unidades Administrativo-Financiero de todas las Instituciones Públicas, que pueden realizar pagos por concepto de nómina, proveedores y servicios, en las cuentas de ahorros que los beneficiarios de estos rubros tengan en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por el MIES así como también en las estructuras financieras locales que se incorporen indirectamente en el SPI.

PAGO YANBAL, ORIFLAME, FASHION EXPRESS.-

Se constituyen como un servicio de pago a proveedores que realizan personas vinculadas con las empresas privadas mencionadas.

Facilita a los clientes el pago de cuotas y abonos para las empresarias de Venta Directa de los productos de belleza y productos textiles (ropa y accesorios). El Proveedor del servicio es RAPIPAGOS.

PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO.-

El BONO DE DESARROLLO HUMANO BDH es un producto del Ministerio del Bienestar Social administrado por la unidad de Programa de Protección Social PPS, que tiene como objetivo proveer de una ayuda económica a ciudadanos calificados dentro del sector de alta pobreza (quintil 1 y 2). El Bono de Desarrollo Humano pone en funcionamiento su ampliación de cobertura llamada Pensión asistencial para Adultos Mayores y personas con discapacidad, la cual establece una Red Asistencial y la transferencia de un bono que es de carácter individual sin importar el número de beneficiarios por núcleo familiar. El beneficio estatal mensual es de USD 35.00 que está condicionado al cumplimiento de los requisitos establecidos. El Proveedor del servicio es



GIROS NACIONALES O INTERNACIONALES (REMESAS).-

Conocido como Remesas que son las transferencias de remuneraciones o del monto acumulado de riqueza que hacen los migrantes individuales resultado del cambio de residencia, ya sea temporal o permanente a manera de envíos de recursos económicos al país de origen que se constituyen adicionalmente como operaciones susceptibles de registro en su balanza de pagos. El proveedor del servicio posee un alcance global a manera de red de 233.000 agentes locales en 191 países y territorios, que le brindan comodidad y flexibilidad reales. Siendo los proveedores del servicio:



VENTA Y RENOVACIÓN SOAT.-

El SOAT es un seguro para víctimas. Ampara a todos los ecuatorianos, sean conductores, pasajeros o peatones. No cubre daños a bienes propios o terceros, pero si lo más importante, la salud y la vida.

Es un mecanismo de apoyo para la aplicación de una Política de Estado en materia de Salud Pública, que se instrumenta con un contrato de seguro privado con características muy especiales, que garantiza una cobertura universal para todos los ecuatorianos y extranjeros que se movilizan en el país, por las consecuencias de los accidentes de tránsito que ocurran dentro del territorio nacional, con sujeción a las disposiciones reglamentarias, condiciones generales del seguro, coberturas y límites determinados. Este sistema está conformado principalmente por: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Gobierno y Policía, Dirección Nacional de Tránsito, Comisión de Tránsito del Guayas, Superintendencia de Bancos y Seguros, Sector Asegurador Privado, Sector Salud Privado. El proveedor del servicio de la Cooperativa es



CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.-

La Capacitación y asistencia técnica se constituye como una iniciativa interna que permite a los socios y clientes acceder a jornadas de fortalecimiento a las operaciones financieras, con una mayor profundización a los sectores rurales y urbano marginales atendiendo a grupos solidarios que acceden al producto financiero para Cajas de Ahorro y Crédito. Este servicio no cuenta con un proveedor externo ya que el personal de la institución son quienes realizan este acompañamiento en las zonas donde existe demanda del mismo.

CURSOS DE CONDUCCIÓN.-

La Cooperativa al contar con un convenio con la Escuela de Conducción Center Drive proponen ofrecer las variedades de formas y beneficios para obtener la Licencia de conducir TIPO B, vinculándole al beneficiado al aprendizaje para conducir de forma segura además de contar con una capacitación teórica sobre las Leyes y Reglamentos de Tránsito, mecánica básica, primeros auxilios y psicología aplicada a los conductores. El servicio en mención tiene la particularidad de realizarse en las zonas donde la cooperativa tiene sus agencias bajo un cronograma ya establecido entre las partes.

CAPÍTULO III

3. EVALUACIÓN E IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Consta como desarrollo de éste Capítulo la implementación de la metodología para la evaluación e Impacto Socioeconómico de los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, objeto de análisis dentro del presente estudio.

El presente estudio pretende conocer el impacto socioeconómico y la realidad de los territorios, comunidades y de qué manera la Cooperativa influye en su desarrollo y en el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores. Estudio de impactos coadyuvará a que la Institución para la adecuación, modificación o creación de productos financieros y servicios que cumplan con los objetivos, propósitos y metas, que persigue la institución de finanzas populares y solidarias.

3.1. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

3.1.1. Objetivo General

- Formular alternativas estratégicas de mejoramiento a los servicios financieros y no financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” en base a la evaluación y estudio socioeconómico; que permita matizar su importancia como una fuente de estudio referencial para la gestión gerencial en la toma de decisiones en la reestructuración o implementación de servicios

3.1.2. Objetivos Específicos

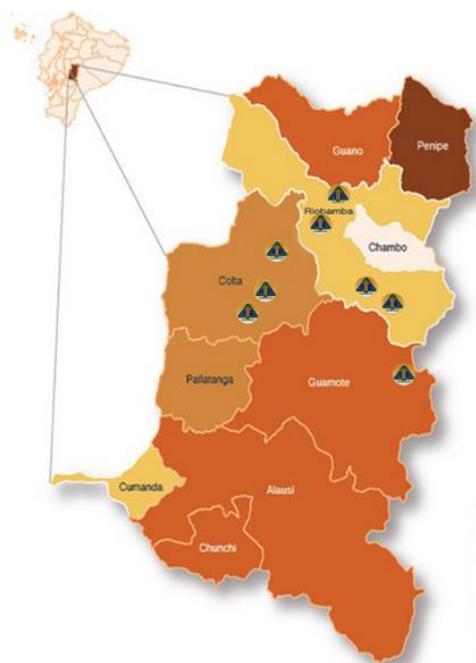
- Elaborar un diagnóstico situacional financiero de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.” para determinar el estado económico actual de la Institución.
- Evaluar las vigentes metodologías, características y procesos que utiliza la Cooperativa para operar sus servicios comparándolos con sus resultados y los alcances obtenidos.

- Desarrollar las variables socioeconómicas necesarias para identificar el impacto socioeconómico de los individuos como de los territorios de intervención a través de los servicios cooperativos ofertados.
- Determinar la percepción en el grado de satisfacción con los servicios recibidos por parte de socios y clientes de la Cooperativa.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE INFLUENCIA E INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación se aplica a la Provincia de Chimborazo, donde existen puntos de atención y cobertura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo.

La Cooperativa a nivel de provincia brinda la atención en la provincia de Chimborazo, mientras que a nivel de cantones la institución cubre el 30% de la provincia, encontrándose puntos de atención en Riobamba, Guamote y Colta. Por lo tanto el área de influencia de la aplicación de la metodología de la evaluación toma como referencia los territorios en los cuales la cooperativa cuenta con una Matriz, Agencia o ventanilla.



En base a esta relación, al 31 diciembre de 2010 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” cuenta con 5.046 socios, de los cuales 2.691 se encuentran en la ciudad de Riobamba; Cebadas que se constituye como una parroquia rural se encuentran registrados 941 socios. Posterior se encuentra la parroquia de Licto con 705 socios. En Cajabamba, ciudad que pertenece al cantón Colta la Cooperativa registra a 463 socios. En la comunidad San Martín se registra un número de 227 socios mientras que en la comunidad Juan de Velasco solamente se registran

41 socios.

3.2.1. Definición del alcance de la Investigación.

La medición del Impacto socioeconómico del campo de acción de la Cooperativa se centra en el desarrollo de las siguientes características de la población, acceso e impacto del crédito y de la percepción de los servicios ofertados:

PRINCIPALES VARIABLES MACROECONÓMICAS A NIVEL PAÍS.

La realidad económica en el Ecuador además de su comportamiento, permite direccionar el comportamiento de sus variables hacia la realidad nacional. Es así que para la presente investigación se presenta las principales variables económicas, las mismas que se detalla a manera de resumen su comportamiento hasta Diciembre de 2010 según lo reportado por el Banco Central del Ecuador:

Producto Interno Bruto.-

El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período. Su cálculo -en términos globales y por ramas de actividad- se deriva de la construcción de la Matriz Insumo-Producto, que describe los flujos de bienes y servicios en el aparato productivo, desde la óptica de los productores y de los utilizadores finales.

Ingreso per Cápita.-

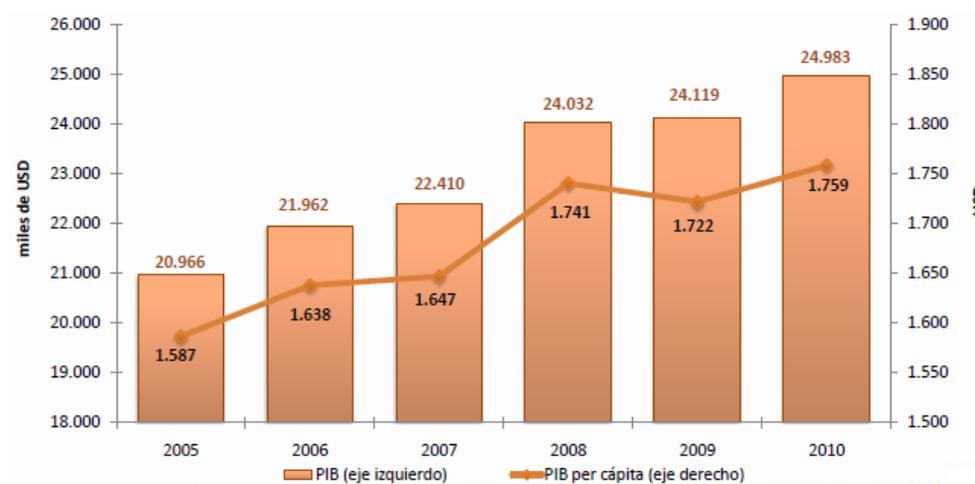
La renta per cápita, PIB/PBI per cápita o ingreso per cápita, es la relación que hay entre el PIB (producto interno bruto), y la cantidad de habitantes de un país. Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Numerosas evidencias muestran que la renta per cápita está positivamente correlacionada con la calidad de vida de los habitantes de un país.

En países muy pobres un incremento del PIB en general supone un aumento del bienestar general de la población, especialmente si la distribución de la renta no es muy desigual.

La relación presentada entre estos dos primeros indicadores nos demuestra que el PIB del Ecuador desde el año 2005 hasta el 2010 mantiene un crecimiento sostenido a excepción

del año 2008-2009 donde se ocurrió el fenómeno de la crisis mundial, pese a ello el Ecuador obtuvo un crecimiento real del 0,36%. A diciembre de 2010 observamos un crecimiento real del 3,58% a la par del comportamiento de crecimiento del Ingreso Per Cápita Anual.

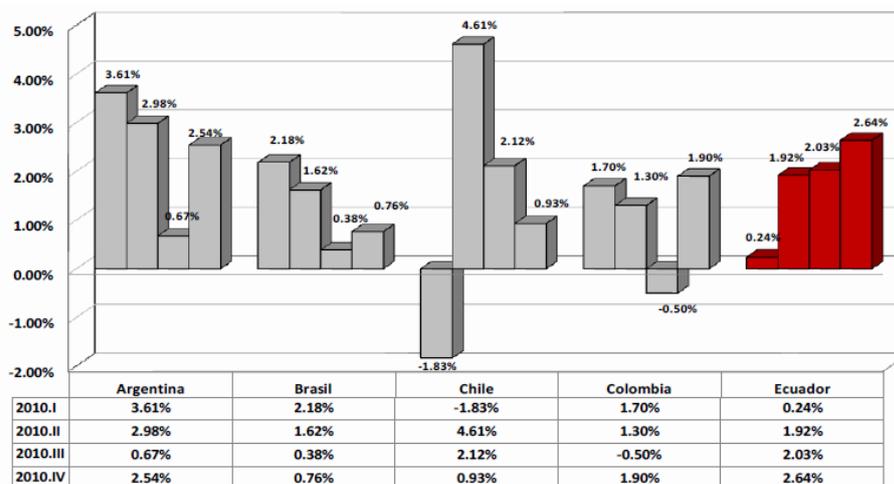
Gráfico No. 1
Producto Interno Bruto/Ingreso Per Cápita Anual



Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

En el cuarto trimestre correspondiente al año 2010, el Ecuador registró un crecimiento trimestral del PIB de 2.64%, uno de los mejores resultados entre las principales economías comprobables a nivel de Latinoamérica.

Gráfico No. 2
PIB Países de Latinoamérica.



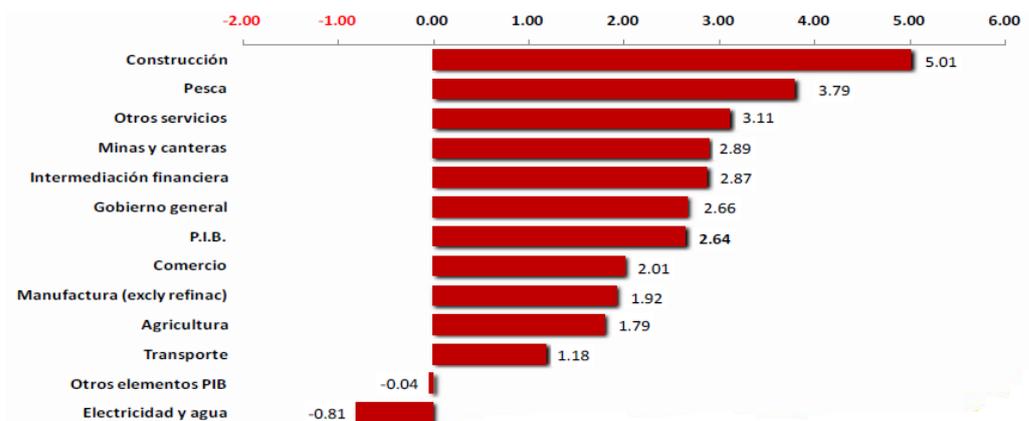
Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Valor Agregado Bruto por Industria.-

Al final del cuarto trimestre de 2010, en el Ecuador todas las actividades económicas presentaron crecimientos positivos. Uno de ellos lo constituyen la Construcción (a pesar del incremento de los materiales de la construcción se denota la aplicación de la política liderada por el MIDUVI). La intermediación financiera constituye una de las industrias que ha tenido un crecimiento del 2,87%, porcentaje que se encuentra sobre el PIB constituyéndose entre las cinco primeras industrias que muestran un crecimiento en sus operaciones sobre incluso las Finanzas Públicas y el Comercio.

De éste comportamiento de crecimiento se exceptúa a la Electricidad y Agua, por la reducción del nivel de producción y aumento de costos por el uso de derivados del petróleo e importación de energía eléctrica de Colombia.

Gráfico No. 3
PIB por Industrias.

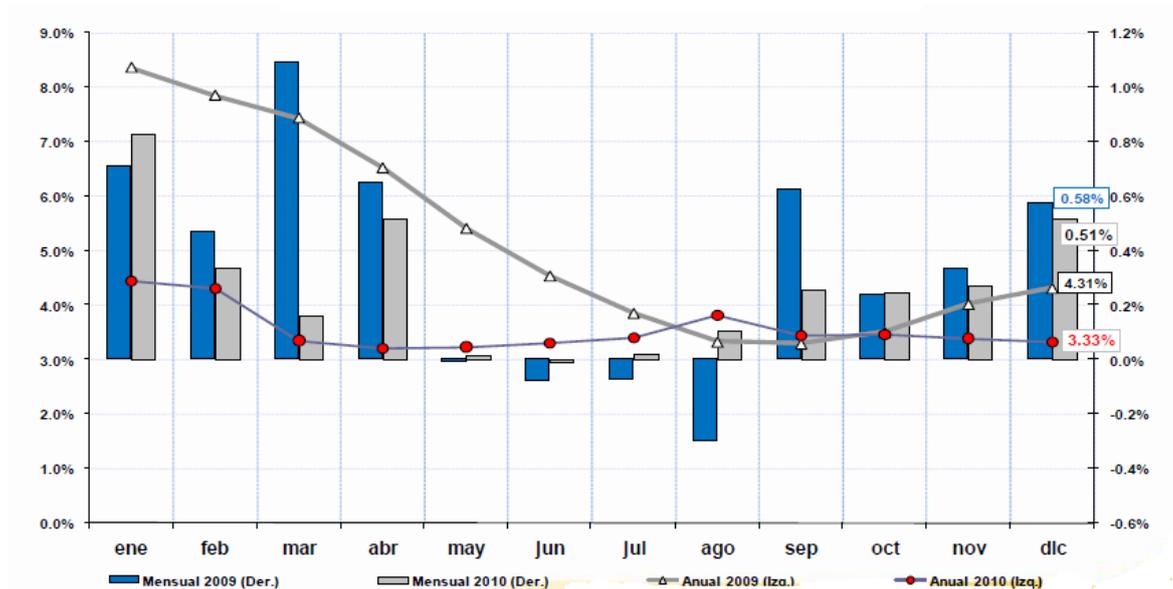


Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Inflación.-

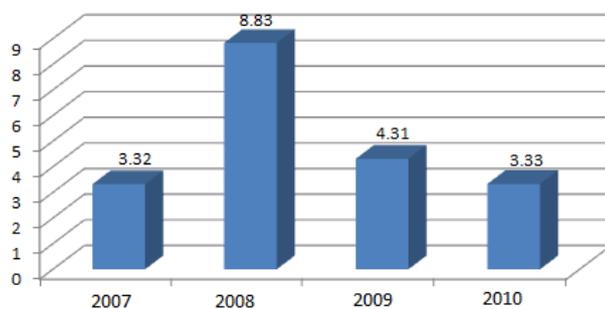
En diciembre del año 2010, el índice de precios al consumidor (IPC) registró una variación mensual de 0.51%, porcentaje similar al de diciembre 2009 (0.58%). En términos anuales, la variación del IPC se ubicó en 3.33%.

Gráfico No. 4
Inflación mensual y anual.



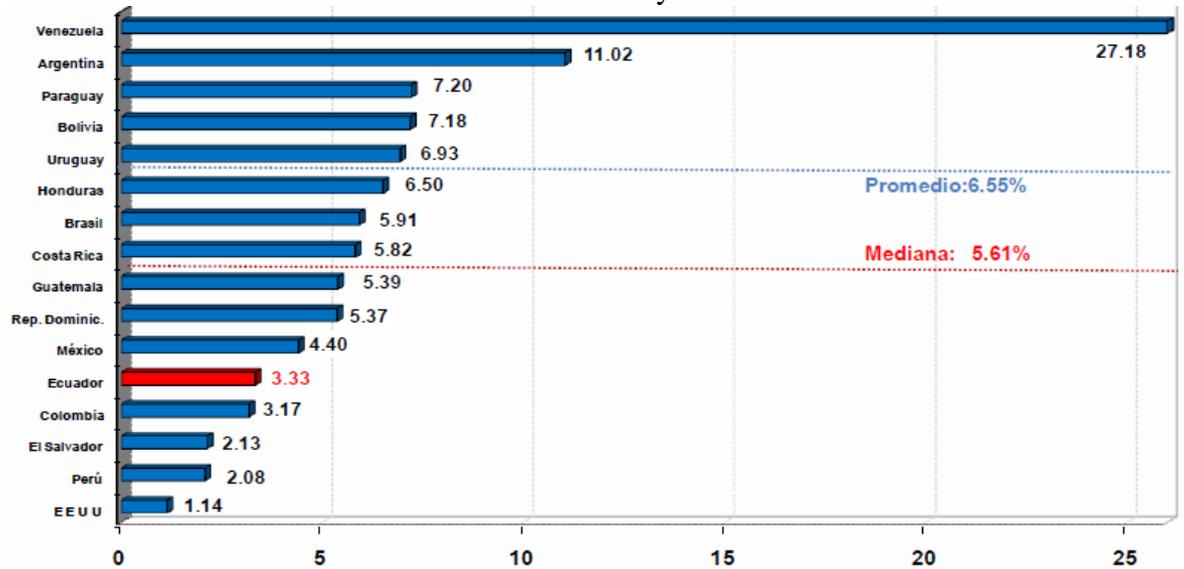
Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Gráfico No. 5
Inflación anual acumulada.



Si tomamos en cuenta el comportamiento de la inflación en el Ecuador durante los años 2007 a 2010, de una manera general determinamos que a partir del 2008 (última crisis mundial) tiene una tendencia de decrecimiento hasta estabilizarse en el 3,33% a diciembre de 2010. Según lo reportado por el Banco Central del Ecuador en el acumulado de la inflación en el 2010 (3.33%), la mayor variación se registró en la división de Bebidas Alcohólicas, tabaco y estupefacientes (6.31%), seguida de Alimentos y Bebidas No Alcohólicas (5.40%). Contrariamente, el rubro de Recreación y Cultura presentó deflación (-0.94%). Además que la Inflación anual del Ecuador terminó en el año 2010 como la quinta menor, por debajo de la media (5,61%) y la media (6,55%), por su lado Venezuela y Argentina registraron las mayores inflaciones anuales del grupo de países investigado como lo demuestra la siguiente gráfica.

Gráfico No. 6
Inflación anual en América Latina y EEUU diciembre 2010.

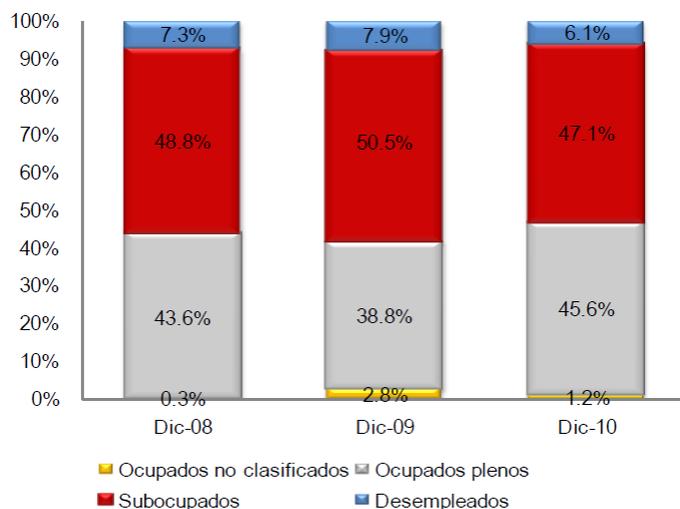


Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Población Económicamente Activa (PEA)

En diciembre de 2010, la mayor parte del PEA se ubicó en los subocupados (47.1% del total); por su lado, la tasa de ocupación plena fue la segunda en importancia al situarse en 45.6%; le sigue la tasa de desocupación total (6.1%). Al comparar con el mes de diciembre de 2009, los subocupados y desocupados disminuyeron en 3.4 y 1.8 puntos porcentuales, respectivamente, en tanto que los ocupados plenos aumentaron en 6.8 puntos porcentuales.

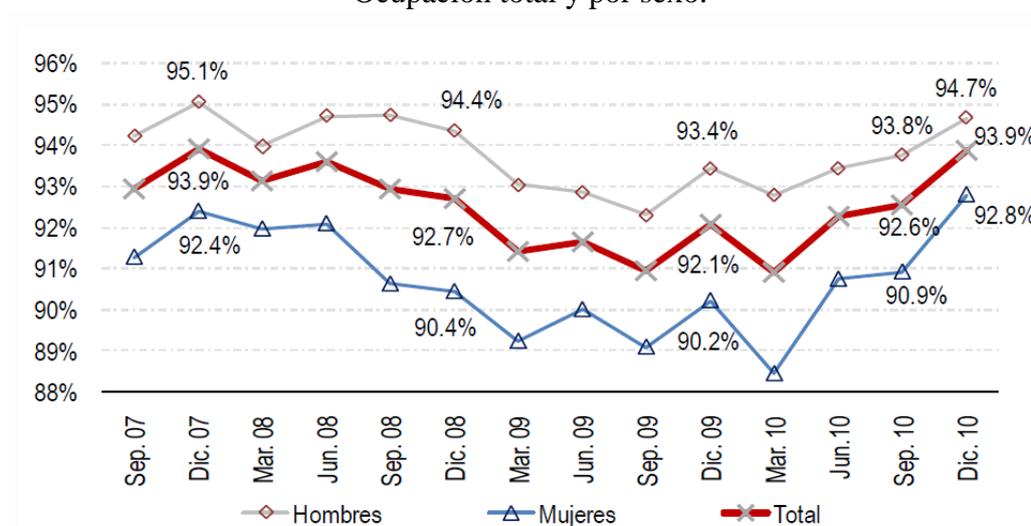
Gráfico No. 7
Distribución de la PEA.



Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

La tasa de ocupación total fue 93.9%, aumentó en 1.8 puntos porcentuales con respecto a diciembre de 2009 (92.1%). Por su lado, la tasa de ocupación de los hombres fue de 94.7%, mientras que la de las mujeres se ubicó en 92.8%, las dos con respecto al PEA de cada género, como lo demuestra la siguiente gráfica:

Gráfico No. 8
Ocupación total y por sexo.

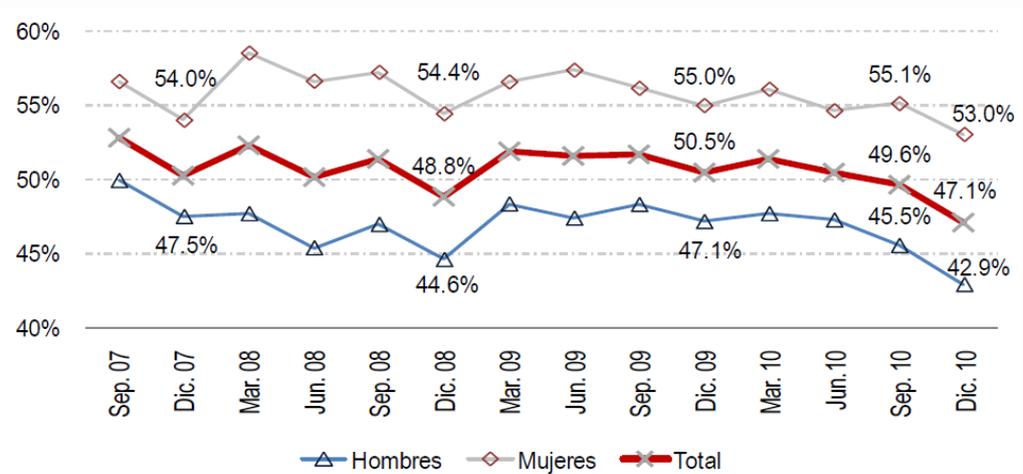


Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

La tasa de desocupación total en diciembre de 2010 fue de **6.1%**. Dentro de las **mujeres** que conforman la PEA, el **7.2%** se encontraba desocupada, en tanto que los desocupados **hombres** se ubicaron en el **5.3%** así mismo con respecto a la PEA de su respectivo género. Las cifras evidencian que el desempleo en los hombres fue inferior al desempleo total.

Mientras que la tasa de **subocupación total** a diciembre de 2010 continuó con su tendencia decreciente desde junio 2010, disminuyendo **3.4 puntos porcentuales** con respecto a diciembre de 2009, para ubicarse en **47.1%**. Por sexo, el **53.0%** de la PEA de las mujeres se encontraba subocupada, en tanto que la tasa de subocupación en los hombres fue inferior (**42.9%**).

Gráfico No. 9
Subocupación total y por sexo.



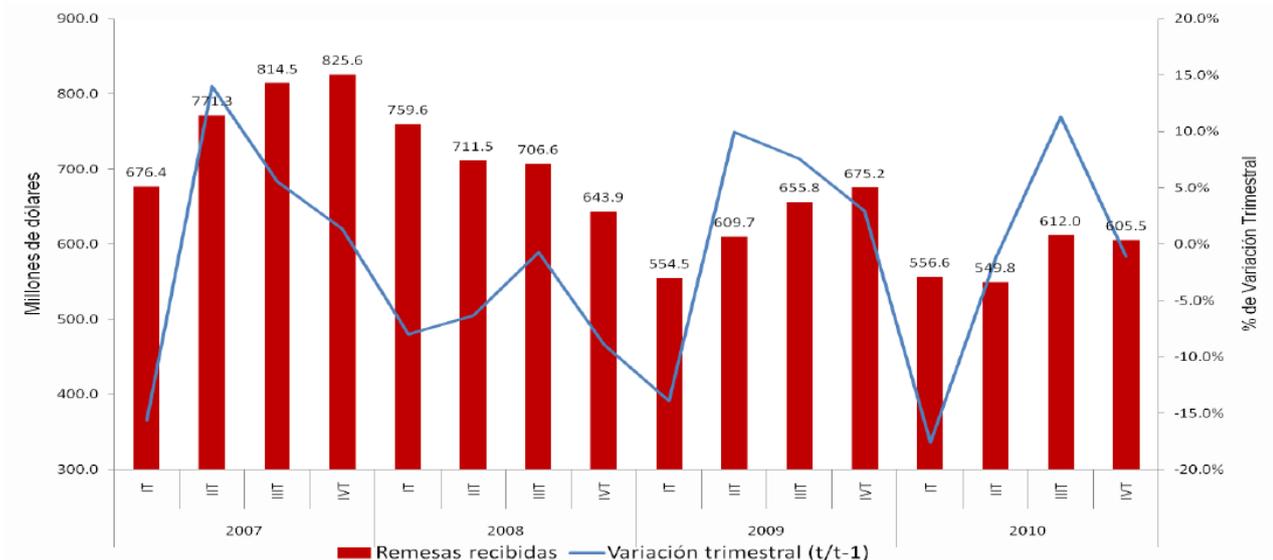
Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Remesas

Se considera como remesa el dinero que los trabajadores migrantes envían a sus familias, suponen un apoyo financiero de vital importancia para millones de personas en los países en desarrollo. Durante años, los migrantes han trabajado a la sombra de la globalización.

Las remesas de trabajadores recibidas durante el IV trimestre de 2010 fueron de USD 605.5 millones, esto es 1.1% menor respecto del trimestre anterior (USD 612.0 millones) y 10.3% inferior con relación al monto registrado en el IV trimestre de 2009 (USD 675.2 millones). En los cuatro trimestres de 2010, las remesas recibidas sumaron USD 2,324.0 millones. Los mimos que mayoritariamente provienen de los países de España, Estados Unidos de América (EEUU) e Italia representaron del total de remesas el 43%, 41% y 8% respectivamente; mientras que el 8% restante se originó en el resto del mundo. Se evidencia la alta presencia de compatriotas en España y EEUU.

Gráfico No. 10
Evolución de las Remesas recibidas.

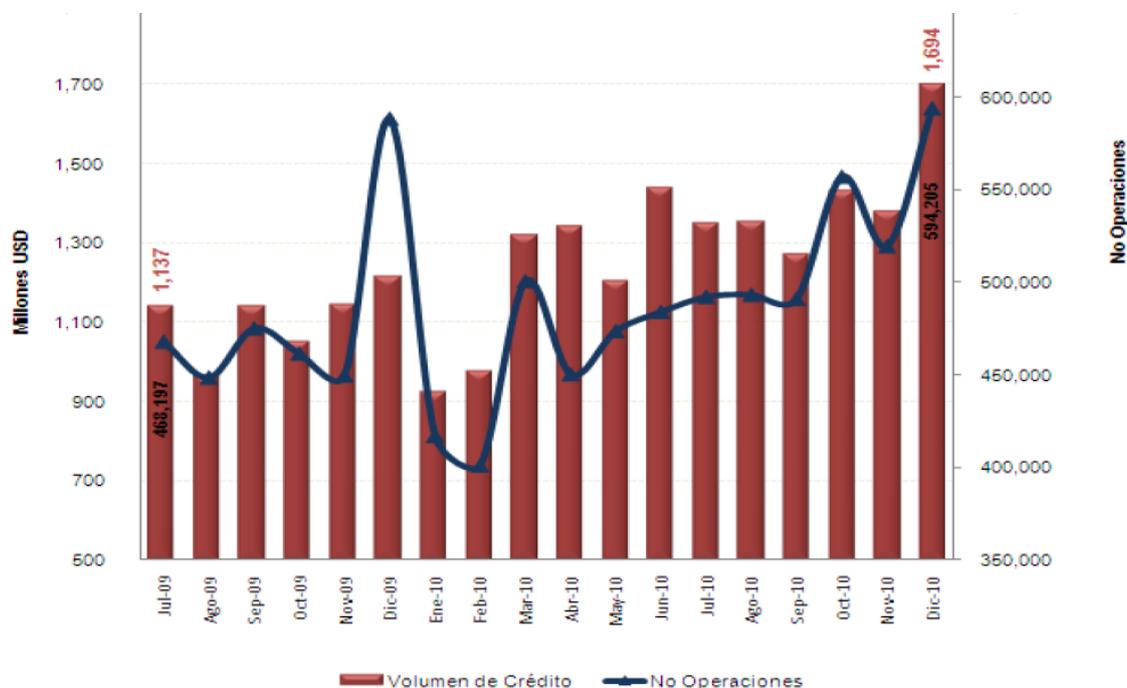


Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

Oferta y Demanda de Crédito

Para el mes de diciembre de 2010, el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado se situó en USD 1,694 millones, lo que representa un incremento de USD 320.68 millones, respecto del mes anterior, equivalente a una tasa de crecimiento mensual de 23% y un crecimiento anual de 40%. El volumen de crédito disminuyó en 2 de los 8 segmentos de crédito: en el segmento Microcrédito Minorista (-2%) y Acumulación Simple (-9%). Los segmentos que incrementaron en sus volúmenes de crédito fueron: Productivo Corporativo (38%), Empresarial (32%), Vivienda (27%), PYMES (23%), Consumo (12%) y Microcrédito Acumulación Ampliada (1%). De igual manera, si se compara con el mes de diciembre de 2009, todos los segmentos aumentan en su volumen de crédito.

Gráfico No. 11
Volumen de Crédito.



Fuente: BCE- Banco Central del Ecuador.

En los segmentos Consumo y Vivienda, las instituciones financieras privadas fueron menos restrictivas en el otorgamiento de créditos. Por su parte, en los segmentos Microcrédito y Productivo, tuvieron una mayor restricción a otorgar fácilmente créditos en comparación a los segmentos antes señalados. Mientras que de los cuatro segmentos de crédito, se observa una evolución positiva del indicador de demanda de crédito, vale indicar que el segmento de Vivienda registra un indicador de demanda negativo al cuarto trimestre de 2010 en las instituciones financieras privadas.

INFORMACIÓN SOCIO-ECONÓMICA DE CHIMBORAZO

La provincia, de acuerdo a datos oficiales del Censo de 2010, tiene una población total de 452.352 habitantes, con una ligera predominancia de población femenina: 238.118 mujeres (52,64%) y 214.234 varones (47,36%). Se estima que la población rural es de aproximadamente 250 mil habitantes; y que el porcentaje de población indígena llega al 45,05%. Los indicadores económicos hablan de un mayor analfabetismo en las mujeres (23,77%) con relación a los hombres.

Además de sus atractivos turísticos (el volcán Chimborazo, entre ellos) la provincia se caracteriza por una diversificada producción agropecuaria. En las comunidades, cantones y parroquias donde están presentes las EFL que integran la Red, se identifica una economía basada en la agricultura. El cultivo de hortalizas, tubérculos y granos se combina con la crianza de animales mayores y de granja. La bondad del clima permite en diferentes pisos ecológicos una adaptación del ganado vacuno, además del ovino.

Precisamente las características productivas, sumadas a la fidelidad a las tradiciones precolombinas, han dado lugar a la sobrevivencia y accionar de diversas iniciativas comunales organizadas. Aunque los niveles de organización superior, tanto provincial como nacional, no tienen todavía una representativa estructuración, las organizaciones de base tienen una fuerte presencia local.

Los principales Indicadores Socioeconómicos disponibles en el SIISE (Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador) de la provincia de Chimborazo (ANEXO 5), se identifica que el 19% analfabetismo corresponde a las edades de 15 años en adelante, así como el año de escolaridad es de 5,8 años de estudio en la población de la provincia. El 54% de la población mayor de 12 años ha completado la instrucción primaria, el 17.70% mayor de 18 años ha culminado la secundaria, mientras que solo el 14.6% de la población mayor de 24 años han acudido o están en la instrucción universitaria.

En lo relacionado a la Salud las principales enfermedades en la población se constituyen el alcoholismo y víctimas de violencia y maltrato, mientras que la tasa de mortalidad en la niñez es del 30,3% por cada 1.000 niños nacidos, y las proyecciones de desnutrición crónica en los niños de 1 a 5 años es del 57.8%. Los puntos de atención de salud son de 155 en la provincia de Chimborazo, de donde el 43% lo constituyen los Dispensarios Médicos; el 34,84% lo constituyen los sub centros de salud; seguidos de los Puestos de Salud, Otros establecimientos y Centros de Salud.

La población económicamente activa (PEA) llega al 64% de la población de Chimborazo, mientras que la población en edad de trabajar (PET) llega a un total de 403.245 habitantes. La Tasa de desempleo llega al 1,6% a diferencia de la tasa bruta de subempleo es del 80.40%, esto se ratifica que el 61,90% de la población total de la provincia de Chimborazo

se encuentra dentro de la tasa bruta de ocupación, a diferencia del 98.40% de la PEA se encuentra dentro de la tasa global de ocupación.

En lo relacionado a los indicadores de pobreza se presenta los resultados de los cuatro tipos que se encuentran dentro del SIISE. La pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI) corresponde al 67,3% en relación a la población total, aunque el 45% de la población total se encuentra dentro de la extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI), aunque la incidencia de la pobreza de consumo es del 53.4% en relación a la población total.

Los programas sociales fomentados por el Estado que se aplican en la provincia son: Programa de Complementación Alimentaria (7.336 beneficiarios); Programa de Maternidad Gratuita (8.824 beneficiarios); Equipos Básicos de Salud (18.417 beneficiarios); Programa de Alimentación Escolar (35.001 beneficiarios); Programa de textos escolares (101.247 beneficiarios); Programa de Uniformes Escolares Gratuitos (21.9617 beneficiarios); Bono de Desarrollo Humano (48.068 beneficiarios); Crédito del Bono de Desarrollo Humano (2.895 beneficiarios); Programa Aliméntate Ecuador (7.688 beneficiarios); Programas de Desarrollo Infantil (11.094 beneficiarios); y Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (212 beneficiarios).

CONFORMACIÓN SOCIAL DE LA COOPERATIVA.-

La fortaleza institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo se constituye su base social, la misma que posterior al cumplimiento de los requisitos de ley e institucionales para su ingreso, busca satisfacer sus necesidades financieras y acceder a los servicios no financieros con los que cuenta la cooperativa. Es a diciembre de 2010 que la cooperativa cuenta con la siguiente base social:

Tabla No. 16
Capital Social

No	PUNTO DE ATENCIÓN	SOCIOS	%
1	MATRIZ	2.691	53.33%
2	LICTO	705	13.97%
3	CEBADAS	919	18.91%

4	CAJABAMBA	463	9.18%
5	COLUMBE	227	4.50%
6	JUAN DE VELASCO	41	0.81%
	TOTAL	5.046	100%

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Datos Sociales Coac. Acción y Desarrollo a diciembre de 2010.

El Capital institucional de la Cooperativa se encuentra conformada por seis puntos de atención claramente definidos, de los cuales se interpreta que la Matriz (Riobamba) tiene un mayor registro de su base social con el 53,33%, aunque no necesariamente se determina que la institución atiende a la población que habita en Riobamba, por ser la primera oficina de la cooperativa, muchas de sus socios y clientes se sienten familiarizados con este punto de atención.

Como resultado del crecimiento institucional, se apertura las diferentes oficinas para una mejor atención de sus socios. La Agencia de Cebadas perteneciente al cantón Guamote posee el 18.91% de socios en relación al universo total de sus socios, seguido por la Agencia Licto que participa con el 13.97%; posterior la agencia de Cajabamba con el 9.18%, seguido de la agencia la agencia San Martín que le corresponde el 4.50% y con una menor participación la agencia de la comunidad de Juan de Velasco perteneciente a Columbe con el 0.81%.

Conformación social que permite determinar el alcance de la investigación, en especial al establecer el número de las personas a ser entrevistadas durante la investigación.

3.2.2. Fuentes de Información por Objetivo de la Investigación.-

La investigación se desarrolló a través de la aplicación de Encuestas objetivas, escogiendo a la población de manera aleatoria (muestreo) de los diferentes lugares en donde la cooperativa posee puntos de atención directa (infraestructura), teniendo encuentra la cantidad de socios que conforman cada una de las agencias que posee la cooperativa.

La aplicación de la *Encuesta de Evaluación de los Servicios Financieros y No Financieros e Impacto socioeconómico* tiene por objetivo la recolección de la información y datos necesarios para establecer el comportamiento y características de los entrevistados en relación a los productos y servicios ofertados por la Cooperativa.

Posterior a la aplicación de la Encuesta se estructuró una base de datos en EXCEL 2010, aplicación que sostiene la información tabulada de la investigación para posterior ser ingresada dicha información al Programa EpiInfo 2011, que se constituye como un conjunto de programas estadísticos de microcomputadora para manejar datos en formato cuestionario y para organizar los resultados en texto de la información ingresada que puede formar de los informes a ser presentados a la Gerencia y Consejos de Administración de la Cooperativa Acción y Desarrollo.

Estas herramientas permiten ejecutar la investigación de una manera técnica y profesional, facilitando la interpretación de las variables establecidas en la Encuesta obteniendo información relevante para la gestión de la cooperativa, mostrando resultados estadísticos con intervalos de confianza (95%) y su respectiva desviación estándar.

HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN.-

La Evaluación e Impacto socioeconómico de los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo descansa su información en programas y aplicativos informáticos que permiten comparar la información recolectada fruto de la Encuesta objetiva, información sujeta a comparación, análisis e interpretación a fin de determinar la validez de las hipótesis propuestas para la presente investigación. Los programas informáticos aplicados son:

Siise.- El SIISE (Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador) contiene un amplio conjunto de indicadores sociales calculados a partir de las principales fuentes de información estadística y cartográfica del país, elaborados mediante métodos rigurosos y comparables internacionalmente y sujetos a un cuidadoso control de calidad.

EpiInfo.- EpiInfo es un programa de dominio público diseñado por el Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta (CDC). Tiene un sistema fácil para construir bases de datos, analizarlos con las estadísticas de uso básico y representarlos con gráficos y mapas.

VARIABLES SUJETAS A LA INVESTIGACIÓN.-

Cuando se realiza una investigación de cualquier naturaleza, es necesario identificar las variables que generalmente cumplan los objetivos que justifica la ejecución de la investigación, más aun, es necesario conocer la dimensión y sus futuros resultados que al momento de aplicarlas disgreguen la información necesaria para la determinación de las conclusiones sobre lo encontrado.

Para el desarrollo de la *Encuesta de Evaluación de los Servicios Financieros y No Financieros e Impacto socioeconómico*, se establece la estructura de dimensiones, la característica de las variables y objetivo de la aplicación de dichos campos dentro de la Encuesta, cualidades que se ajustan a los objetivos propuestos para la investigación. Estas características y variables se las ha dividido de la siguiente manera (ANEXO 6):

- a) Características Socio-Demográficas.
- b) Características Laborales.
- c) Características de Ingresos.
- d) Calidad en la Vivienda.
- e) Cooperativismo y Difusión.
- f) Acceso al Crédito.
- g) Satisfacción de los servicios prestados.

Características socio-demográficas.-Cuando se realiza una investigación de cualquier naturaleza, la primera dimensión de análisis que generalmente se incluye es la de características socio demográficas, esto por la razón lógica de entender cualquier actividad humana, que exige partir de un diagnóstico que identifique los principales rasgos demográficos y sociales.

Características Laborales.-En lo relacionado con las características laborales, se establece la implementación de variables de análisis para identificar la situación de las condiciones de trabajo, la tendencia de las actividades y Sector económico a los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” atiende, la posición ocupacional y el tiempo que destinan los entrevistados a su actividad económica.

Características de Ingreso.-Se considera hace referencia al ingreso como las cantidades de dinero que recibe un individuo como fruto de su trabajo. Por lo general las personas y sus familias buscan aumentar sus ingresos o rentas, si estos se elevan, su consumo y su ahorro pueden aumentar llevando en muchos de los casos a un mejor nivel de calidad de vida y bienestar.

Calidad de la Vivienda.-La vivienda como una edificación física cuya principal función es ofrecer refugio y habitación a las personas que lo habitan con la capacidad para permitir el desarrollo natural de toda vida ligado estrechamente con los servicios básicos a disposición de quienes la habitan, se hace necesario identificar las condiciones de la misma como de las garantías que ésta ofrece a sus habitante.

Cooperativismo y Difusión.-El cooperativismo como doctrina financiera busca mejorar las condiciones de vida de quienes forman parte, por tal motivo, identificar la tendencia en el conocimiento, aceptación y pertenencia al sistema cooperativo se constituye como un eje importante en el desarrollo de la investigación, más aun si consideramos importante identificar si existen socios vinculados con otras instituciones financieras privadas o a iniciativas populares y solidarias de su localidades.

Acceso e Impacto del Crédito.-El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Las experiencias de nuevos productos financieros alternativos han seguido el diseño de políticas locales de apoyo a la economía solidaria, el Microcrédito es la Experiencia más conocida, donde se otorga créditos individuales o colectivos de pequeños montos utilizando una tecnología crediticia alternativa, basada en el antecedente del emprendedor y en la capacidad de análisis de los agentes de crédito.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el CRÉDITO se constituye como *“el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés”*.

Además del rol preponderante del crédito dentro de la economía de la economía, el mismo se constituye como la fuente principal de ingreso que posee la Cooperativa, donde el análisis de la prudencia en su manejo y el control de su riesgo se establecen como una prioridad a ser tomada por las instituciones del sistema financiero popular y solidario.

Ante lo expuesto, la investigación tiene como su “columna vertebral” la medición y determinación del impacto que el crédito dentro de la calidad de vida del entrevistado, punto de partida que permite conocer la percepción del crédito en la vida de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo”.

Satisfacción de los Servicios No Financieros.- El cooperativismo adopta en la actualidad la ampliación de su portafolio de servicios implementando servicios diferentes al ahorro y crédito tradicional de las instituciones financieras populares. Estos servicios vinculan a las personas hacia una institución, la misma que a más de obtener una comisión por transacción, desarrolla una estrategia de pertenencia a un territorio a una comunidad.

Además de conocer la utilización de los servicios No Financieros por parte de los entrevistados, se identificará la percepción en la satisfacción de los servicios brindados por la institución, categorizando a través variables específicas el accionar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo:

3.2.3. Muestreo.

El muestreo se lo utiliza cuando el universo a investigarse es muy grande o amplio, por lo tanto, resulta imposible o muy difícil de investigar a todos los elementos. Entonces la muestra es un subconjunto representativo de elementos de una población o universo. Del estudio de la muestra se deducen leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad.

Fórmula

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

Dónde:

n= x (tamaño de la Muestra)

e= 0,10 (error admisible)

m= 5.046(socios).

De ahí que:

- La población (denotada como “m”) es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, situaciones, etc.) en los que se desea investigar algunas propiedades. La población es el conjunto de individuos que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio.
- La muestra (denotada como “n”) es el conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo. La muestra es una parte de la población.
- El error (denotado como “e”) es un porcentaje que se considera y generalmente se le asigna un valor de 10%.

Así aplicando la formula a esta investigación tenemos:

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

$$n = \frac{5.046}{0.10^2(5.046 - 1) + 1} =$$

$$n = \frac{5.046}{0.0100(5.045) + 1} =$$

$$n = \frac{5.046}{51.45} = 98.076$$

$$n = 98$$

Tabla No. 17
Muestreo.

No	PUNTO DE ATENCIÓN	SOCIOS	MUESTREO
1	MATRIZ	2.691	52
2	LICTO	705	14
3	CEBADAS	919	18
4	CAJABAMBA	463	9
5	COLUMBE	227	4
6	JUAN DE VELASCO	41	1
	TOTAL	5.046	98

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Datos sociales Coac. Acción y Desarrollo Diciembre de 2010.

3.3. EVALUACIÓN A LOS SERVICIOS OFERTADOS

3.3.1. Ámbito de la Evaluación

Como ha quedado establecido dentro de los contenidos anteriores, la investigación parte de una necesidad presentada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo por determinar la percepción de la satisfacción de los socios y clientes hacia el portafolio de servicios que pone a disposición, además de las características de impacto socioeconómico de la población a la que atiende con los servicios financieros y no financieros.

La aplicación de la encuesta muestra los alcances de la investigación en relación a las preguntas establecidas a ser contestada por los entrevistados, información que pondrá identificar la situación actual de los socios frente a los servicios ofertados.

Es así que la investigación parte de la utilización de instrumentos de evaluación tradicionalmente conocidos, los mismos que nos permitirá identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución y del portafolio de servicios.

El FODA implementado a nivel institucional muestra la relación de la cooperativa con su entorno externo e interno, la evaluación aplicada al entorno externo permite identificar las principales variables macroeconómicas y su relación de impacto frente a la actividad de intermediación que realiza la cooperativa. Mientras que al aplicar la evaluación de los factores internos de la cooperativa, permite identificar las fortalezas y los cuellos de botella

que se genera dentro de sus operaciones, más aun si consideramos que los principales factores que limitan el desarrollo de una institución están relacionados con la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, y financieros. La evaluación FODA a cada uno de los servicios del portafolio de la Cooperativa, permite conocer las fortalezas y debilidades de forma individual y aplicar los procesos de mejoramiento correspondientes, los mismos que son detallados en la propuesta adjuntada en capítulos posteriores.

3.3.2. Aplicación de la Evaluación

ANÁLISIS FODA INSTITUCIONAL.

Con la información interna obtenida en el levantamiento de información y por medio de la investigación del entorno en el que se encuentra desarrollándose las actividades de la Cooperativa, se procedió a identificar los factores externos e internos que influyen directamente en las actividades cotidianas de la institución con el fin de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para establecer las propuestas que mejoren sus actividades y la relación de las mismas con su portafolio de servicios.

Análisis Situacional y Perfil Estratégico Externo.

Tabla No. 18
Análisis Situacional Externo.

FACTOR DIMENSIÓN ECONÓMICA	COMPORTA- MIENTO	IMPACTO (SOCIO)	EFECTO (COOPERATIVA)
Inflación	Incremento	Inestabilidad en el costo de producción y nerviosismo del mercado	Inestabilidad en las tasa de interés e incremento en el índice de morosidad
Canasta Básica	Incremento	Disminución del poder adquisitivo del socio o cliente	Disminución de las captaciones y falta de capital para otorgamiento del crédito.
P.I.B	Incremento	Surgimiento de nuevas iniciativas productivas	Incremento en la demanda del crédito

P.E.A	Incremento	Se caracteriza por ser una población relativamente joven	Mercado potencial que se identifica financieramente con el sistema cooperativo.
Grupos Ocupacionales	Influencia de grupo con mano de obra no calificada	Los ingresos son inestables y vulnerables	Incremento del riesgo en la concesión de los servicios que ofrece la cooperativa
Impuestos	Deficiente	Existe desconocimiento y desconfianza	No existen documentos ni respaldos contables del negocio que posee el socio.
Remesas	Decreciendo	Fuente limitada de ingresos provenientes del exterior	Disminución de las captaciones como del número de las operaciones de pago de remesas
DIMENSIÓN SOCIO CULTURAL	COMPORTAMIENTO	IMPACTO (SOCIO)	EFECTO (COOPERATIVA)
Ramas de Actividad Económica	Sector Informal	Incremento de actividades agrícolas y manufactureras	Aumento en la demanda del servicio del microcrédito individual.
Vivienda por Tipo	Incremento	Estabilidad familiar	Existe conocimiento real del socio en cuanto a su domicilio y actividad.
Servicios Básicos	Deficiente	Falta de servicios básicos	Difícil comunicación e incremento de los costos de gestión en el seguimiento.
Nivel de Instrucción	Deficiente	Falta de mano de obra calificada	Incremento del riesgo en general.

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

Cabe indicar que el análisis de cada uno de los factores externos ha sido tomado en cuenta según el grado de importancia que tienen para la cooperativa, además el impacto que causa y la ocurrencia con que se presentan para la toma de decisiones:

- **Población económicamente activa.-** La cooperativa concentra su trabajo en zonas rurales con gran representatividad, inclusive superior a la zona urbana de Riobamba; convirtiéndose en un mercado potencial para desarrollar la actividad

financiera a pesar de que existe competencias directa en el sector urbano de la ciudad ya que debemos tomar en cuenta que por los sectores que atiende es más fácil que exista afinidad con el sistema cooperativo.

- **Grupos ocupacionales.-** La demanda financiera y de servicios del sector es el microcrédito ya que no es un sector industrializado pero existe gran presencia de microempresas por lo que la cooperativa podrá colocar sus productos con facilidad pero mediante una metodología diferenciada. (Cajas de Ahorro y Crédito Rurales grupales.)
- **Vivienda por Tipo.-** En consideración a la población tiende a existir equilibrio en la zona urbana y de los cantones.
- **Servicios Básicos.-** Por su cercanía al sector urbano, goza de los servicios básicos necesarios para emprendimientos productivos dentro de las cabeceras cantonales, pero en cuanto a las comunidades aledañas las vías de acceso son de tercer orden esto por lo que la cooperativa incurrirá en costos adicionales para la investigación de campo.

Del análisis del perfil externo se puede observar que la Cooperativa cuenta con 11 factores estratégicos. Existen 6 factores que se convierten en amenaza para la cooperativa con un peso del 54.55%, determinando claramente que cada uno de ellos afecta en sus operaciones, como es el caso de la canasta básica que se convierte en una amenaza porque va en aumento en tal virtud el excedente del trabajo de este sector va destinado a cubrir estas necesidades básicas mas no al ahorro o generación de capital para nuevas iniciativas productivas.

Existen 2 factores de oportunidad para la cooperativa que se constituye el 18,18%, permitiéndole de ésta manera obtener ventaja en algunos facturas que ayudan al crecimiento institucional y al fin para el cual se creó la misma como es el caso del sector al que atiende en el que se debe tomar en cuenta los mecanismos necesarios a fin de especializarse en este tipo de mercado.

Se identifica la necesidad de fomentar la cultura del ahorro y el manejo responsable del crédito como la mejor opción para mejorar las condiciones de vida del sector, además por la competencia existente es necesario crear la fidelidad de los socios.

Tabla No. 19
Análisis Perfil Estratégico Externo

FACTOR	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
Inflación		X			
Canasta Básica	X				
P.I.B.				X	
P.E.A.				X	
Grupos Ocupacionales.					X
Impuestos		X			
Remesas		X			
Ramas de Act. Económica			X		
Vivienda por Tipo		X			
Servicios Básicos		X			
Nivel de Instrucción		X			
TOTAL= 11	1	6	1	2	1
PORCENTAJE	9.09%	54.55%	9.09%	18.18%	9.09%

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

Análisis Situacional del Micro Entorno.

Tabla No. 20
Análisis Situacional Interno.

FACTOR DIMENSIÓN TECNOLÓGICA	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	EFEECTO
Sistema y Equipos	Normal	Proyecta buena imagen de la cooperativa con respecto a los servicios que ofrece	Puede obtener información actualizada y ordenada con los datos necesarios.
Infraestructura	Buena	Ubicación estratégica, aunque el espacio físico no es el adecuado	Su identificación responde a un conocimiento histórico de los socios y el espacio físico en general facilita la actividad operativa.
Internet	Si posee	Facilita la actividad operativa	Disminuye el trabajo operativo y los costos de los servicios para la cooperativa y sus socios.

FACTOR COMPETENCIA	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	EFEECTO
Mercado	Agresivo	Disminución en la Demanda	Lento crecimiento institucional debido a la falta de innovación o mejoramiento de sus productos financieros.
Servicios Financieros	Similares y sustitutos	Disminución en la demanda y captaciones	Pérdida de participación en el mercado.
Precio	Altos costos de colocación	Disminución en la demanda y captaciones	Falta de competitividad por los costos financieros
Horario de Trabajo	Adecuado	Facilita la visita de sus socios	El trabajo se cumple incluso más del horario de trabajo establecido.
Publicidad	Escaso	No existe material publicitario necesario.	Debilita la imagen institucional y limita captar mercado.

FACTOR ADMINISTRATIVO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	EFEECTO
Número de Empleados	Suficiente	Actividades normales de trabajo	Responsabilidad de funciones en una persona
Reglamentación	Incompleto	No cumple con los requerimientos necesarios.	Incremento del Riesgo.

FACTOR RECURSO HUMANO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	EFEECTO
Nivel Académico	Bueno	Administración técnica y profesional	Cuenta con iniciativa para mejorar el servicio y los productos financieros.
Estabilidad	Existe	Conoce las actividades de trabajo	Recurso Humano satisfecho y comprometido
Remuneración	Normal	Personal satisfecho	Desempeño laboral adecuado.
Capacitación	No existe	No existe una política de capacitación permanente	Personal sin actualización profesional y motivación

FACTOR FINANCIERO	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	EFEECTO
Capital de Trabajo	Insuficiente	Los demandantes del servicio de crédito deben esperar muchos días	El crédito no es oportuno ni eficiente.
Margen Financiero	Rentable	Existe rentabilidad	Fortalecimiento para el capital institucional.
Disponibilidad de líneas de crédito	Escasa	Cuenta con alianzas estratégicas para préstamos externos.	Capital de trabajo mucho más costoso.

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

Dentro del análisis de los factores internos de la cooperativa, por lo que se ha identificado en donde se ubican el mayor número de factores que por su nivel de ocurrencia e impacto pueden determinar el progreso o retraso del trabajo de la cooperativa:

- **Sistemas y Equipos.-** El que ya este autorizada la información permite que sus procesos se agilite y sobre todo que pueda obtener los datos necesarios para registrar sus operaciones.
- **Estabilidad de los empleados.-** El personal de la cooperativa conoce de todas las funciones por lo que se sustituyen en ausencia de otro compañero, el Gerente posee estudios superiores lo que fortalece su trabajo.
- **Infraestructura.-** La imagen institucional es de vital importancia, en este caso de la ubicación y la señalización puede traer consigo varios aspectos positivos ya que fortalece la imagen institucional y le permite identificarse al socio con la cooperativa.
- **Capital de Trabajo.-** Es necesario buscar el establecimiento de alianzas instituciones con organismos públicos y privadas como la creación de productos y servicios que permitan mejorar la liquidez para cubrir la demanda.
- **Mercado.-** La competencia es agresiva por la cantidad de cooperativas y entidades bancarias dedicadas a las Microfinanzas, sin embargo, en las zonas donde interviene la cooperativa y no se encuentra ningún tipo de institución financiera que le afecte directamente, existe un mercado potencial que aún no está atendido o que puede acoplarse al manejo de la cooperativa, es decir se debe ir fortaleciendo la fidelidad de los socios y la especialización en este tipo de mercado.
- **Reglamentación.-** Es necesario la implementación de normativa que establezca de una mejor manera los procesos que tiene la cooperativa en relación a sus servicios no financieros.

Tabla No. 21
Análisis Perfil Estratégico Interno.

FACTOR	Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
Sistema y Equipo			x		
Infraestructura		x			
Internet				x	
Mercado	x				
Servicios Financieros		x			
Precio		x			
Horario de Trabajo					x
Publicidad		x			
Número de empleados			x		
Reglamentación	x				
Nivel Académico				x	
Estabilidad Laboral				x	
Remuneración				x	
Capacitación		x			
Capital de Trabajo		x			
Margen Financiero				x	
Disponibilidad de líneas de crédito		x			
TOTAL= 17	2	7	3	4	1
PORCENTAJE	11.76%	41.18%	17.65%	23.53%	5.88%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

El perfil estratégico permite conocer las fortalezas así como también las debilidades, esta matriz se orienta a presentar los factores internos de la cooperativa.

Como se identifica en la tabla anterior existen 17 factores internos estudiados, donde el 41.18% lo constituye factores de debilidad y el 23.53% se convierten en factores de

fortaleza de la cooperativa. Los factores que se encuentran ubicados como Gran debilidad y los de amenaza deben ser la mayor preocupación para la institución en el corto plazo, es decir que se debe considerar el mejoramiento de las políticas y procesos que se encuentran aplicando en la organización ya que estos factores influyen directamente con los procesos de la institución y la percepción positiva o negativa que el socio tiene de la cooperativa.

ANÁLISIS SITUACIONAL AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

El Portafolio de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito comprende un conjunto productos entre financieros y no financieros que se constituye como la fuente de ingresos para la institución, que permite generar los recursos necesarios para cubrir sus costos operativos.

Es así que la Cooperativa cuenta con un portafolio de servicios a disposición de los socios y clientes no solo de la provincia de Chimborazo, sino se extiende a nivel internacional con la cobertura del servicio de Remesa a través de la contratación de intermediarios que permiten realizar dichas transacciones al envío y recepción de dinero.

Por lo que, en esta sección de la investigación se expone el análisis FODA a cada uno de los servicios financieros y no financieros con los que cuenta la cooperativa, identificándose los siguientes aspectos:

Tabla No. 22

Análisis FODA al Portafolio de Servicios

No	SERVICIO/ PRODUCTO	FACTORES PROPIOS DE LA INSTITUCIÓN		FACTORES EXTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1	CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> - Producto Financiero que genera la mayor fuente de ingreso. - Renovación del crédito. - Los plazos son considerados de acuerdo a la capacidad de pago del cliente, el destino del crédito y el flujo de efectivo. - Existencia de un Reglamento de Crédito. - Las garantías dependen del monto y destino del crédito; en caso de ser insuficientes existen instrumentos complementarios. - Brevedad en los trámites. - Metas para los oficiales de crédito. - Los oficiales de crédito hablan en el idioma nativo de los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de una sola tasa de interés para las diferentes actividades contempladas en el microcrédito. - Período de amortizaciones muy cortos. - Sí hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente. - Fidelidad de sus socios. - Poca identificación de la comunidad con la institución. -Inexistencia de indicadores de impacto dentro de las solicitudes de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar costos de oportunidad al entregar créditos en zonas rurales. - Mecanismos de consulta del historial crediticio. - Organismos públicos otorgan fondeo a líneas de crédito que incentiven iniciativas productivas. - Limitantes de las personas del sector rural para acceder a un crédito en la banca tradicional. - Colapso del sistema de crédito de la banca pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diversificación de productos de la competencia. - Sobreendeudamiento de los solicitantes de crédito. - Mercado saturado. - Colocación de los créditos de instituciones financieras en los domicilios del solicitante. Banca Móvil. - Servicios vinculados al crédito con instituciones privadas para consumo de artículos.

					- Incremento de la inflación.
2	AHORRO	<ul style="list-style-type: none"> -Bajo costo de apertura de cuenta. -No existe costo de mantenimiento de la cuenta. -Se paga una tasa de interés más alta a comparación de los bancos privados. -Disponibilidad de dinero inmediata. -Ahorro para personas naturales, jurídicas y asociativas. 	<ul style="list-style-type: none"> -No existe políticas relacionadas a fomentar la cultura de ahorro para inversiones futuras en la cooperativa. -Publicidad de los servicios de ahorro limitada. -Retiro del dinero es solo por el titular de la cuenta y a terceros con autorización, no pagos a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cultura financiera escasa de la sociedad. -Incentivo del ahorro con la vinculación con seguros privados, servicios generales. -Innovadoras formas de pago de los beneficios del Estado a través de sus plataformas tecnológicas. - Reducción paulatina de la tasa de desempleo. - Pago de sueldos del sector público a través de cooperativas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Productos de Ahorro con mayores tasas de interés. -Crisis del sistema cooperativista con cierre de cooperativas del mercado. -Implementación de cajeros automáticos por cooperativas del mercado. -Creación de vales de pago para la cancelación a proveedores.
3	INVERSIONES	<ul style="list-style-type: none"> - La Cooperativa cuenta con un Plan de Inversiones que establece los procesos para el mismo. -Tramite considerado bastante fácil de realizarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tasas de interés por debajo del promedio del mercado. - Publicidad limitada para el servicio. - Rigidez para la 	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura financiera escasa de la sociedad. - Pago de sueldos del sector público a través de cooperativas. - Comerciantes y 	<ul style="list-style-type: none"> - Tasas de interés altas para las inversiones. - Otros servicios vinculados a las inversiones

		-Fuente de fondeo para la colocación de crédito y capital de trabajo.	cancelación de los plazos fijos antes de la fecha estipulada. - No existe personal especializado para la gestión de éste servicio. - Metodología no adecuada al seguimiento de la cancelación de una póliza.	microempresarios no poseen cuenta en un banco tradicional. - Excedentes de los ejercicios económicos de actividades económicas.	ofrecidos por la competencia. - Preferencia de un socio hacia otra institución financiera.
4	RECARGAS ELECTRÓNICAS	- Servicio al acceso de las personas los 7 días a la semana. - Punto de venta visiblemente reconocida por la comunidad. - Recargas en cualquier monto. - Disponible para todos los proveedores de telefonía celular. -Ingreso por concepto de comisiones.	- Inexistencia de beneficios que articulen el ahorro con el consumo de recargas. - Publicidad limitada para el servicio. - No venta de equipos celulares. - Carencia de un manual de procedimientos.	- Promociones recurrentes de las operadoras telefónicas. - Demanda permanente por la adquisición de teléfonos móviles. - Proveedores telefónicos como Movistar y Alegro tienen cobertura internacional.	- Mercados locales saturados. - Tecnología de la Banca Privada. - Incremento de las ventas en planes post pago. - Cobertura de telefonía pública a territorios rurales CNT.
5	COBRO PLANILLA TELEFÓNICA	- Servicio no financiero a disposición de las personas e instituciones que poseen telefonía fija. - Servicio entregado en la	- Servicio no posicionado en el mercado. - Publicidad limitada. - Servicio habilitado a	- Mayor cobertura de CNT para el acceso de servicio telefónico a comunidades rurales. - Servicios que son	- Servicio similar otorgado por instituciones financieras. - Banco del

		<p>ventanilla de cada oficina de la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso por concepto de comisiones. 	<p>través de la contratación de un proveedor sin previo estudio de mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de una normativa referente a éste servicio. 	<p>articulados a la disponibilidad de fondos del socio en su cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colapso de los puntos de cobros por la afluencia de personas a lugares tradicionales. 	<p>Barrio iniciativa de Banco de Guayaquil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colapso del sistema para los pagos de planillas telefónicas.
6	TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de innovación de transferencias bancarias. - Disponibilidad de los socios de un medio de trasferencias a nivel nacional utilizando la plataforma de conectividad de los bancos privados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio no posicionado en el mercado. - Publicidad limitada. - No existe una normativa relacionada con el servicio. - Limitación de capacidades del personal. - Carga operativa para un funcionario. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Banco Central del Ecuador proporciona su plataforma tecnológica como un nuevo orden de la política pública. - Los Bancos privados gozan de conectividad nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitación de los bancos privados para operar las transacciones. - Colapso del sistema que facilita la transferencia de dineros interbancarios.
7	PAGO SUELDOS SECTOR PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de los socios y clientes de organismos del Estado para el cobro de sus sueldos en las localidades sin tener que trasladarse a la ciudad. - No existe ningún cobro de comisión por el servicio. - El pago se hace a través de 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad limitada. - Normativa inexistente para el proceso citado. - Gestión reducida con organismos de gobiernos locales. - Acreditación manual de los valores entregados, no está 	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperativas que ofrecen el mismo servicio cobran una comisión por el servicio. - Apertura del BCE para el pago de servicios financieros al sector cooperativo. - Gobiernos locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio similar en cooperativas del mercado riobambeño. - Eventual interés de la Banca privada por retomar éste servicio.

		acreditación a las cuentas que los socios tengan en la cooperativa. -Ingreso por concepto de comisiones.	sistematizado el proceso, facilitando los procesos de la persona encargada de la cooperativa para este fin.	apuntan a la firma de convenios con instituciones financieras locales.	
8	PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio aceptado por la población de las comunidades rurales. - Posee productos financieros diferenciados para este tipo de beneficios. - Fuente de fondeo para la cooperativa. - Ingreso para la institución por concepto de la comisión establecida. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existe normativa del proceso. - Falta de seguimiento y monitoreo de la satisfacción de clientes. - No vinculación del servicio con productos de ahorro. - Personal operativo limitado para el pago de ventanilla cuando existe afluencia de personas a inicios de cada mes. - Servicio contratado a través de un intermediario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más del 50% de los territorios no cuentan con una estructura financiera. - Beneficios sociales son direccionados para cooperativas a través del BCE. - El Bono de Desarrollo se constituye como uno de los beneficios sociales con mayor número de participantes. - Nuevos beneficios sociales a ser implementados por el Estado. - Inflación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicios proporcionados por cooperativas del mercado. - Cancelación de beneficios sociales hacia los socios (depuración de beneficiarios). - Afluencia de personas a las oficinas solamente en fechas de inicio del mes.
9	GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES (REMESAS)	<ul style="list-style-type: none"> - Fuente de fondeo para la cooperativa. - Ingreso para la institución por concepto de la comisión. - Contratación con diferentes proveedores de 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad limitada. - Normativa inexistente para el proceso citado. - Desarticulación con programas del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen más de 2 millones ecuatorianos en calidad de migrantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crisis Financiera mundial. - Políticas públicas a favor de los migrantes para su retorno al

		remesas para la cobertura a nivel mundial.			país. -Políticas anti migrantes desarrollado por los países de EEUU y Europeos.
10	VENTA Y RENOVACIÓN SOAT	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso para la institución por concepto de la comisión. - Servicio descentralizado de la matriz a beneficio de los socios y clientes. - El trámite es ágil al momento de la generación del SOAT. - Dispone del material suficiente para la impresión de los comprobantes válidos del SOAT. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio aun no posicionado. - Publicidad limitada para el servicio. - En momentos de afluencia de personas, solamente la ventanilla es donde se realiza el proceso, lo que limita la agilidad e imagen institucional. - Falta de gestión en la firma de convenios con organizaciones de transportistas. 	<ul style="list-style-type: none"> - La adquisición del Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito es obligatorio su adquisición para los vehículos en el ecuador. - Se identifica varios transportes urbanos en las localidades donde posee un punto de atención de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compañías de seguro privado poseen plataforma tecnológica propia. - Servicios similares en cooperativas del sector. - Colapso del sistema para proveer el servicio.
11	CURSOS DE CONDUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio único en el sector cooperativo. - Se desarrolla con una planificación por cada agencia. - Incluye todos los trámites para la obtención de la licencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio aun no posesionado en el mercado. - No existe normativa que regule el proceso en la institución. - Exclusividad para el convenio solo con una 	<ul style="list-style-type: none"> - Por las distancias de las agencias se constituye en un servicio ajustado a la necesidad de la población. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas similares a ser implementada por cooperativas. - Culminación del convenio con Center Drive.

		-Crédito vinculado con este servicio.	institución.		
12	CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	- Talleres relacionados con el fortalecimiento de iniciativas rurales. -Acercamiento de la institución con los sectores rurales.	-Servicio limitado solamente a las organizaciones pertenecientes a Corpoandes. - Actividad que no se realiza permanentemente.	- Rol de la responsabilidad social establecido dentro la LEPS.	- Fundaciones u organizaciones que brindan sus servicios en las comunidades rurales.

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

3.3.3. Resultados significativos

Para realizar este contenido se consideró la información obtenida en la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), a fin de establecer la valorización y priorización de los factores analizados a nivel interno y externo que vincula a la institución, para luego proceder a valorizar y posteriormente establecer prioridades a ser consideradas como las futuras estrategias, las mismas que se encuentra establecidas dentro de la Propuesta de Mejoramiento a ser aplicado por la Cooperativa.

Se establece la siguiente valoración a fin de determinar la siguiente escala alternativa de valores:

A: Asuntos inmediatamente considerados.

B: Asuntos que requieren información.

C: Asuntos a postergar para considerarlos o descartarlos.

VALORIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

Fortalezas del Portafolio de Servicios

Tabla No. 23

Fortalezas del Portafolio de Servicios

SERVICIO	FORTALEZAS	VALORACIÓN			INTERVENCIÓN PRIORIZACIÓN
		A	B	C	QUE/QUIEN
CRÉDITO	Producto Financiero que genera la mayor fuente de ingreso.		X		
	Renovación del crédito.	X			Incorporación Manual de Crédito.
	Los plazos son considerados de acuerdo a la capacidad de pago del cliente, el destino del crédito y el flujo de efectivo.				
	Existencia de un Reglamento de Crédito.			X	
	Las garantías dependen del monto y destino del crédito; en caso de ser insuficientes existen instrumentos	X			Identificar las demandas de socios al momento de solicitar un crédito

	complementarios.				
	Brevedad en los trámites.		X		
	Metas para los oficiales de crédito.		X		
	Los oficiales de crédito hablan en el idioma nativo de los socios.			X	
AHORRO	Bajo costo de apertura de cuenta.		X		
	No existe costo de mantenimiento de la cuenta.			X	
	Se paga una tasa de interés más alta a comparación de los bancos privados.	X			Identificar la tasa de interés efectiva.
	Disponibilidad de dinero inmediata.	X			Establecer mecanismos de liquidez permanente.
	Ahorro para personas naturales, jurídicas y asociativas.	X			Motivar la cultura del ahorro.
INVERSIONES	La Cooperativa cuenta con un Plan de Inversiones que establece los procesos para el mismo.		X		
	Tramite considerado bastante fácil de realizarlo.			X	
	Fuente de fondeo para la colocación de crédito y capital de trabajo.	X			Políticas adecuadas para la captación de recursos.
RECARGAS ELECTRÓNICAS	Servicio al acceso de las personas los 7 días a la semana.	X			Publicidad y promoción apropiadas
	Punto de venta visiblemente reconocida por la comunidad.		X		
	Recargas en cualquier monto.			X	
	Disponible para todos los proveedores de telefonía celular.		X		
	Ingreso por concepto de comisiones.			X	
COBRO PLANILLA TELEFÓNIC	Servicio no financiero a disposición de las personas e instituciones que poseen telefonía fija.		X		

A	Servicio entregado en la ventanilla de cada oficina de la cooperativa.	X			Evaluación integral a las relaciones humanas del personal.
	Ingreso por concepto de comisiones.			X	
TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Servicio de innovación de transferencias bancarias.		X		
	Disponibilidad de los socios de un medio de transferencias a nivel nacional utilizando la plataforma de conectividad de los bancos privados.	X			Adiestramiento del personal responsable.
PAGO SUELDOS SECTOR PÚBLICO	Facilidad de los socios y clientes de organismos del Estado para el cobro de sus sueldos en las localidades sin tener que trasladarse a la ciudad.	X			Firmar con acuerdos con gobiernos locales.
	No existe ningún cobro de comisión por el servicio.			X	
	El pago se hace a través de acreditación a las cuentas que los socios tengan en la cooperativa.		X		
	Ingreso por concepto de comisiones.			X	
PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO	Servicio aceptado por la población de las comunidades rurales.		X		
	Posee productos financieros diferenciados para este tipo de beneficios.		X		
	Fuente de fondeo para la cooperativa.	X			A través de la acreditación de cuentas.
	Ingreso para la institución por concepto de la comisión establecida.			X	
GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES (REMESAS)	Fuente de fondeo para la cooperativa.		X		
	Ingreso para la institución por concepto de la comisión.			X	
	Contratación con diferentes proveedores de remesas para la cobertura a nivel mundial.		X		
	Ingreso para la institución por			X	

VENTA Y RENOVACIÓN SOAT	concepto de la comisión.				
	Servicio descentralizado de la matriz a beneficio de los socios y clientes.		X		
	El trámite es ágil al momento de la generación del SOAT.	X			Determinar otros puntos de pago dentro de la institución.
	Dispone del material suficiente para la impresión de los comprobantes válidos del SOAT.			X	
CURSOS DE CONDUCCIÓN	Servicio único en el sector cooperativo.	X			Generar oportunidades a relación al sector.
	Se desarrolla con una planificación por cada agencia.			X	
	Incluye todos los trámites para la obtención de la licencia.			X	
	Crédito vinculado con este servicio.		X		
CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	Talleres relacionados con el fortalecimiento de iniciativas rurales.	X			Proponer la secuencia del servicio.
	Acercamiento de la institución con los sectores rurales.	X			Responsabilidad social de la Cooperativa.
	TOTAL REGISTRADO	15	16	15	
	RELACIÓN PORCENTUAL	32	34	32	

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

Se identifica que los factores de atención de tipo A (Asuntos inmediatamente considerados) tienen una participación del 32.61% de valorización prioritaria, las mismas que descansan en propuestas a ser trabajadas por la cooperativa. Un comportamiento similar muestra los Asuntos que requieren información dentro del cuadro anterior, su aportación final a la propuesta de mejoramiento es del 34.78% la mismas que afecta a cada uno de los servicios prestados. Mientras que los aspectos catalogados como C poseen una participación del 32.61% similar a los aspectos catalogados como A.

La valorización presentada a las fortalezas de cada uno de los servicios prestados por la cooperativa, permite identificar el comportamiento y “valor agregado” de los servicios a los que tradicionalmente acuden los socios y clientes de la cooperativa, a pesar que el portafolio que posee es el común en el sistema financiero popular y solidario, se determina la existencia de servicios novedosos a ser explotados.

Debilidades del Portafolio de Servicios

Tabla No. 24
Debilidades del Portafolio de Servicios.

SERVICIO	DEBILIDADES	VALORACIÓN			INTERVENCIÓN PRIORIZACIÓN (A)
		A	B	C	QUE QUIEN
CRÉDITO	Aplicación de una sola tasa de interés para las diferentes actividades contempladas en el microcrédito.	X			Diversificación de la tasa de interés por producto financiero.
	Período de amortizaciones muy cortos.		X		
	Sí hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente.			X	
	Fidelidad de sus socios.	X			Generación de propuestas de campañas de fidelidad.
	Transparencia de los costos administrativos.		X		
	Personal responsable sin capacitación permanente.	X			Implementar planes articulados de capacitación.
	Poca identificación de la comunidad con la institución.	X			Establecer campañas y jornadas de trabajo con la comunidad.
	Inexistencia de indicadores de impacto dentro de las solicitudes de crédito.	X			Establecer dentro de los formularios de

					crédito indicadores de impacto ambiental.
AHORRO	No existen políticas relacionadas a fomentar la cultura de ahorro para inversiones futuras en la cooperativa.	X			Desarrollar estrategias para fomento y cultivo del ahorro.
	Publicidad de los servicios de ahorro limitada.		X		
	Retiro del dinero es solo por el titular de la cuenta y a terceros con autorización, no pagos a proveedores.		X		
INVERSIONES	Tasas de interés por debajo del promedio del mercado.		X		
	Publicidad limitada para el servicio.		X		
	Rigidez para la cancelación de los plazos fijos antes de la fecha estipulada.		X		
	No existe personal especializado para la gestión de éste servicio.	X			Implementar planes articulados de capacitación.
	Metodología no adecuada al seguimiento de la cancelación de una póliza.	X			Ajustar procedimientos al proceso del servicio.
RECARGAS ELECTRÓNICAS	Inexistencia de beneficios que articulen el ahorro con el consumo de recargas.	X			Diversificación y adaptación de servicios.
	Publicidad limitada para el servicio.		X		
	No venta de equipos celulares.			X	
	Carencia de un manual de procedimientos.		X		
COBRO PLANILLA TELEFÓNICA	Servicio no posicionado en el mercado.	X			Estrategias de implantación de producto en el mercado.
	Publicidad limitada.		X		
	Servicio habilitado a través de la contratación de un proveedor sin previo estudio de mercado.		X		
	Inexistencia de una normativa referente a éste servicio.		X		

TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Servicio no posicionado en el mercado.	X			Estrategias de implantación de producto en el mercado.
	Publicidad limitada.		X		
	No existe una normativa relacionada con el servicio.		X		
	Limitación de capacidades del personal.	X			Implementar planes articulados de capacitación.
	Carga operativa para un funcionario.	X			Ajustar procedimientos al proceso del servicio.
PAGO SUELDOS SECTOR PÚBLICO	Publicidad limitada.		X		
	Normativa inexistente para el proceso citado.		X		
	Gestión reducida con organismos de gobiernos locales.		X		
	Acreditación manual de los valores entregados, no está sistematizado el proceso, facilitando los procesos de la persona encargada de la cooperativa para este fin.	X			Incorporación de actualización del sistema contable de la cooperativa.
PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO	No existe normativa del proceso.		X		
	Falta de seguimiento y monitoreo de la satisfacción de clientes.	X			Elaboración de estudios de satisfacción de clientes.
	No vinculación del servicio con productos de ahorro.	X			Diversificación y adaptación de servicios.
	Personal operativo limitado para el pago de ventanilla cuando existe afluencia de personas a inicios de cada mes.	X			Identificar potenciales puntos de atención a lo interno de la cooperativa.
	Servicio contratado a través de un intermediario.			X	
GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES	Publicidad limitada.		X		
	Normativa inexistente para el proceso citado.		X		
	Desarticulación con programas del Estado.	X			Gestión con organismos de Estado.

(REMESAS)					
VENTA Y RENOVACIÓN SOAT	Servicio aun no posicionado.	X			Estrategias de implantación de producto en el mercado.
	Publicidad limitada para el servicio.		X		
	En momentos de afluencia de personas, solamente la ventanilla es donde se realiza el proceso, lo que limita la agilidad e imagen institucional.		X		
	Falta de gestión en la firma de convenios con organizaciones de transportistas.		X		
CURSOS DE CONDUCCIÓN	Servicio aun no posesionado en el mercado.	X			Estrategias de implantación de producto en el mercado.
	No existe normativa que regule el proceso en la institución.		X		
	Exclusividad para el convenio solo con una institución.		X		
CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	Servicio limitado solamente a las organizaciones pertenecientes a Corpoandes.		X		
	Actividad que no se realiza permanentemente.	X			Estrategias de implantación de producto en el mercado.
	TOTAL REGISTRADO	21	26	3	
	RELACIÓN PORCENTUAL	42	52	6	

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

Se hace necesaria la intervención urgente en los factores valorados con la calificación A, ya que su importancia radica en su relación estrecha con los procesos de ejecución de los servicios.

La participación de los factores catalogados con la calificación A se constituye el 42% dentro del análisis FODA aplicado a cada uno de los servicios de la cooperativa, más aún si la participación de los aspectos que requieren información (B) es del 52,00% los mismos que deben desarrollar alternativas a lo interno de la institución, y en el caso de los aspectos valorados con C se determina una participación mínima del 6%.

Oportunidades del Portafolio de Servicios

Tabla No. 25
Oportunidades del Portafolio de Servicios.

SERVICIO	OPORTUNIDADES	VALORACIÓN			INTERVENCIÓN PRIORIZACIÓN
		A	B	C	QUE QUIEN
CRÉDITO	Aprovechar costos de oportunidad al entregar créditos en zonas rurales.		X		
	Mecanismos de consulta del historial crediticio.		X		
	Organismos públicos otorgan fondeo a líneas de crédito que incentiven iniciativas productivas.	X			Gestionar la calificación de la cooperativa con organismos públicos.
	Limitantes de las personas del sector rural para acceder a un crédito en la banca tradicional.	X			Generar estrategias de apertura de libretas.
	Colapso del sistema de crédito de la banca pública.	X			Adaptación del espacio físico y conexión tecnológica para acceso a servicios de socios.
AHORRO	Cultura financiera escasa de la sociedad.		X		
	Incentivo del ahorro con la vinculación con seguros privados, servicios generales.	X			Diversificación y adaptación de servicios financieros.
	Innovadoras formas de pago de los beneficios del Estado a través de sus plataformas tecnológicas.	X			Vinculación de la cooperativa con programas de asistencia social del Estado.
	Reducción paulatina de la tasa de desempleo.			X	
	Pago de sueldos del sector público a través de cooperativas.		X		
INVERSIONES	Cultura financiera escasa de la sociedad.		X		
	Pago de sueldos del sector público a través de cooperativas.	X			Vinculación de servicio con

					acreditación a cuentas.
	Comerciantes y microempresarios no poseen cuenta en un banco tradicional.	X			Estimular la apertura de cuentas con estos grupos asociativos.
	Excedentes de los ejercicios económicos de actividades económicas.		X		
RECARGAS ELECTRÓNICAS	Promociones recurrentes de las operadoras telefónicas.		X		
	Demanda permanente por la adquisición de teléfonos móviles.		X		
	Proveedores telefónicos como Movistar y Alegro tienen cobertura internacional.	X			Establecer estrategias de promoción con las operadoras de telefonía.
COBRO PLANILLA TELEFÓNICA	Mayor cobertura de CNT para el acceso de servicio telefónico a comunidades rurales.		X		
	Servicios que son articulados a la disponibilidad de fondos del socio en su cuenta.	X			Conectar las cuentas de ahorro con los servicios propuestos.
	Colapso de los puntos de cobros por la afluencia de personas a lugares tradicionales.	X			Fidelidad y confianza de nuevos socios.
TRANSFERENCIAS BANCARIAS	El Banco Central del Ecuador proporciona su plataforma tecnológica como un nuevo orden de la política pública.	X			Adiestramiento y capacitación de funcionarios en temas BCE.
	Los Bancos privados gozan de conectividad nacional.			X	
PAGO SUELDOS SECTOR PÚBLICO	Cooperativas que ofrecen el mismo servicio cobran una comisión por el servicio.		X		
	Apertura del BCE para el pago de servicios financieros al sector cooperativo.	X			Adiestramiento y capacitación de funcionarios en temas BCE.
	Gobiernos locales apuntan a la firma de convenios con instituciones financieras locales.		X		
PAGO BONO DE	Más del 50% de los territorios no cuentan con una estructura financiera.	X			Fidelidad y confianza de nuevos socios.

DESARROLLO HUMANO	Beneficios sociales son direccionados para cooperativas a través del BCE.		X		
	El Bono de Desarrollo se constituye como uno de los beneficios sociales con mayor número de participantes.	X			Establecer mecanismos de pagos con cajas de ahorro y crédito para garantizar cobertura de territorio.
	Nuevos beneficios sociales a ser implementados por el Estado.		X		
	Inflación.			X	
GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES (REMESAS)	Existen más de 2 millones ecuatorianos en calidad de migrantes.	X			Vincular las remesas con los servicios de ahorro de la cooperativa.
VENTA Y RENOVACIÓN SOAT	La adquisición del Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito es obligatoria su adquisición para los vehículos en el Ecuador.	X			Promoción adecuada que vincule al servicio como una necesidad del cliente.
	Se identifica varios transportes urbanos en las localidades donde posee un punto de atención de la cooperativa.		X		
CURSOS DE CONDUCCIÓN	Por las distancias de las agencias se constituye en un servicio ajustado a la necesidad de la población.		X		
CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	Rol de la responsabilidad social establecido dentro la LEPS.		X		
	TOTAL REGISTRADO	16	16	3	
	RELACIÓN PORCENTUAL	45	45	8	

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

La valorización realizada muestra que el 45.71% de los aspectos analizados corresponden a una gestión urgente a ser trabajada, y como una constante del mismo se identifica la “fidelidad de socios y clientes” a la cooperativa, mientras que la capacitación permanente de los funcionarios de la cooperativa es actualmente uno de los limitantes que no posee la cooperativa encaminado a generar competencias dentro de sus trabajadores.

Parecida participación con el 45.71% posee los aspectos que necesita información que permita generar estrategias para aprovechar de mejor manera las oportunidades que tiene la cooperativa en cada uno de sus servicios y de manera general en su portafolio de servicios. Mientras que el 8.57% lo conforman los factores a ser postergados a largo tiempo aunque dependerá su condición de los factores externos que enfrente la cooperativa.

Amenazas del Portafolio de Servicios

Tabla No. 26
Amenazas del Portafolio de Servicios.

SERVICIO	AMENAZAS	VALORACIÓN			INTERVENCIÓN PRIORIZACIÓN (A)
		A	B	C	QUE QUIEN
CRÉDITO	Diversificación de productos de la competencia.	X			Estrategias de diversificación y campaña publicitaria agresiva.
	Sobreendeudamiento de los solicitantes de crédito.		X		
	Mercado saturado.			X	
	Colocación de los créditos de instituciones financieras en los domicilios del solicitante. Banca Móvil.		X		
	Servicios vinculados al crédito con instituciones privadas para consumo de artículos.	X			Ejecutar convenio con empresas de consumo.
	Incremento de la inflación.			X	
AHORRO	Productos de Ahorro con mayores tasas de interés.		X		
	Crisis del sistema cooperativista con cierre de cooperativas del mercado.		X		
	Implementación de cajeros automáticos por cooperativas del mercado.			X	
	Creación de vales de pago para la cancelación a proveedores.	X			Innovación de productos

INVERSIONES	Tasas de interés altas para las inversiones.		X		
	Otros servicios vinculados a las inversiones ofrecidos por la competencia.	X			Innovación y adaptación de servicios financieros
	Preferencia de un socio hacia otra institución financiera.	X			Generar mecanismos de fidelidad de los socios.
RECARGAS ELECTRÓNICAS	Mercados locales saturados.		X		
	Tecnología de la Banca Privada.			X	
	Incremento de las ventas en planes post pago.			X	
	Cobertura de telefonía pública a territorios rurales CNT.	X			Publicidad y posicionamiento del servicio.
COBRO PLANILLA TELEFÓNICA	Servicio similar otorgado por instituciones financieras.	X			Estrategias de diversificación que vincule el servicio con el ahorro y campaña publicitaria agresiva.
	Banco del Barrio iniciativa de Banco de Guayaquil.			X	
	Colapso del sistema para los pagos de planillas telefónicas.	X			Publicidad y posicionamiento del servicio.
TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Limitación de los bancos privados para operar las transacciones.			X	
	Colapso del sistema que facilita la transferencia de dineros interbancarios.		X		
PAGO SUELDOS SECTOR PÚBLICO	Servicio similar en cooperativas del mercado riobambeño.	X			Publicidad y posicionamiento del servicio.
	Eventual interés de la Banca privada por retomar éste servicio.		X		
PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO	Servicios proporcionados por cooperativas del mercado.	X			Posicionamiento institucional en el mercado.
	Cancelación de beneficios sociales hacia los socios (depuración de beneficiarios).		X		

	Afluencia de personas a las oficinas solamente en fechas de inicio del mes.		X		
GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES (REMESAS)	Crisis Financiera mundial.		X		
	Políticas públicas a favor de los migrantes para su retorno al país.	X			Inscripción de la cooperativa en el SENAMI
	Políticas anti migrantes desarrollado por los países de EEUU y Europeos.			X	
VENTA Y RENOVACIÓN SOAT	Compañías de seguro privado poseen plataforma tecnológica propia.		X		
	Servicios similares en cooperativas del sector.	X			Posicionamiento institucional en el mercado.
	Colapso del sistema para proveer el servicio.			X	
CURSOS DE CONDUCCIÓN	Iniciativas similares a ser implementada por cooperativas.	X			Innovación de ofertas a socios y clientes que generen fidelidad.
	Culminación del convenio con Center Drive.			X	
CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TÉCNICA	Fundaciones u organizaciones que brindan sus servicios en las comunidades rurales.		X		
	TOTAL REGISTRADO	13	13	10	
	RELACIÓN PORCENTUAL	36	36	27	

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Evaluación a los servicios financieros Coac. Acción y Desarrollo.

En relación al análisis de las amenazas que enfrenta la cooperativa por cada uno de sus servicios, se ha propuesto 13 estrategias diferentes dentro de cuadro anterior que en muchos de los casos tienen una relación directa o indirecta, facilitando así la construcción de la propuesta de mejoramiento en base lo analizado.

La participación tanto de los aspectos prioritarios a ser atendidos por la administración de la cooperativa (A) y los aspectos que se requiere información (B) permite determinar que las amenazas son factores de observación continua, el comportamiento del mercado y su influencia dentro de las actividades de la cooperativa deben ser monitoreados con regularidad.

3.4. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES

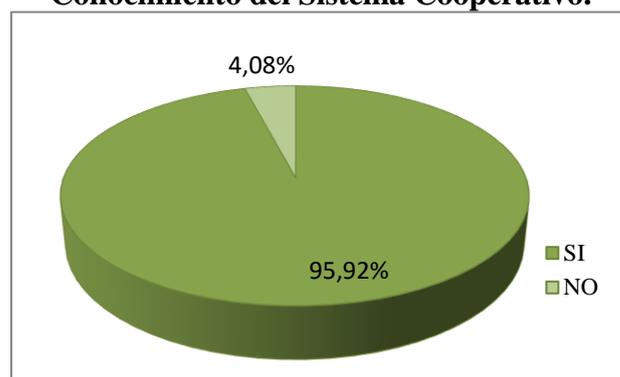
3.4.1. Condiciones de Mercado

CONOCIMIENTO DEL SISTEMA COOPERATIVISTA

(ANEXO 7)

En lo que respecta al conocimiento de los entrevistados sobre el sistema cooperativo en general, el 94% de los mismos manifiestan haber escuchado sobre la existencia de cooperativas de ahorro y crédito, mientras escasamente el 4,08% ha dicho que no conoce sobre la gestión de las estructuras financieras que forman parte del sistema financiero popular y solidario.

Gráfico No. 12
Conocimiento del Sistema Cooperativo.

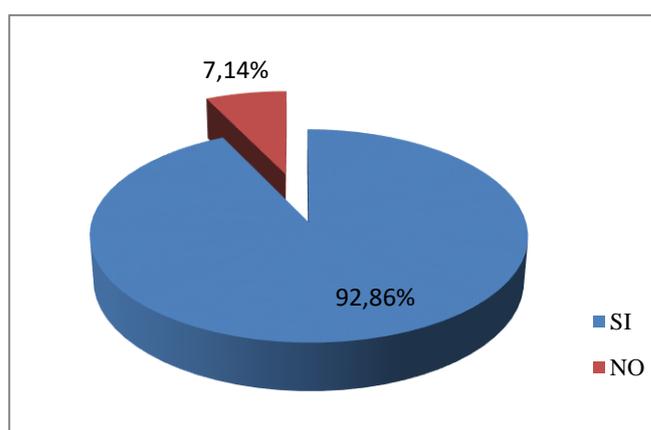


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

PERCEPCIÓN DE LA INSTITUCIONES COOPERATIVAS.

El 92,86% de los hogares entrevistados manifiestan positivamente que las cooperativas de ahorro y crédito son una buena alternativa para las personas, mientras que el 7,14% de los mismos dicen que las cooperativas no se constituyen como una institución que aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los socios y el desarrollo de los territorios en los cuales intervienen.

Gráfico No. 13
Percepción del Sistema.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Es así que la percepción mayoritaria expresada dentro de la investigación, responde a un proceso social de pertenencia de las personas hacia alternativas populares y solidarias que

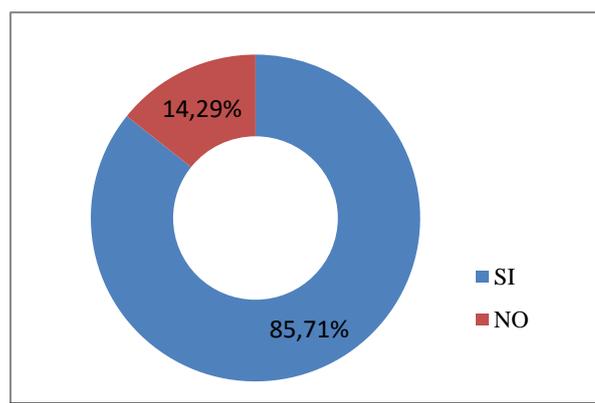
brinden los servicios necesarios y sobremanera contribuyan a satisfacer las necesidades que presenta socios y clientes.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO.

El 85,71% de las personas encuestadas son socios de una cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras el 14,29% no lo son. De las personas anteriormente señaladas que expresan ser socios de una cooperativa de Ahorro y Crédito, el 58,16% de los encuestados tienen una relación directa con otra institución financiera. Del 58,16% de los mismos, el 77,19% de ellos a más de ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, son socios de otra cooperativa.

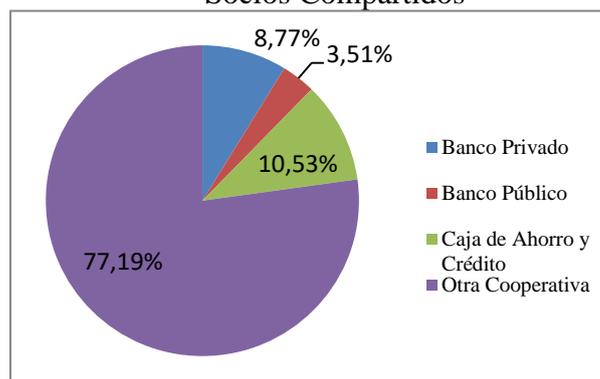
El 10,53% de los entrevistados admitieron ser parte de una caja de ahorro y crédito de su comunidad o localidad cercana. En lo relacionado con la Banca Pública (en especial Banco Nacional de Fomento) el 3,51% manifestó tener una cuenta activa en dichas instituciones públicas, mientras que el 8,77% informaron que poseen una cuenta en un banco privado.

Gráfico No. 14
Socio de una Cooperativa.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Gráfico No. 15
Socios Compartidos



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

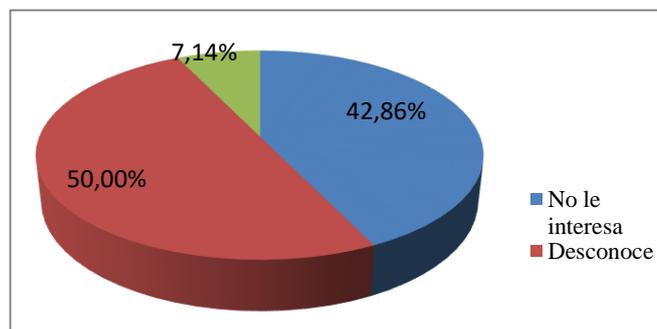
Este comportamiento manifiesta el declive de la fidelidad de los socios hacia el sistema financiero popular y solidario, donde el compartir de los socios es uno de las debilidades del sector, más aun si se considera la pérdida de los valores y principios que rigen al cooperativismo, donde a vista del público en general, las cooperativas se constituyen como

una institución financiera más, sin tener en cuenta la participación que un socio tiene dentro de éste tipo de organizaciones.

Es importante refirmar la tendencia de las personas entrevistadas al escoger su preferencia en acceder a los servicios financieros y no financieros demostrados en la gráfica anterior, donde las primeras iniciativas de preferencia son las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Cajas de Ahorro y Crédito, instituciones que forman parte del sistema financiero popular y solidario del Ecuador.

NEGATIVA AL ACCESO DEL SISTEMA COOPERATIVO.

Gráfico No. 16
Negativa al Sistema Cooperativo.



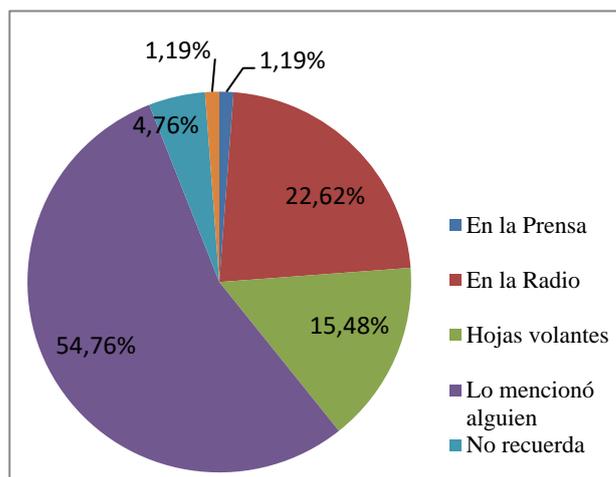
Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Son 14 las personas que manifestaron que no son socios de una cooperativa de ahorro y crédito, de los cuales el 42,86% de ellos dicen que no les interesa ser socios de una cooperativa, mientras que 50,00% de los entrevistados en análisis no son socios porque desconocen el funcionamiento de éste tipo de iniciativas populares y solidarias, y solamente un 7,14% manifestó una respuesta diferente que no es tabulada en ninguna de las anteriores.

MEDIOS EFECTIVOS DE PUBLICIDAD.

De las 84 consultados dentro del estudio se observa que el más de la mitad de ellos se enteró de la cooperativa de la cual son socios cuando “lo mencionó alguien” que corresponde el 54.76% de afirmaciones, el 22,62% de las personas manifiestan que han escuchado la información de la cooperativa a través de la Radio, como una tercera opción se encuentra las hojas volantes y trípticos que distribuye la cooperativa en cada uno de sus puntos de atención. Una menor participación del 5%.

Gráfico No. 17
Medios Efectivos de Publicidad.

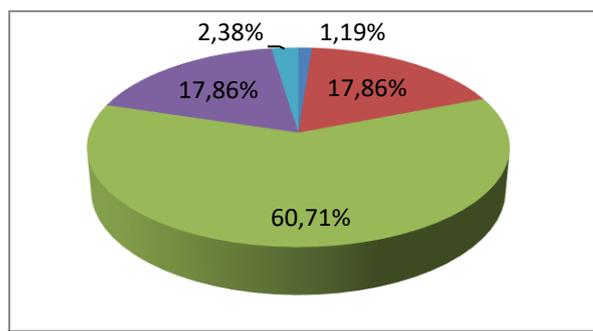


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

RAZONES DE APERTURA DE UNA CUENTA.

De entre las razones principales para la apertura de una cuenta en una cooperativa, uno de los motivos más comunes es para la obtención de un crédito (60.71%), mientras que el 17,86% lo constituyen la confianza/seguridad y por un servicio. Una menor participación tiene la percepción de una buena administración como la motivación principal para la apertura de una cuenta.

Gráfico No. 18
Motivos de Apertura de Cuenta.



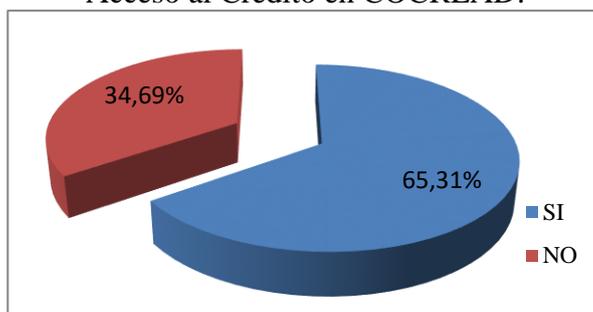
Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Es decir, el rol de las cooperativas está cada vez más desorientado a sus orígenes, donde el ahorro es la principal fuente de recursos de las cooperativas y posterior es el crédito que se coloca hacia sus socios.

3.4.2. Acceso al Crédito

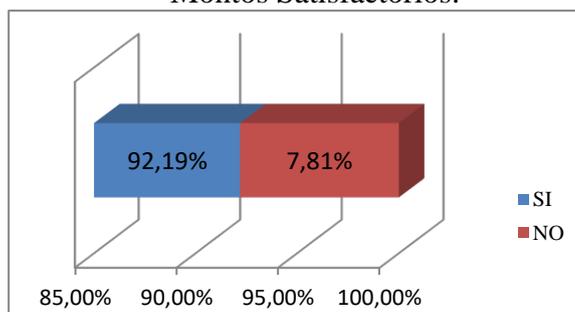
PERCEPCIONES SOBRE EL ACCESO AL CRÉDITO.

Gráfico No. 19
Acceso al Crédito en COCREAD.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Gráfico No. 20
Montos Satisfactorios.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

El 65,31% de los entrevistados manifiestan que tienen crédito o han tenido un crédito con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, mientras que el 34,69% restante no tienen un crédito institución. En lo relacionado con la satisfacción en los montos de las personas que han recibido el crédito, más de las terceras partes dice estar satisfecho con el monto recibido y solo el 7.81% se considera insatisfecho.

RENOVACIÓN DE CRÉDITOS.

Tabla No. 27
Renovación de créditos.

N# CRÉDITOS	Int. Conf. 95 %	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	Representación Gráfica
0	25.4%-45%	34	34.70%	34.70%	■
1	24.4%-43.9%	33	33.70%	68.40%	■
2	12.1%-28.6%	19	19.40%	87.80%	■
3	5%-18%	10	10.20%	98.00%	■
4	0.2%-7.2%	2	2.00%	100.00%	■
Total		98	100.00%	100.00%	■

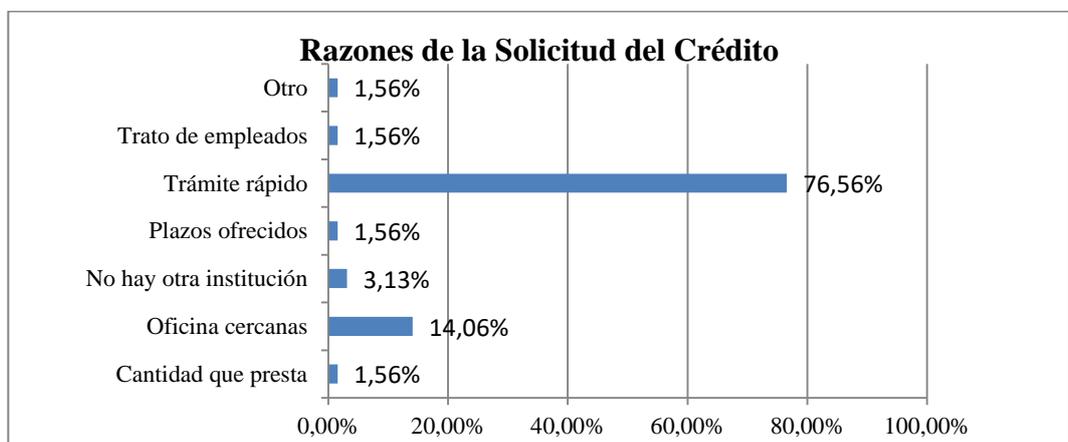
Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Como se ha identificado anteriormente, el 34,70% de los entrevistados manifiestan no haber recibido un crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”. La

frecuencia que tiene un mayor registro identifica que los entrevistados al menos tienen un crédito con el 33,70%, mientras que el 19,40% afirma haber accedido al crédito por dos ocasiones, aún más interesante es observar que el 10,20% ha tenido la experiencia de haber recibido un tercer crédito y escasamente el 2% de las personas que han recibido un crédito la cooperativa dicen haber recibido un crédito por cuarta ocasión.

RAZÓN DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITO.

Gráfico No. 21
Razones de la solicitud de crédito.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Uno de los elementos que ponderan las personas entrevistadas es el “trámite rápido” que reciben en la cooperativa. De hecho el 76,56% de los encuestados afirmó que recurre a los puntos de atención de la cooperativa por esa razón, mientras que el 14,06% manifiesta que una de las razones es la cercanía de las oficinas para el realizar los trámites correspondientes. Existe una participación mínima que no sobrepasa el 5% variable relacionada con el trato de los empleados, plazos y cantidad ofertado.

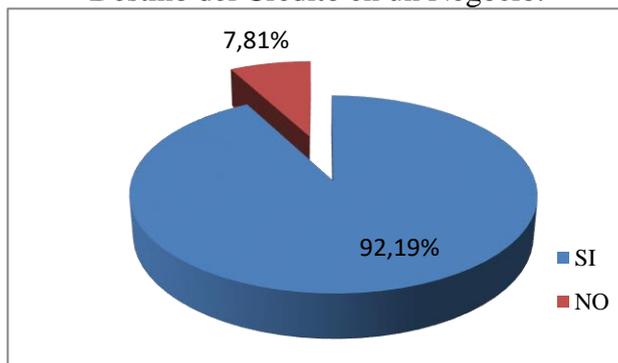
FACTORES IMPORTANTES EN LA NEGATIVA DEL CRÉDITO.

El 52,94 % de los entrevistados que dicen no haber recibido un crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo manifiestan es porque desconocen de los servicios con los que cuenta la institución, mientras que el 41,18% de los mismo afirman que no le interesa obtener un crédito en la cooperativa aunque, al haberse realizado la Encuestas de Evaluación e Impacto socioeconómico en sus agencias, se afirma están en la cooperativa por recibir un servicio adicional diferente al crédito. Solamente el 2% de éste grupo de personas afirma que tuvieron problemas al acceder al crédito.

IMPACTO DEL CRÉDITO EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Gráfico No. 22

Destino del Crédito en un Negocio.

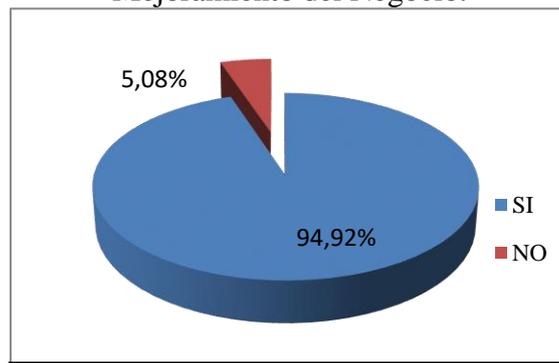


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Gráfico No. 23

Mejoramiento del Negocio.

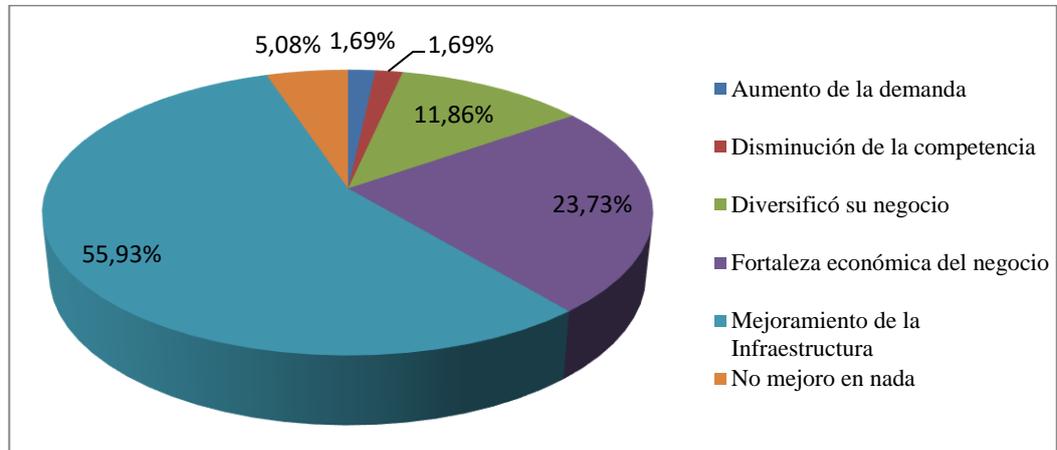


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Dentro de los datos recolectados se observa que el 92,19% de los entrevistados ha invertido el crédito en su negocio o actividad económica, de los cuales el 94,92% afirman que su negocio ha mejorado al haber accedido al crédito de la cooperativa “Acción y Desarrollo”. La razón más fuerte por la que hombres y mujeres solicitan un crédito es la necesidad de invertirlo en su actividad económica para tener acceso a mayores facilidades para desarrollar su empresa o negocio. Solamente el 7,81% de los encuestados afirman que el crédito recibido no lo ha invertido en un crédito y básicamente lo han utilizado para el pago de deudas, compras de manera general.

Gráfico No. 24
Causas de haber mejorado el negocio.



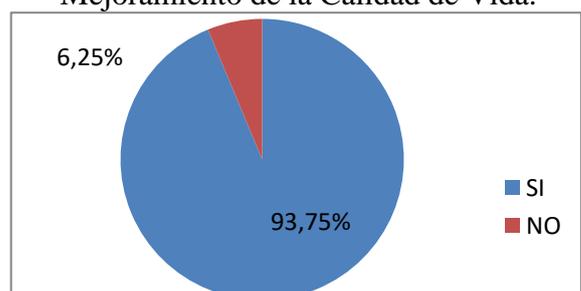
Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Como se observa en la gráfica anterior, que el 55,93% manifiesta que el mejoramiento de su negocio o actividad económica es por la inversión al haber mejorado la infraestructura de manera general del negocio, seguido de la percepción que manifiesta que el 23,73% se debe a la fortaleza económica del negocio por la inversión del crédito en las operaciones de la actividad económica, el 11,86% ha invertido el crédito en diversificar su negocio ofreciendo nuevos tipos de productos o líneas de servicios a sus clientes.

IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL CRÉDITO.

El 93,75% de las personas que afirman haber recibido un crédito manifiestan que ha mejorado su calidad de vida al haber accedido a éste servicio de la cooperativa, mientras que solo el 6,25% manifiestan que no perciben cambios positivos en la calidad de vida.

Gráfico No. 25
Mejoramiento de la Calidad de Vida.

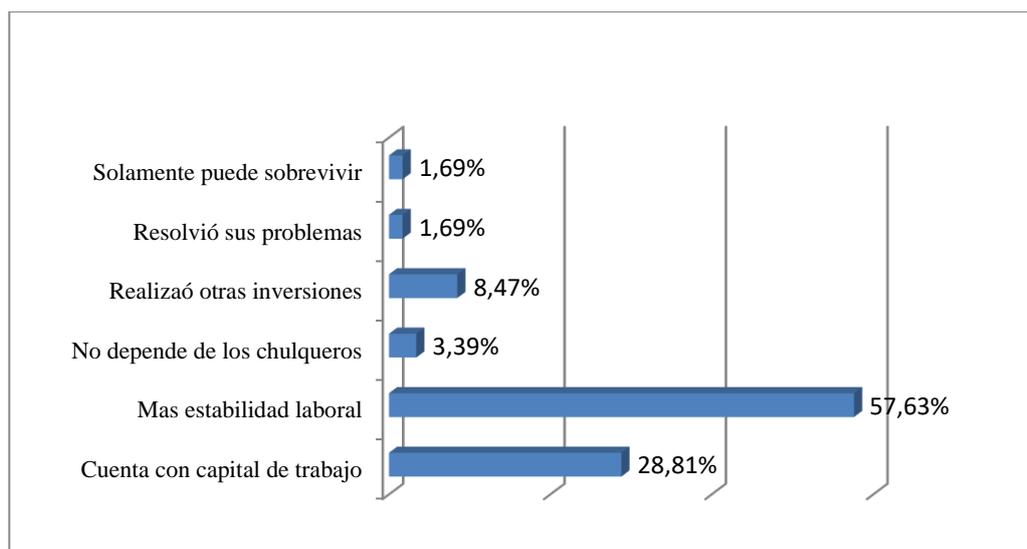


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Uno de los aspectos importantes que afirman los encuestados es que hoy tienen una mayor estabilidad laboral (57,63%), el 28,81% expresan que cuentan con capital de trabajo.

El rol del crédito en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la cooperativa se identifica en la estabilidad laboral que han conseguido con la obtención del mismo.

Gráfico No. 26
Percepción del mejoramiento de la calidad de vida.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

3.4.3. Otros servicios requeridos

PERSPECTIVAS DE RENOVACIÓN O NUEVOS CRÉDITOS.

El 83,67% de las personas investigadas mencionan que SI desearían solicitar un crédito a la cooperativa, mientras que el 16,33% manifiestan que NO estarían interesados en solicitar un crédito (en el caso de las personas que a la presente no lo tengan) o algún tipo de renovación del mismo. Además y dentro del perfil de la investigación se determina las siguientes razones de solicitar o no solicitar un crédito a la cooperativa Acción y Desarrollo:

En lo relacionado con los motivos de solicitar un crédito, el 43,90% dicen que siempre demandan de dinero, seguido con el 36,59% que manifiesta que en la cooperativa es fácil pagar el crédito, y por último el 6,10% afirman que le gusta la atención del personal y porque no existe una institución de finanzas populares y solidarias en el sector en el que viven. Las personas que NO requerirían un crédito en la

cooperativa expresan mayoritariamente en un 62,50% que no necesitan más dinero, mientras el 18,75% se identifica que tienen el temor por no poder pagar los créditos y luego con el 12,50% su percepción de que no recibirá su crédito porque ha caído en mora.

NECESIDAD DE CRÉDITO PERMANENTE.

El 69% de los entrevistados manifestaron que si no hubiesen recibido el crédito en la Cooperativa “Acción y Desarrollo” acudirían a otra institución financiera para cubrir sus necesidades, de los cuales la preferencia absoluta lo tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito (75,36%), mientras que a la banca pública acudirían el 21,74% de los participantes.

Gráfico No. 27

Percepción del mejoramiento de la calidad de vida

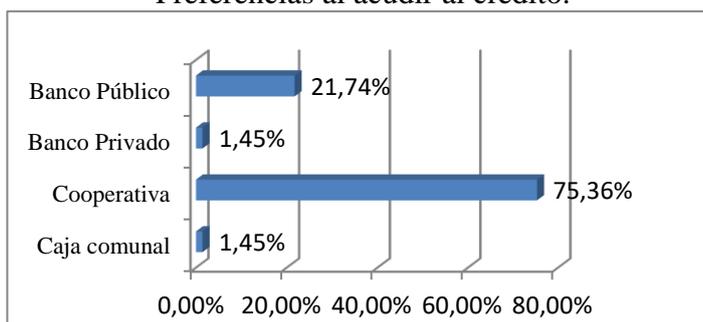


Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto.

Gráfico No. 28

Preferencias al acudir al crédito.



Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

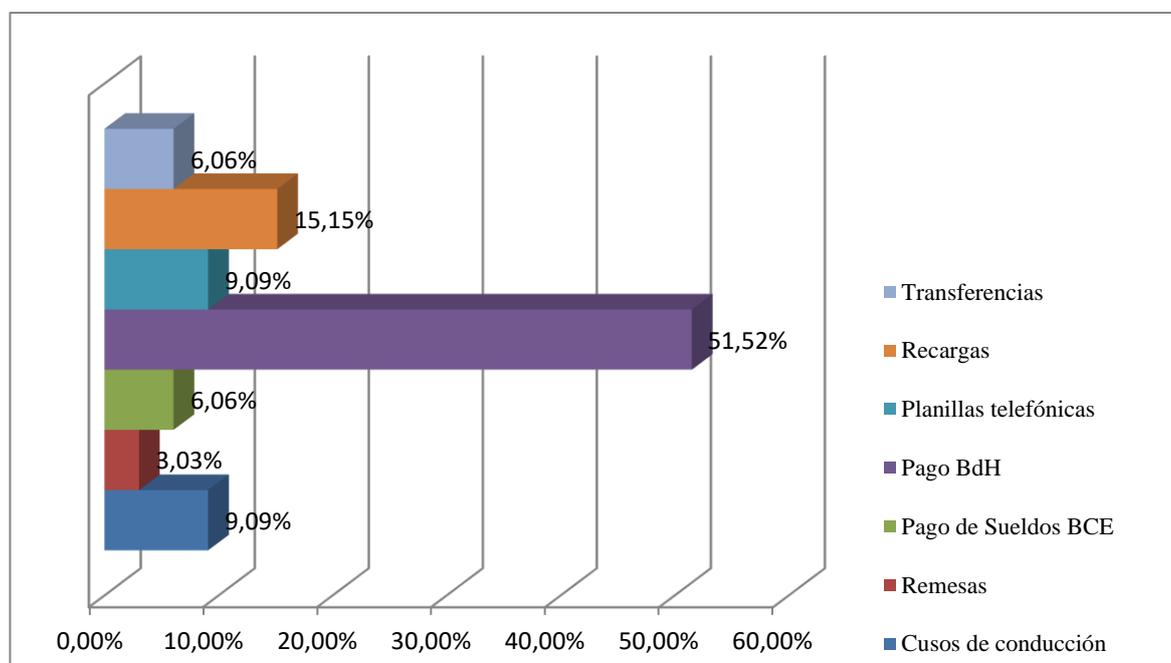
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

Esto demuestra la gran influencia del sistema cooperativo en el pensamiento de la sociedad como una alternativa de financiamiento de fácil acceso.

3.4.4. Satisfacción de los servicios ofertados

En ésta última parte de la evaluación se describe los resultados de la percepción de los socios y clientes que aportaron con sus opiniones y argumentos para la calificación al portafolio de servicios de la Cooperativa. Solo el 33,67% de los entrevistados conocen sobre los servicios adicionales que tiene la cooperativa, mientras que más de la mitad de los encuestados no conocen (66,33%) ni utilizan los servicios adicionales que tiene la institución. Más aún si consideramos que el 51,12% de la utilización del servicio le corresponde al Pago del Bono de Desarrollo Humano; posterior se encuentra el servicio de cargas automáticas de la telefonía celular con el 15,15%, mientras que el servicio menos utilizado en éste muestreo lo constituyen las Remesas que solamente abarcan el 3,03%.

Gráfico No. 29
Servicios Utilizados



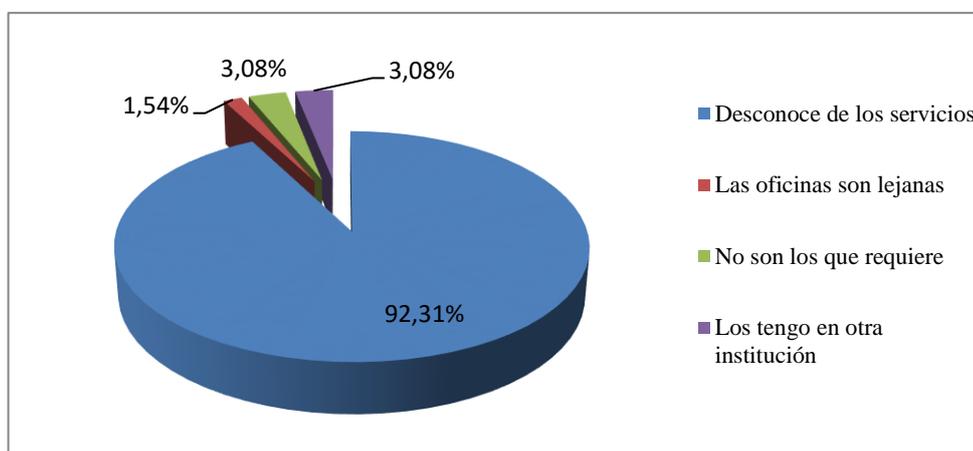
Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

En contraposición se encuentran las personas que no utilizan concurrentemente los servicios adicionales que brinda la Cooperativa, el 66,33% que representa a éste grupo de consultados, el 93% afirma que desconoce por completo de los servicios de la institución, el 3,08% lo comparten las personas que creen los servicios no son los que requiere y porque los tiene en otra institución de su predilección. Solo el 1,54% de los entrevistados piensan que los puntos de atención de la cooperativa son distantes o lejanos.

El 62,65% de los entrevistados que utilizan los servicios afirman que el pago de estos servicios en sus comunidades ha mejorado significativamente la calidad de vida de quienes lo reciben. Como resultado de la investigación se pone a disposición la satisfacción de los socios y clientes entrevistados sobre el portafolio de servicios. La metodología de la evaluación se enmarca en la opinión de los entrevistados, los mismos que tuvieron las escalas de: Muy satisfactorio; Algo Satisfactorio; Poco Satisfactorio; Nada Satisfactorio y Desconoce.

Gráfico No. 30
Factores de NO utilizar los servicios.



Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

Por lo tanto, las 22 variables objeto de calificación por parte de los entrevistados, responden a los objetivos que persigue la presente investigación, insumo que permite construir el diagnóstico situacional de los servicios que oferta la cooperativa.

Tabla No. 28
Satisfacción al Portafolio de Servicios.

SERVICIO	MUY SATISFACTORIO		ALGO SATISFACTORIO		POCO SATISFACTORIO		NADA SATISFACTORIO		DESCONOCE		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Monto concedido	34	34.69	32	32.65	3	3.06	0	0.00	29	29.59	98
Rapidez de la Aprobación	35	35.71	31	31.63	2	2.04	0	0.00	30	30.61	98
Plazo para el pago	90	91.84	0	0.00	0	0.00	0	0.00	8	8.16	98
Tasa de Interés	39	39.80	20	20.41	8	8.16	1	1.02	30	30.61	98
Horarios de atención	86	87.76	9	9.18	2	2.04	0	0.00	1	1.02	98
Atención Personal	59	60.20	25	25.51	5	5.10	0	0.00	9	9.18	98
Espacio físico	95	96.94	2	2.04	0	0.00	1	1.02	0	0.00	98
Preocupación al Resolver mis inquietudes	4	4.08	93	94.90	1	1.02	0	0.00	0	0.00	98
Agilidad Tramites	95	96.94	1	1.02	2	2.04	0	0.00	0	0.00	98
Requisitos que solicitan	5	5.10	91	92.86	0	0.00	0	0.00	2	2.04	98
Ahorros	37	37.76	23	23.47	6	6.12	1	1.02	31	31.63	98

Plazos Fijos	4	4.08	3	3.06	8	8.16	0	0.00	83	84.69	98
Cobro Planillas Telefónicas	6	6.12	1	1.02	1	1.02	1	1.02	89	90.82	98
Transferencias Interbancarias	4	4.08	1	1.02	3	3.06	0	0.00	90	91.84	98
Pago Sueldos a empleados públicos	7	7.14	1	1.02	4	4.08	0	0.00	86	87.76	98
Pago Yambal, Oriflame, Fashion Express	3	3.06	2	2.04	3	3.06	0	0.00	90	91.84	98
Pago del Bono de Desarrollo Humano	21	21.43	3	3.06	3	3.06	0	0.00	71	72.45	98
Giros Nacionales e internacionales	6	6.12	2	2.04	4	4.08	0	0.00	86	87.76	98
Venta y Renovación del SOAT	3	3.06	3	3.06	4	4.08	0	0.00	88	89.80	98
Cursos Conducción	5	5.10	2	2.04	4	4.08	0	0.00	87	88.78	98
Capacitación y Asistencia Técnica	4	4.08	2	2.04	4	4.08	1	1.02	87	88.78	98
Recargas Electrónicas de Telefonía Celular	10	10.20	7	7.14	6	6.12	0	0.00	75	76.53	98

Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

Con los datos de la investigación sobre la satisfacción al portafolio de servicios de la cooperativa, se presenta los principales resultados obtenidos:

- La satisfacción de socios y clientes sobre el CRÉDITO apunta a una valoración de “Muy satisfactorio”, donde el monto concedido (34,69%), la rapidez de la aprobación del crédito (35,71%), los plazos para el pago (91,84%) y la tasa de interés (39,80%) han sido calificados con la escala más alta disponible dentro de la investigación. El Plazo entregado por la cooperativa a sus socios se constituye en la variable de mayor satisfacción de los entrevistados.
- Los Horarios de atención de la cooperativa son aceptados dentro de los encuestados, ya que han obtenido una calificación de “Muy satisfactorio” que corresponde al 87,76%, mientras que solo el 2% considera poco satisfactorio el horario de atención de la cooperativa.
- El 60,20% de los entrevistados dicen que la atención del personal es “muy satisfactoria” y el 25,51% afirman que la atención a los clientes es algo satisfactorio.
- El 96,94% manifiestan que el espacio físico de la cooperativa es aceptable, por lo que ha obtenido un “muy satisfactorio” a nivel de toda la cooperativa.
- En lo que respecta a la percepción de los socios y clientes sobre la preocupación al responder sus inquietudes, los entrevistados se expresan como “algo satisfactorio”, ya que el 94,90% corroboran ésta realidad. La agilidad en los trámites es catalogada como “muy satisfactorio” manifestado así por el 96,94% de las personas que calificaron los servicios de la institución.
- De una manera general, el 92,86% revela que los requisitos que solicita la cooperativa en sus operaciones financieras es “algo satisfactorio”.
- El servicio que ha obtenido la mayor calificación (“muy satisfactorio”) se expresa en el 37,76% como tal, mientras el 31,63% afirman que desconocen los beneficios de éste producto financiero. Es interesante manifestar el comportamiento de la percepción, más de la mitad de los entrevistados manifiesta que no conocen las ventajas de los siguientes servicios: Plazos Fijos (84,69%); Cobro de Planillas telefónicas (90,82%); Transferencias interbancarias (91,84%), Pago sueldos a empleados públicos (87,76%); Pago Yanbal, Oriflame, Fashion Express (91,84%); Pago del Bono de Desarrollo Humano (72,45%); Giros Nacionales e Internacionales (87,76%); Venta y Renovación

del SOAT (89,80%); Cursos de Conducción (88,78%); Capacitación y Asistencia Técnica (88,78%) y Recargas Automáticas (76,53%).

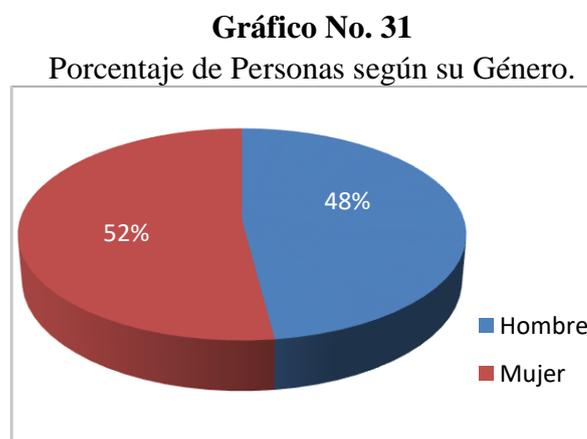
3.5. EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Esta segunda parte de la investigación presenta el diagnóstico ejecutado a los entrevistados, el cual comprende las principales características socioeconómicas que permiten avizorar de manera general la calidad de vida de socios y clientes que tiene una relación con la cooperativa. Es decir las principales características demográficas, sociales y económicas de los hogares de los y las prestatarias que fueron objeto de estudio identificando la realidad de los hogares de las personas que están siendo beneficiadas con los servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” (ANEXO 8).

3.5.1. Características Socio demográficas

COMPOSICIÓN POR SEXO Y EDAD

La composición por sexo del total de personas que conforman los hogares entrevistados corresponde con las estadísticas de cobertura nacional, que indica que más de la mitad de la población ecuatoriana son mujeres. De hecho y como constante en la investigación, el 52% de los entrevistados lo corresponden mujeres, mientras que el 48% corresponden al sexo masculino.



Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

El alto porcentaje de participación de las mujeres no es fortuito, ya que muchas mujeres encuentran en las finanzas populares y solidarias la única posibilidad de tener acceso al portafolio de servicios financieros, sino que también viene a reafirmar que no solamente son más de la mitad de la población en Ecuador, sino que son agentes del desarrollo

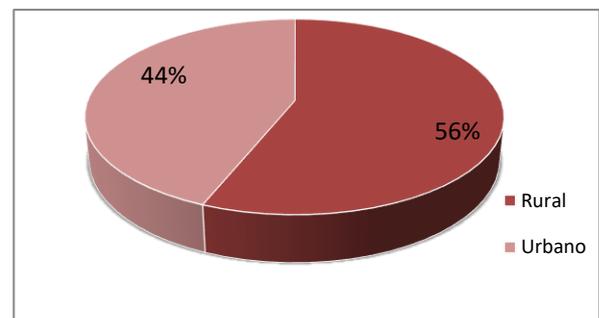
económico y han comenzado a irrumpir en espacios donde se ofrecen los recursos para potenciar su trabajo.

En lo relacionado a la edad se determina que la edad promedio de los entrevistados es de 36 años, con una consideración de $\pm 12,1351$ años, de los cuales se identifica que la edad máxima de los encuestados es de 75 años y mientras que la edad de menor representación es de 16 años.

SECTOR DE RESIDENCIA.

El sector en cual viven las personas entrevistadas se identifica que mayoritariamente se encuentran en el sector rural, de donde el 56.10% de los entrevistados viven en zonas o poblados rurales, mientras que el 43.90% habitan en zonas urbanas. Esto se coteja con la existencia de los puntos de atención de la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo en más del 50% en zonas rurales.

Gráfico No. 32
Sector de Residencia.



Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

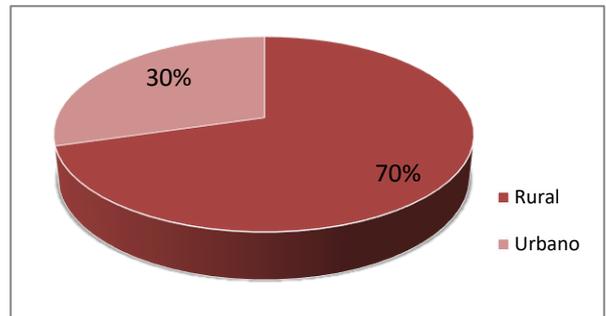
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

JEFATURA Y TAMAÑO DE LOS HOGARES.

Del 100% de las personas entrevistadas, manifiestan que el 70.41% de los hogares consultados tienen como jefe de hogar a un hombre, mientras que el 29.59% de los hogares tienen como jefe de hogar a una mujer. En lo relacionado con el tamaño de los hogares, se observa que el promedio de personas que lo habitan es de 4.81 personas, de donde el número máximo de los mismos es de 8 personas y el mínimo de habitantes es de 2.

La investigación refleja un bajo grado de participación de la mujer como jefe de hogar a relación de su participación dentro del estudio, esto da pautas para afirmar que las mujeres jefes de hogar, vulnerables por los bajos ingresos que solamente ellas generan, ven a las finanzas populares como una fuente de apoyo financiero para su actividad económica, aunque no existe un mayor acceso de las mujeres a los servicios financieros.

Gráfico No. 33
Jefatura de los Hogares

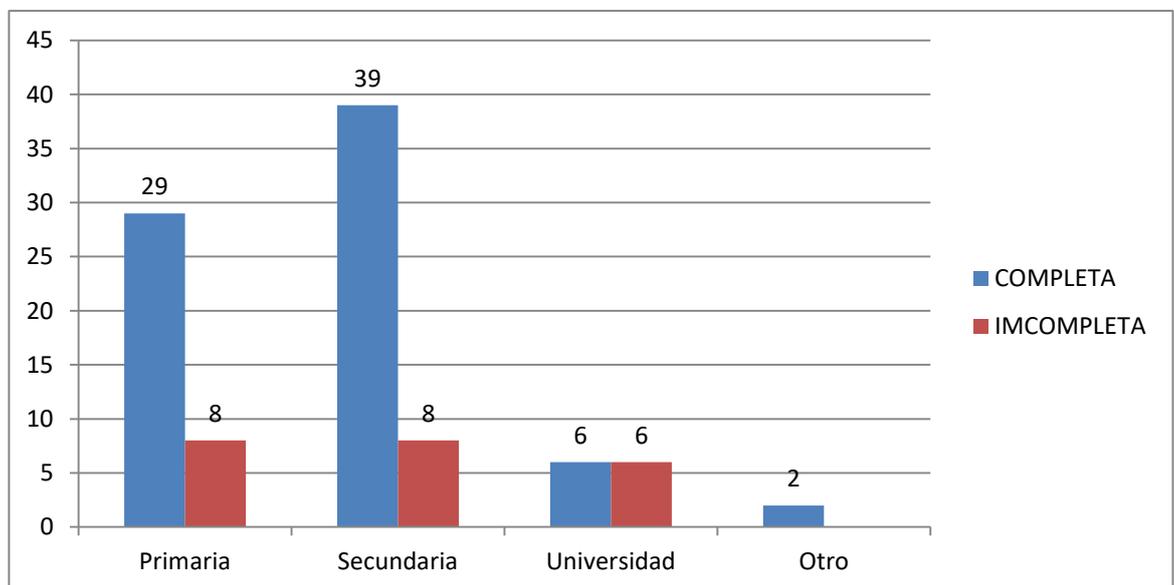


Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Gráfico No. 34
Nivel de Instrucción.



Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

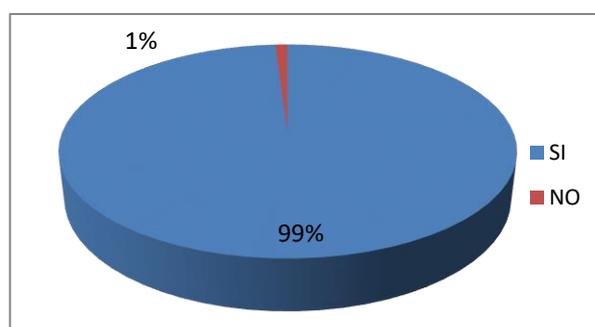
El nivel educativo presenta un perfil relativamente bajo, de donde el 39.8% han terminado el colegio, de los cuales se identifica que el 46.18% de los mismos corresponde a mujeres.

Aunque existe una gran diferencia entre la instrucción educativa completa e incompleta en donde éste último no sobrepasa la barrera del 10%, aunque el caso de la universidad no aplica a éste análisis. Es importante además afirmar que la instrucción de los entrevistados es mayoritariamente el colegio seguido estrechamente por la primaria.

ANALFABETISMO.

Los datos que arroja la investigación sobre el Analfabetismo es del 1% en relación al total de las personas entrevistadas, lo que significa que el 1 persona no puede leer o escribir. Estos datos dan pautas para afirmar que si existe un bajo nivel educativo repercute negativamente en la vida laboral de los y las trabajadoras, un nivel de analfabetismo alto dificulta definitivamente la potenciación de capacidades repercutiendo en la calidad de vida de sus hogares.

**Gráfico No. 35
Analfabetismo**



Elaborado por: Edwin Namiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

ESTADO CIVIL.

Dentro de la investigación el 60,2% de los entrevistados se encuentran casados, los solteros tienen una participación del 29,6%, mientras que las personas que se encuentran en Unión Libre son el 5,1% y en una mínima participación se encuentran los entrevistados que son Viudos y Divorciados.

3.5.2. Características Laborales

CONDICIONES LABORALES.

Las condiciones de trabajo de los entrevistados se encuentran con un empleo fijo el 19,4%, una mayor participación de los entrevistados es del 71,4% mientras que solo el 7,1% se encuentra desempleado. El comportamiento presentado permite identificar que el trabajo realizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” lo realiza con un sector de mucha vulnerabilidad en el empleo, con un sector tradicionalmente excluido por su condición salarial, sin embargo, es el sector que está soportando la crisis económica y que, con sus microempresas, aportan y contribuyen para que la economía no sufra un mayor deterioro.

El promedio de las personas que trabajan en una familia es de 2.21 por cada familia, por lo que se constituye de manera general en que dos personas de cada familia integrada por cuatro personas tienen una actividad económica y son la fuente de ingreso de su familia.

UBICACIÓN POR RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA.

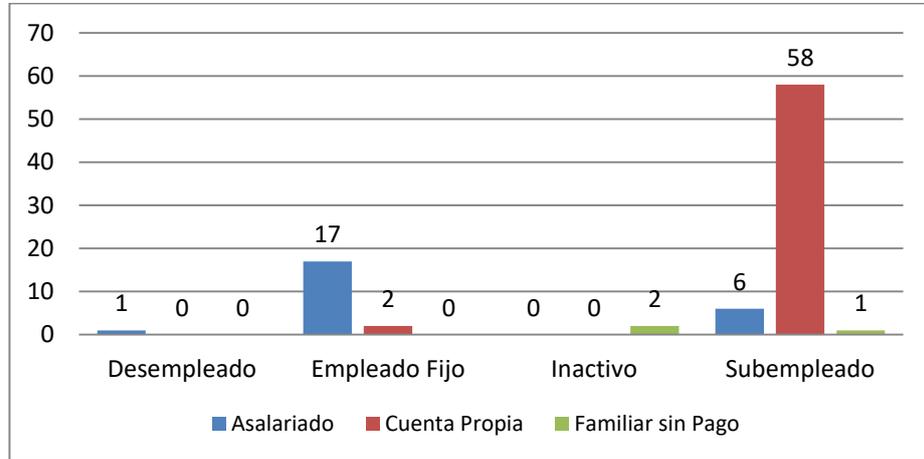
El análisis de los datos de la investigación sobre el mercado laboral, según actividades económicas, muestra una inserción de las actividades de Cultivo y Ganadería es la que está generando más de la mitad de los empleos a los que tienen acceso los entrevistados. La segunda fuente de empleo es el comercio donde la mayoría de ellos se encuentran en el subempleo, a relación de la actividad económica del servicio donde su mayor participación lo constituye personas que trabajan como empleados fijos.

POSICIÓN OCUPACIONAL.

El estudio da cuenta la mayoría de las personas trabajan a cuenta propia, seguido de las personas que trabajan como asalariados bajo la condición de trabajo de empleado fijo. La investigación considera que de las 92 personas que registran una actividad económica, el 65.22% trabajan en cuenta propia, mientras que el 26.09% de los entrevistados trabajan como asalariados, no obstante la condición de patrón lo tienen el 5.43% y en una mínima participación se encuentran las personas que reconocen que su actividad económica está relacionado con lo familiar sin ningún pago.

Gráfico No. 36

Relación entre Condición de Trabajo y su Posición Ocupacional.

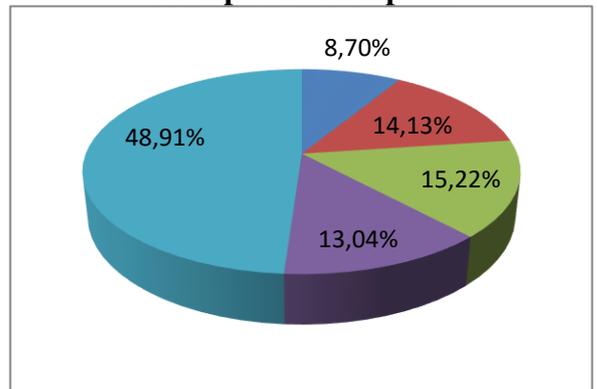


Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

TIEMPO EN EL EMPLEO.

Iniciar una microempresa, disponiendo de capital de trabajo propio, es relativamente fácil en el Ecuador. Sin embargo, las barreras que encuentran estos negocios son la fuerte competencia y la limitada demanda existente, ya que el número de personas que buscan generar su propio empleo es significativo. Son muchos los y las microempresas que han respondido positivamente a las adversidades económicas que enfrenta el país.

Gráfico No. 37
Tiempo en el Empleo.



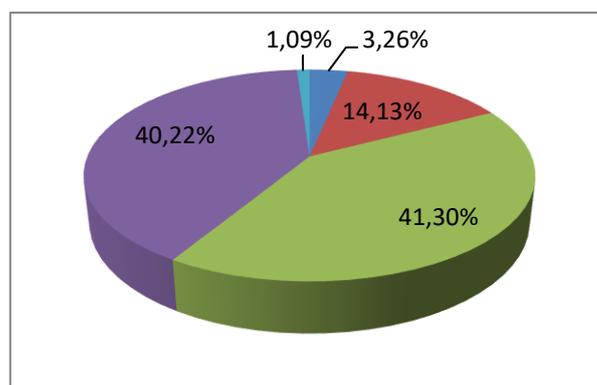
Elaborado por: Edwin Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

Los datos de la investigación señalan que el mayor porcentaje de hogares tienen más de 10 años de permanencia en sus empleos (48.91%), siguiendo aquellos con 4 a 6 años de permanencia en el empleo (15.22%). Llama la atención que las personas con nuevos empleos son los que muestran los porcentajes reducidos (8.70%).

HORAS DEDICADAS AL TRABAJO.

La clave del éxito de un negocio es que éste permanezca abierto los siete días de la semana y con horarios ilimitados, a fin de satisfacer la demanda de sus clientes. El estudio revela que más el 41.30% de los entrevistados trabajan 8 horas a la semana, seguidos por los que trabajan de 9 a 12 horas. Por su parte, el tiempo que pertenecen los encuestados entre 4 a 7 horas es del 14.13%.

Gráfico No. 38
Horas empleadas en el Trabajo.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación e Impacto.

3.5.3. Niveles de Ingreso

CARACTERÍSTICAS DE LOS INGRESOS.

Los datos obtenidos en el estudio ha mostrado que en la inserción de los encuestados en el mercado de trabajo es precaria, ya que muchos se ubican en sectores de baja productividad y en condiciones de subempleo, trabajar en estas condiciones conlleva niveles bajos de ingresos, que repercuten en la calidad de vida de las personas y de los hogares.

Los datos recolectados de la investigación permiten identificar que los hombres tienen un ingreso familiar de \$264 dólares que corresponde el 27.70%; de forma seguida se encuentra el rubro de \$150 dólares que es el 25.50% y en menor proporción se ubica los ingresos en el rango de \$300 dólares con el 12.80%.

La participación de las mujeres dentro del sistema popular y solidario revela la importancia que tiene su aporte para la generación de ingresos de los hogares, la misma que se observa de la siguiente manera:

Se establece que la media de ingreso de las mujeres es de 419.45, donde el valor máximo del ingreso registrado es de 1200 dólares y el valor mínimo es de 40 dólares, uno de los

datos que más se repite es la Moda que corresponde el valor de \$300 dólares, sumando el total por el valor de 21.392 dólares de ingreso mensual.

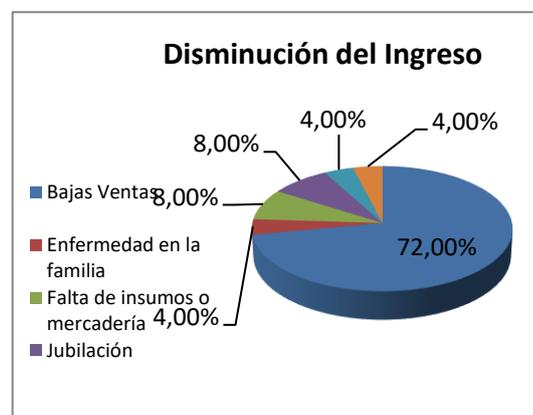
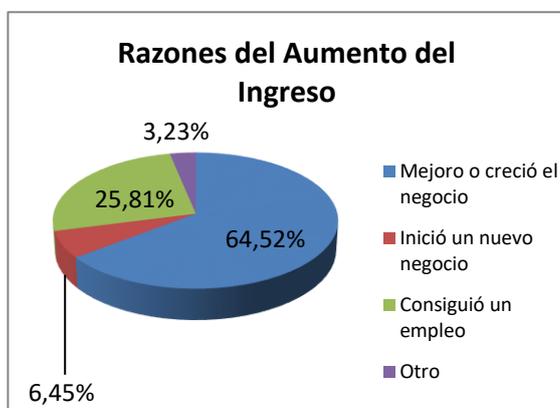
COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS.

La característica que sobresale en el comportamiento de los ingresos pertenece a “Siguió Igual”, argumento expuesto por los entrevistados el cual es del 42.86%. Mientras el 31,63% de los encuestados perciben que sus ingresos aumentaron a relación del año anterior y solamente el 25.51% de las personas manifiestan que sus ingresos disminuyeron.

La percepción de los entrevistados que manifestaron que su ingreso Aumentó, es por las causas de que “Mejóro o creció el negocio” en un 64.52%, seguido por el 25,81% que manifiesta que su ingreso familiar aumentó al haber conseguido un empleo o salario, además que existe el factor como el inicio de un nuevo negocio con un 6.45%.

Los factores por los cuales que las personas manifiesta su percepción de la disminución de su ingreso, mayoritariamente se observa que las Bajas Ventas es una de las causas más importantes que alcanza el 72,00%, además de la existencia de factores como Jubilación y Falta de insumos o mercaderías que representa el 8% entre los dos. Una mínima causa es la pérdida de un empleo y la enfermedad de la familia como los factores de la disminución del ingreso.

Gráfico No. 39
Aumento y Disminución de Ingresos.



Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.
Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

DESTINO DE LOS INGRESOS.

Los ingresos de los entrevistados destinan mayoritariamente a la compra de alimentos; gastos escolares; gastos de salud; compra de ropa; y pago de un crédito, mientras que el último destino de los ingresos se lo destina al ahorro y la reinversión de a un negocio o actividad productiva ocupa el octavo lugar de los once propuestos en ésta investigación.

Estos datos ponen en manifiesto la prioridad del ingreso para cubrir las necesidades de las familias de las personas entrevistadas, seguramente esta priorización responde la falta de liquidez para el ahorro y consumo permitiéndoles cubrir sus necesidades más elementales como son los alimentos (el primer lugar en la escala del destino del ingreso), es decir dejan de un lado otros elementos necesarios para desarrollar plenamente las capacidades humanas, como los gastos en educación, salud, recreación, etc.

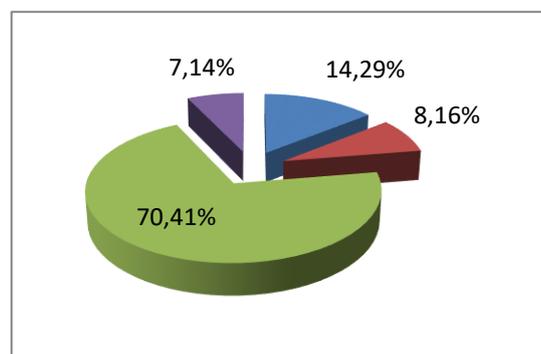
Uno de los comportamientos interesantes resultado de ésta investigación se constituye que el ingreso de las familias se destina al pago de “algún crédito”, lo que permite manifestar que las personas miran al crédito como una estrategia de mejoramiento de la calidad de vida y que al recurrir a éste, los socios tiene la posibilidad de invertir su crédito en las áreas de estiman mejoren la posición social de su familia.

3.5.4. Calidad en la vivienda

CUSTODIO Y POSESIÓN.

Las viviendas en las cuales habitan los hombres y mujeres vinculadas con la investigación tienen características similares a las que muestran los hogares promedios de la zona urbana y rural de Ecuador y la provincia de Chimborazo, de los cuales el 70.41% son viviendas propias con título, el 14.29% de las familiares entrevistadas manifiestan que habitan en un inmueble arrendado, el 8.16% de las viviendas se encuentran cedidas o prestadas que

Gráfico No. 40
Posesión de la Vivienda.



Elaborado por: **Edwin Vinicio Namiña Lara.**
Fuente: **Encuesta de Evaluación Impacto.**

por lo general de un familiar, mientras que el 7.14% son viviendas propias pero sin ningún título de propiedad registrado.

MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN.

El 90.82% de los hogares entrevistados habitan en viviendas construidas de concreto, ladrillo o bloque, aunque en contraposición con una participación menor de las viviendas construidas con materiales de madera (8.16%) y ripio/caña/paja (1.02%). La mayor parte de los hogares entrevistados habitan en viviendas con techo de zinc, de hecho el 56,12% reportó tener este tipo de techo, seguido de las viviendas que están construidas el techo con materiales de concreto que corresponde el 26,53%, como tercer material de construcción se encuentra los techos construidos con Teja (11,22%).

El 57,14% de los hogares tiene su vivienda construida con piso de ladrillo/concreto, mientras que el 22,45% de los pisos de la vivienda son de tierra, esto permite identificar el poder de adquisición de los entrevistados y su calidad de la vivienda. El restante 13,27% lo constituye materiales de madera y el parquet, duela o pino solamente lo poseen las viviendas de 7,14% de las personas entrevistadas.

3.5.5. Acceso a Servicios Básicos

ACCESO AL SERVICIO DE AGUA y LUZ ELÉCTRICA.

En lo relacionado al acceso de servicios de agua por parte de los entrevistados, se identifica que el 56,12% de los mismos tienen agua potable en su vivienda, el 35,71% manifiesta que tiene acceso a servicio a través de agua entubada, solamente el 1% manifestó acceder a agua a través de posos.

El 87.76% de los hogares entrevistados dijo tener luz eléctrica conectada con su medidor. El 10,20% de los hogares se provee de luz eléctrica pero sin medidor, mientras solamente el 2,04% no tiene acceso a luz eléctrica y se ilumina con candiles, candelas, velas o sin nada.

ELIMINACIÓN DE DESECHOS.

El 59.18% de los entrevistados manifiestan que tienen inodoro en sus viviendas, mientras que el 25, 51% de los hogares consultados tienen una letrina o escusado para la eliminación de las excretas, una tercera opción para la eliminación lo constituye los pozos séptimos (14,29%), los mismos que se encuentran mayoritariamente en el sector rural de los puntos donde atiende la cooperativa, mientras que el 1,02% manifiesta recurre al aire libre para la eliminación mencionada.

En lo relacionado con el acceso al servicio de recolección de basura, corresponde el 60,20% las personas entrevistadas que cuentan con éste servicio, en cambio, 36,73% de los mismos manifiestan que queman su basura, un restante 1.02% manifiesta que la basura es arrojada en el aire.

VÍAS DE COMUNICACIÓN Y TELEFONÍA.

El 79,59% de los entrevistados manifiestan que su medio principal de transporte lo constituyen los buses, mientras que el 10,20% de los encuestados utilizan la caminata para su movilidad. Solamente el 7,14% ha dicho que tiene vehículo propio para poder movilizarse.

En lo relacionado con el acceso de las personas a la telefonía se observa que mayoritariamente el 30,61% no tienen acceso a ninguna telefonía disponible, el 24,49% manifiestan que solamente tienen el celular como la única herramienta de comunicación estrechamente seguido por las personas que tienen solo la telefonía fija para su comunicación (23,47%). El 21,43% utiliza tanto la telefonía celular como la fija como el medio de comunicación.

3.5.6. Análisis Comparativo de la Evaluación e Impacto Socio Económico de los servicios cooperativos

SÍNTESIS.

La Evaluación e Impacto socioeconómico señala un método para abordar la previsión y evaluación de los impactos socioeconómicos, la presente investigación partió de la identificación de los posibles impactos generados seguidos de la preparación de una descripción de las condiciones existentes para los factores elegidos, evaluado las condiciones existentes, los índices, criterios y directrices objetivo de la investigación.

El impacto socioeconómico abarca el desarrollo y crecimiento económico. El desarrollo económico significa crecimiento económico acompañado por una variación sustancial en las estructuras o en las organizaciones de la economía. El cambio estructural o de organización puede ser la “causa” del crecimiento, pero no tiene porqué serlo de modo ineludible; a veces la sucesión causal se mueve en dirección contraria, o bien puede que ambos cambios sean el fruto conjunto de otros cambios en el interior o en el exterior de la economía.

El crecimiento se refiere a términos nominales económicos que crecen o decrecen, el desarrollo económico, en un concepto más amplio, en donde el bienestar y las condiciones naturales tienen un papel más fundamental.

La muestra representativa que manifiesta haber utilizado el crédito para financiar a las microempresas e iniciativas populares, no solamente evidencia el impacto social significativo que está teniendo esta institución en la vida de éstas personas, sino también retos y oportunidades para mejorar el marco operativo y metodológico de las finanzas populares y solidarias. Esto último permitiría brindar un servicio de mayor incidencia social y aumentar su fortaleza financiera, con productos más diversificados que otorguen mayor satisfacción a los socios y clientes. Las mejoras organizativas, administrativas y tecnológicas del sector debe guardar coherencia con las condiciones estructurales y jurídicas que faciliten sus operaciones y estimulen el desarrollo microempresarial.

LA INCIDENCIA EN LA VIDA SOCIAL Y ECONÓMICA.

Un segmento significativo de la muestra investigada está compuesto por hogares social y económicamente vulnerables con un nivel de educación formal de los hogares son bajos. Un bajo nivel educativo de las personas que reciben los créditos (de manera especial) seguramente se convierte, en determinados momentos, en una barrera para el desarrollo de los negocios o emprendimientos. La brecha educativa que coloca a las mujeres en una situación de desventaja respecto a los hombres, puede ser explicada por la imposibilidad de muchas mujeres para continuar con sus estudios formales cuando se ven obligadas a trabajar en los oficios de la casa o fuera de ella para llevar dinero a sus hogares. La falta de dinero y la falta de tiempo disponible son dos elementos que posiblemente imposibiliten la preparación.

La fuerte vulnerabilidad social y económica del sector rural al que la cooperativa atiende, representa un gran reto para las capacidades organizativas, administrativas y financieras de la Cooperativa. A diario se trabaja con gente muy humilde, que apenas sabe leer y escribir. Son personas que manejan sus propios negocios por lo general con un precario margen en caso de que ocurran condiciones adversas súbitas, tanto en sus negocios como sus hogares. Por lo que no poseen garantías sólidas y el riesgo es muy alto.

En las pequeñas y medianas empresas, el trabajo por cuenta propia y los familiares no remunerados son la expresión más representativa del sector, y es la combinación perfecta que permite a muchas de esas empresas sobrevivir y sostenerse en el tiempo. De hecho, es normal encontrar a la persona dueña del negocio, con sus hijos, realizando todas las actividades correspondientes a dicho negocio, logrando, de esta manera, disponer de la mano de obra requerida, trabajar con costos reducidos y generar ingresos para la sobrevivencia del negocio y la familia. Para poder sobrevivir las personas tienen que dedicarse a su trabajo todos los días de la semana, en largas jornadas, a fin de generar ingresos suficientes. Esto caracteriza el subempleo invisible, en el que se debe realizar largas jornadas de trabajo y percibir ingresos muy bajos.

Las cooperativas son un valioso instrumento de lucha contra la pobreza, siempre y cuando sus esfuerzos se complementen con un marco institucional que estimula la microempresa.

La sociedad civil y el gobierno deben sancionar positivamente la contribución de éste tipo de iniciativas financieras a la lucha contra la pobreza y abrir un foro permanente de discusión e intercambio de información con las cooperativas de ahorro y crédito para crear un ambiente transparente, con reglas claras de juego y cooperación en pro de los sectores más vulnerables.

SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS CON CRÉDITO.

El 94,92% de los entrevistados percibieron que sus negocios mejoraron después de haber obtenido un crédito. Específicamente, este mejoramiento de su actividad económica radica en la inversión realizada en la reparación o ampliación de la infraestructura de su negocio que permitió fortalecer económicamente a su iniciativa económica. Además, el 83,67% de los investigados expresaron que solicitarían otro crédito a la cooperativa al cancelar el préstamo vigente.

Estos resultados sugieren dos condiciones básicas en la relación entre los entrevistados y la institución: Primero, las respuestas sugieren un alto grado, no solo de satisfacción, sino también de fidelidad de los socios hacia su institución, por los servicios recibidos. Muchos de ellos han obtenido un crédito por varias ocasiones con la institución. Segundo, las condiciones sociales y económicas de quienes han solicitado un crédito pueden no ser compatibles con algunas políticas de crédito de las instituciones financieras tradicionales, lo cual les impide su acceso al crédito a éste tipo de instituciones, puede ser que prevalezca una combinación de ambas condiciones.

La participación y el rol de la mujer en el acceso del crédito se observa que es limitado, del total de mujeres que fueron entrevistadas, el 51% pudieron acceder a un crédito demostrando que la participación de la mujer empieza a ser fundamental dentro de la economía familiar.

Los socios y clientes no ven a la tasa de interés como un elemento negativo que los aleje de la cooperativa, como se señala en el siguiente artículo “la tasa de interés es el factor de menor relevancia para los usuarios a la hora de tomar un financiamiento, dado que lo importante es tener acceso a un financiamiento que les permita iniciar o desarrollar

distintas actividades económicas, que se caracterizan por permitir el autoempleo o son el complemento para una estrategia de supervivencia⁴”

DIVERSIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En resumen y de forma general, los socios se sienten satisfechos con el servicio brindado por la cooperativa, aunque en muchos de ellos existe un desconocimiento sobre las bondades de los mismos, comparten el criterio del mejoramiento de sus negocios y de sus vidas en particular. Por lo tanto, la percepción de los entrevistados es que hay un valor agregado en el servicio de la cooperativa. En lo relacionado al crédito, la mayor fuente de ingresos de la cooperativa, la mayoría de ellos planea continuar pidiendo el crédito para el mejoramiento de la vida del solicitante. Al mismo tiempo, demandan de servicios ajustados a su realidad económica y territorial.

Por lo tanto, las oportunidades de mejorar, expandir y diversificar los servicios financieros y no financieros son alentadores. Sin embargo, el aprovechamiento de estas condiciones de desarrollo amerita la revisión de ciertos marcos conceptuales y metodológicos que actualmente tiene la cooperativa. Sin duda, la cooperativa tendrá que invertir mucho en mejoramiento de la infraestructura, capacitación al recurso humano e informática, entre otras cosas. El trabajo organizativo se enmarca en la paulatina firma de convenios con instituciones públicas y privadas.

Se debe tener presente que la demanda de nuevos productos financieros y, por tanto, la oferta para satisfacer esa demanda, trae consigo riesgos que van incluso más allá de lo estrictamente financiero, dependerá mucho de las condiciones de mercado y del entorno macroeconómico del país.

⁴Revista El Observador Económico No. 124

3.6. PROPUESTA DE ALTERNATIVA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS.

3.6.1. Antecedentes

La Economía Popular y Solidaria es en la actualidad uno de los componentes de la Economía Nacional, expresada en la Nueva y Vigente Constitución Política de la República del Ecuador en el Artículo 309. Como tal, son las Cooperativas de Ahorro y Crédito como una de las organizaciones sociales que permiten el desarrollo en cada una de las localidades a las cuales pertenecen según lo manifiesta el Art 311 de la Constitución Política del Ecuador que dice: *“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”*

Las Finanzas Populares y Solidarias se constituye como un instrumento de mediación financiera que permite democratizar las relaciones económicas, generen condiciones para un desarrollo humano y fortalezcan el trabajo social acumulado en cada territorio, que respondan a las necesidades básicas de cada comunidad otorgando prioridades a los excluidos del sistema bancario tradicional reguladas por acciones pautadas por la ética y la solidaridad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda”, se constituye como una Estructura Financiera con Personería Jurídica dedicada a la captación y colocación de recursos financieros, como de servicios complementarios e inclusivos a sus socios y público en general, buscando fortalecer sus servicios financieros y no financieros que le permitan generar condiciones aceptables para la inclusión social, económica y política de los beneficiados de éstos servicios.

Resultado de la Evaluación e Impacto Socioeconómico ejecutado en la Cooperativa, iniciativa que se constituyó como una guía que posibilita la toma de decisiones y permite a través de comparaciones entre los servicios prestados vinculados al impacto social, evaluar permanentemente lo planeado inicialmente, lo ejecutado y lo real en la profundización y democratización de sus servicios, para tomar acciones correctivas y preventivas para solucionar problemas ocurrientes y posteriores, para alcanzar integridad, crecimiento y continuidad de la Cooperativa en el mercado sin descuidar su razón social por la cual fue constituida.

3.6.2. Objetivo de la Propuesta

- Contribuir al mejoramiento de la gestión del acceso de los servicios financieros y no financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” por medio de estrategias objetivas que permitan alcanzar servicios adecuados y de calidad.

3.6.3. Diseño de Alternativas Estratégicas de la Propuesta

El diseño, análisis y determinación de las estrategias implica la toma de decisiones subjetivas con base a la información objetiva resultante de la Evaluación e Impacto Socioeconómico de los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa, por tanto, se establece las siguientes estrategias de mejoramiento a la gestión del portafolio de servicios de la institución. Por lo que se establece las siguientes directrices estratégicas:

Es importante considerar que la dinámica del enfoque constructivista de las finanzas populares no puede dejar de tomar en cuenta que el proceso social está dirigido fundamentalmente a grupos sociales y no a individualidades, por lo tanto, sus objetivos concretos se refieren al desarrollo de las poblaciones rurales y urbano marginales a los que atiende.

La Propuesta para mejorar los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” consta de la presentación de tres estrategias generales, cada una de ellas cuenta con actividades propuestas, las mismas que llegan a un total de 12 actividades generales. Cada actividad se compone con propuestas de ejecución

los mismos que son 29. El presupuesto establecido para el mejoramiento de los servicios financieros y no financieros es \$4.935,00 dólares donde el tiempo máximo de la propuesta es de 8 meses para su ejecución.

Las estrategias generales que se proponen son las siguientes:

- a) Complementariedad a los servicios financieros.
- b) Posicionamiento en general del portafolio de servicios.
- c) Fortalecimiento a los procesos y gestión administrativa.

COMPLEMENTARIEDAD A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En esta estrategia presentada se pretende mejorar las condiciones de los servicios categorizados como financieros dentro de la cooperativa, teniendo como presente las actividades de intermediación financiera que hasta la presente fecha realiza la institución. Por lo que, al complementar los servicios actuales propendemos a la fidelidad de los socios hacia el portafolio de servicios, más aun cuando el sistema cooperativo en la actualidad se encuentra saturado. La Tabla No.29 muestra las actividades y la ejecución propuesta a la administración a ser puestas en marcha para cumplir la estrategia en mención:

Tabla No. 29
Complementariedad de los Servicios Financieros.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
Complementariedad a los servicios financieros	Establecer políticas internas y mecanismos para el monitoreo en el comportamiento de la calidad de vida de sus socios, donde se determine la condición del antes y después de haber recibido el servicio.	Socialización de la Ley de Economía Popular y Solidaria en todos los niveles de la cooperativa de ahorro y crédito.
		Reglamentación y actualización de procesos para el seguimiento de las condiciones de vida de los socios.
		Contratación de una consultoría que permita identificar las principales

		variables a ser implementadas
	Fomentar la cultura del ahorro dentro de sus socios	Convenios para créditos de consumo diferidos
		Productos de ahorro y crédito para niños

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

POSICIONAMIENTO EN GENERAL DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La estrategia en mención busca impulsar los procesos internos del portafolio de servicios, acogiendo las oportunidades que actualmente tiene el sistema cooperativa dentro de la política pública en el Ecuador. Se pretende reafirmar y comprobar que los servicios no financieros que posee la institución están en beneficio de la población rural y urbana marginal al que atiende la cooperativa. Se propone las siguientes actividades:

Tabla No. 30
Posicionamiento Portafolio de Servicios.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
Posicionamiento en general del portafolio de servicios	Implementar estudios de factibilidad para la adaptación o incorporación de servicios financieros	Estudios de satisfacción de clientes por lo menos cada 6 meses.
		Generación de reportes de información del número de operaciones por cada uno de los servicios.
	Establecer mecanismos para que funcionarios, especialmente de cajas y crédito, difundan el portafolio de servicios existente en la cooperativa.	Motivación a funcionarios para el loving de los productos y servicios que tiene la institución.
Aprovechar la oportunidad de visitas de clientes para el acceso del crédito difundiendo demás los servicios adicionales.		

		Difusión de los servicios no financieros dentro del proceso de crédito
	Facilitar procesos de acercamiento con los Gobiernos Locales de los territorios que intervienen articulando sus servicios con las necesidades de los mismos.	Firma de convenios con instituciones públicas que encamine brindar los servicios de la cooperativa
	Establecer mecanismos de fidelidad de sus socios con la cooperativa	Programas de Capacitación para socios relacionados en la inversión del crédito
		Atención al cliente cada vez más personalizada
		Generación de seguros de carácter social a favor de los socios y sus familias (estudio de propuestas)
	Validar los procesos para el cobro evitando la aglomeración de las personas en las ventanillas	Generación de nuevas competencias a su personal operativo
		Estudio de factibilidad para la implementación de puntos de atención a lo interno de la institución.

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

FORTALECIMIENTO A PROCESOS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

En esta estrategia se establece el fortalecimiento a lo interior de los procesos y de la gestión gerencial y administrativa de los consejos. Se identifica que la planificación y elaboración de los servicios y productos financieros parten de un proceso de participación directivo de la cooperativa, mientras que la implementación de los mismos deben propender a ser construidos a través de insumos como estudio de satisfacción de clientes, plan de negocios, estudios de factibilidad a más de la participación directa de los socios de la cooperativa incluyendo a todas las iniciativas grupales, asociativas e individuales. Las actividades propuestas para cumplir esta estrategia son las siguientes:

Tabla No. 31
Fortalecimiento Interno institucional.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN
Fortalecimiento a procesos y gestión administrativa	Elaborar e Implementar el Plan Estratégico.	Completar la gestión estratégica que actualmente tiene con insumos.
	Rediseñar el proceso de la gestión de crédito donde se incluya información de impacto socioeconómico que ha generado la Cooperativa.	Reformas de incorporación al Estatuto y Reglamentos internos.
		Rediseño de los formularios de crédito donde se incluya información de impacto socioeconómico.
		Vinculación de la cooperativa benchmarking del sector.
	Establecer propuestas permanentes de capacitación por competencias de sus funcionarios.	Talleres de Cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria.
		Identificación de Rol y Funciones.
		Articulación de la cooperativa con los programas de los organismos.
	Mejorar la señalización y adecuación del espacio físico de la cooperativa en cada uno de sus puntos de atención	Inversión de la cooperativa en materiales llamativos estableciendo por estudios de mercado.
		Mejoramiento y adquisición de materiales necesarios para la imagen institucional y comodidad de los socios y clientes.
		Gestión de calificación con instituciones públicas como PNFPEES; SENAMI; CFN; FODEPI
		Firma de convenios con organismos de

		cooperación privada nacional e internacional. Socialización con directivos y funcionarios sobre la participación de la cooperativa en organismos de integración
--	--	---

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación Impacto.

3.6.4. Viabilidad de la Propuesta

A continuación se detalla todas las actividades, cómo ejecutarlas en base a su costo, tiempo aplicación y responsable

Tabla No. 32
Viabilidad de la Propuesta de Mejoramiento.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN	PRESUPUESTO	TIEMPO PREVISTO	RESPONSABLE	VIABILIDAD		
						A	B	C
Complementariedad a los servicios financieros	Establecer políticas internas y mecanismos para el monitoreo en el comportamiento de la calidad de vida de sus socios, donde se determine la condición del antes y después de haber recibido el servicio.	Socialización de la Ley de Economía Popular y Solidaria en todos los niveles de la cooperativa de ahorro y crédito	\$120.00	De 1 a 2 meses	GERENCIA		X	
		Reglamentación y actualización de procesos para el seguimiento de las condiciones de vida de los socios	\$ 30.00	De 2 a 4 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		X	
		Contratación de una consultoría que permita identificar las principales variables a ser implementadas	\$ 800.00	De 1 a 4 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			X
	Fomentar la cultura del ahorro dentro de sus socios	Convenios para créditos de consumo diferidos	\$50.00	De 1 a 6 meses	GERENCIA			X
		Productos de ahorro y crédito para niños	\$350.00	De 1 a 2 meses	GERENCIA		X	
	Implementar estudios de factibilidad para la	Estudios de satisfacción de clientes por lo menos	\$70.00	De 2 a 5 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		X	

Posicionamiento en general del portafolio de servicios	adaptación o incorporación de servicios financieros	o cada 6 meses.			Y GERENCIA	
		Generación de reportes de información del número de operaciones por cada uno de los servicios	\$0.00	1 mes	CONTABILIDAD	X
	Establecer mecanismos para que funcionarios, especialmente de cajas y crédito, difundan el portafolio de servicios existente en la cooperativa.	Motivación a funcionarios para el loving de los productos y servicios que tiene la institución.	\$50.00	De 1 a 6 meses	GERENCIA	X
		Aprovechar la oportunidad de visitas de clientes para el acceso del crédito difundiendo demás los servicios adicionales.	\$ -	De 1 a 6 meses	TODO EL PERSONAL OPERATIVO	X
		Difusión de los servicios no financieros dentro del proceso de crédito	\$ -	De 1 a 6 meses	TODO EL PERSONAL OPERATIVO	X
	Facilitar procesos de acercamiento con los Gobiernos Locales de los territorios que intervienen articulando sus servicios con las necesidades de los mismos.	Firma de convenios con instituciones públicas que encamine brindar los servicios de la cooperativa	\$80.00	De 2 a 8 meses	GERENCIA	X
	Establecer mecanismos de fidelidad de sus socios con la cooperativa	Programas de Capacitación para socios relacionados en la inversión del crédito	\$300.00	De 1 a 4 meses	COMISIÓN DE EDUCACIÓN	X

		Atención al cliente cada vez más personalizada	\$ -	De 1 a 6 meses	TODO EL PERSONAL OPERATIVO	X
		Generación de seguros de carácter social a favor de los socios y sus familias (estudio de propuestas)	\$ 45.00	De 1 a 3 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA	X
	Validar los procesos para el cobro evitando la aglomeración de las personas en las ventanillas	Generación de nuevas competencias a su personal operativo	\$350.00	De 2 a 8 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	X
		Estudio de factibilidad para la implementación de puntos de atención a lo interno de la institución.	\$80.00	De 1 a 6 meses	GERENCIA	X
Fortalecimiento a procesos y gestión administrativa	Elaborar e Implementar el Plan Estratégico institucional de vigencia para 3 años	Completar la gestión estratégica que actualmente tiene con insumos que aún faltan.	\$ 50.00	De 1 a 4 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	X
	Rediseñar el proceso de la gestión de crédito donde se incluya información de impacto socioeconómico que ha generado la Cooperativa.	Reformas de incorporación al Estatuto y Reglamentos internos para el monitoreo del impacto social y económico de la cooperativa con su gestión	\$ 50.00	De 1 a 2 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	X
		Rediseño de los formularios de crédito donde se incluya indicadores financieros.	\$ -	De 1 a 4 meses	JEFE DE CRÉDITO	X

		Vinculación de la cooperativa con medios nacionales e internacionales de benchmarking	\$ 50.00	De 1 a 6 meses	CONSEJO DE VIGILANCIA	X
Establecer propuestas permanentes de capacitación de competencias de sus funcionarios	de por sus	Talleres de Cooperativismo y de la Economía Popular y Solidaria	\$ 200.00	De 1 a 3 meses	COMISIÓN DE EDUCACIÓN	X
		Identificación de Rol y Funciones	\$200.00	De 3 a 5 meses	COMISIÓN DE EDUCACIÓN	X
		Articulación de la cooperativa con los programas propuestos por los organismos de integración	\$ -	De 1 a 7 meses	COMISIÓN DE EDUCACIÓN	X
		Mejorar la señalización y adecuación del espacio físico de la cooperativa en cada uno de sus puntos de atención	Inversión de la cooperativa en materiales llamativos estableciéndose por estudios de mercado.	\$400.00	De 3 a 5 meses	GERENCIA
		Mejoramiento y adquisición de materiales necesarios para la imagen institucional y comodidad de los socios y clientes.	\$ 1,500.00	De 1 a 8 meses	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	X
Calificar a los diferentes organismos públicos y privados de cooperación		Capacitación sobre el manejo de la plataforma con el BCE	\$ 80.00	De 1 a 2 meses	GERENCIA	X

como instancia de fortalecimiento y liquidez	Gestión de calificación con instituciones públicas como PNFPEES; SENAMI; CFN; FODEPI	\$ -	De 1 a 8 meses	GERENCIA				X	
	Firma de convenios con organismos de cooperación.	\$80.00	De 1 a 8 meses	GERENCIA				X	
	Socialización con directivos y funcionarios sobre la participación de la cooperativa en organismos de integración	\$ -	1 mes	GERENCIA				X	
TOTALES							12	15	2
RELACIÓN PORCENTUAL							41	51	8

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Encuesta de Evaluación de Impacto a Servicios Financieros y No Financieros.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones generadas dentro de la presente investigación son varias y de diversa índole, sin embargo se destacan las principales:

- 1) La institución financiera a diciembre de 2010 presenta una situación financiera estable y sostenida, con indicadores financieros que permiten conocer la realidad de la cooperativa y la toma oportuna de decisiones.
- 2) El sistema cooperativo en la actualidad se encuentra saturado, víctima de las malas prácticas a los principios cooperativos, intensificado por la falta de regulación de un organismo especializado para éste tipo de iniciativas.
- 3) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” atiende a un sector importante de mujeres. Sin embargo, el acceso que tiene el género femenino al crédito es en pocas proporciones a comparación de los que se han entregado a los hombres.
- 4) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” está trabajando con sus puntos de atención en zonas rurales mayoritariamente, un sector tradicional muy vulnerable de la sociedad, a nivel económico y social, aunque no incluye un porcentaje alto de mujeres jefes de hogar, estas pocas mujeres tienen bajo su responsabilidad la manutención económica de sus familias.
- 5) La gran mayoría de los entrevistados beneficiados con un crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” perciben que este servicio ha traído cambios positivos a sus microempresa o iniciativas productivas, habiendo mejorado la infraestructura de sus establecimientos y además de manifestar que existe una mayor estabilidad laboral. Son pocas las personas que manifiestan que el crédito ha empeorado sus microempresas.

- 6) De una manera global y general los encuestados manifiestan que el crédito recibido de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” ha mejorado la calidad de vida de ellos y de sus familias, en tal medida se establece que el destino de los ingresos se destinan al pago de gastos de alimentación, educación, salud y una parte al destino del pago de un crédito o deuda.
- 7) El nivel educativo de los entrevistados es adecuado, un porcentaje significativo solamente llegó a alcanzar el colegio, se establece que solo el 1% de los encuestados son analfabetos, factor que se debe a las campañas de alfabetización liderados por el Estado.
- 8) Un alto porcentaje de las personas que integran los hogares, realizan su trabajo en condiciones de subempleo, es decir, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” está trabajando con un sector de vulnerabilidad en el empleo.
- 9) Se determina que la gran mayoría de los entrevistados desconocen los servicios no financieros que son ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, identificándose que la no utilización de los servicios radica en el desconocimiento de los mismos.
- 10) Más de la mitad de los entrevistados manifiestan que a más de ser socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, son socios de otra cooperativa de ahorro y crédito en la cual también acceden a los servicios de la otra institución para satisfacer sus necesidades.

4.2. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones antes mencionadas se presentan las siguientes recomendaciones resultantes de la investigación:

- 1) La gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” debe descansar en la presentación de indicadores financieros reales, por lo que, fruto de esta investigación además se ha desarrollado una herramientas de cálculo financiero, por lo que se recomienda su utilización periódica por parte de la gerencia de la Cooperativa.
- 2) Se recomienda la capacitación de socios, empleados y directivos como una estrategia de fortalecimiento de sus capacidades. El aprendizaje permite mejorar los métodos de trabajo, elimina errores en los servicios logrando implantar habilidades en los empleados perfeccionando sus procesos.
- 3) Se debe analizar la posibilidad de la inclusión de programas de apoyo financiero a las mujeres vinculadas con la Cooperativa, adecuando servicios para la inclusión y el fácil acceso para dicho género.
- 4) Se recomienda adecuar el espacio físico de las puntos de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, con señales claras y precisas acorde a la realidad del sector en el que atienden, las mismas que deben procurarse rotularse en el idioma nativo de la zona.
- 5) La generación de mecanismos de posicionamiento de servicios y el estudio de factibilidad son la ruta para establecer un desarrollo del portafolio de servicios garantizando su profundización en el mercado y continuidad en el tiempo con la fidelidad de los socios y clientes de quienes acuden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”. Vinculando adicionalmente a todos los colaboradores de la cooperativa como los principales medios de promoción del portafolio de servicio.

- 6) Se recomienda implementar dentro del proceso del crédito, indicadores de desempeño social que respondan a la medición del mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, como el grado de satisfacción de los servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
- 7) Se debe tener en cuenta el “rol social” de la Cooperativa, por lo que se recomienda intervenir en la comunidades rurales a las que atienden, con propuestas de educación formal, siendo un actor que busca el mejoramiento de la calidad de vida y las oportunidades para sus socios.
- 8) Se recomienda mantener el trabajo realizado por la institución a favor de la inclusión de las personas calificadas como riesgosas por el sistema financiero tradicional, por lo que la innovación de las condiciones del crédito deben buscar ajustarse a las necesidades de sus socios sin perder la institucionalidad de la Cooperativa.
- 9) Se recomienda establecer profundizar las campañas de difusión y posicionamiento de la institución en el mercado, a través de estrategias llamativas, novedosas y de fácil asimilación de quienes la observan, estrategias que se encuentran establecidas en la Propuesta de Mejoramiento presentada en esta investigación.
- 10) Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” establezca iniciativas de Desarrollo Económico Local en conjunto con los organismos de integración y Gobiernos Locales, a fin de convertirse en un modelo de las Finanzas Populares y Solidarias en la provincia, donde el financiamiento principal es el ahorro de su gente, lo que permite cubrir las necesidades y demandas de sus socios sobre los productos y servicios que oferta la Institución.

Resumen

El presente trabajo de investigación lo constituye la “Evaluación e Impacto Socioeconómico de los de los servicios financieros y no financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2010 y Propuestas de Mejoramiento” que determina la calidad de vida de socios y cliente al acceder al portafolio de servicios que oferta la Cooperativa; con la finalidad de proporcionar a la administración una Propuesta de Mejoramiento e Información de las condiciones actuales de la calidad de vida de sus socios para la toma de decisiones generando alternativas de mejoramiento a ser implementadas por la gerencia.

Se han utilizado Datos Históricos de la institución financiera, información financiera y social como también de la reglamentación de interna que posee la Cooperativa. Considerando la realidad economía del país y los diferentes factores externos que interactúan con las operaciones habituales de la institución financiera.

Su desarrollado se encuentra a través de un esquema de presentación de información que contiene datos de las variables que miden la calidad de vida de sus socios; el impacto, evaluación y satisfacción de los servicios financieros y no financieros; que tomando como insumos la información antes mencionada, permitió la realización de la Propuesta de Mejoramiento al portafolio de servicios que posee la cooperativa.

Propuesta que fue sometida al análisis de la administración de la institución estableciéndose en conjunto los requerimientos de gestión y financieros que permitan la ejecución de la propuesta en mención.

Es importante que los datos obtenidos se los considere como objetivos y metas a cumplir; todo dependerá de su ejecución y cumplimiento para alcanzar lo propuesto. Su aplicación valorará la capacidad de gestión y eficiencia del Gerente de la Cooperativa.

Summary

The following research work is based on the socio-economic evaluation and impact of financial and nonfinancial service in “Acción y Desarrollo Saving and Credit Cooperative from Riobamba, Chimborazo province during 2010, and Improvement Proposals” which determine the members’ quality of life when accessing to portfolio services offered by the Cooperative, with the purpose of giving the administration an improvement proposal and information about the present conditions of the members’ quality of life for the decision making, generating in this way improvement alternatives for being implemented by the management department.

Historical data from the financial institution, social and financial information as well as internal regulations have been used, by taking into account the economic reality of the country and the different external factors which interact in the financial institution regular operations.

Its development is done through a reporting framework containing data for the variables which measure the quality of life of its members; the financial and nonfinancial impact, evaluation and satisfaction, using as source previous information allowed the accomplishment of the improvement proposal for the portfolio services of the cooperative.

Proposal which was under analysis of the administration of the institution, establishing all the financial and management requirements that allow the execution of the above mentioned proposal.

It is important to consider as objectives and goals the obtained data, everything will depend on its execution and fulfillment to reach what is proposed. Its application will value the management capacity and the manager’s efficiency.

Bibliografía

- AGURTO, Sonia&GUIDO** María; “Estudio de Impacto Social del Microcrédito en Nicaragua, Percepciones de prestatarios y Prestatarias de siete Microfinancieras FIDEG WCCN”, Nicaragua, 2003.
- IZQUIERDO, Enrique;** “Métodos y Diseños de Investigación”, Editorial COSMOS, Loja, 2006.
- IZQUIERDO, Enrique;** “Guía de Estudio y Técnicas de Investigación”, Editorial COSMOS, Loja, 2006.
- SHIRREFF, David;** “Cómo Lidar con el Riesgo Financiero”, Editorial El Comercio, Lima, 2008.
- TONELLO, José;** “Finanzas con Rostro Humano”, Editorial IMPREFEPP, Quito, 2010.
- TOPPIN, Gilbert;** “Consultoría de Negocios”, Editorial El Comercio, Lima, 2008.
- RENAFIPSE;** “Acción y pensamiento de las Redes de Finanzas Populares y Solidarias en Ecuador, Editorial Jorge Chávez Vega y Fernando Valdivia Antisolis, Cuenca, 2010.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO;** Estatuto de la Cooperativa, Riobamba, 2009.
- COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO;** Reglamento de Crédito, Riobamba, 2010.
- DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS;** Principios Universales del Cooperativismo, Quito, 2010, dinacoop.gov.ec.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR;** Boletín Tasa de Interés, Quito, 2010, www.bce.fin.ec.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS;** CifrasEcuador, Quito, 2010, www.ecuadorencifras.com.

Anexos

Anexo No. 1

Rangos en operaciones de créditos.

Instructivo vigente hasta junio 2009	Instructivo vigente desde julio 2009
Comercial Corporativo	PRODUCTIVO CORPORATIVO
Ventas Anuales mínimas iguales o superiores a:	Ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil
Minas, Canteras, Manufacturas y Electricidad USD 5.7 millones	Operaciones de Crédito superiores a USD 1 millón
Comercio USD 14.7 millones	
Construcción USD 2.6 millones	
Agropecuario, Silvicultura y pesca USD 1.9 millones	
	PRODUCTIVO EMPRESARIAL
	Ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil
	Operaciones de Crédito superiores a USD 200 y menores a USD 1 millón
Comercial PYMES	PRODUCTIVO PYMES
Crédito dirigido a medianas y pequeñas empresas y cuyas ventas anuales sean superiores o iguales a USD 100 mil e inferiores a las ventas anuales mínimas del segmento Comercial	Ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil
	Operaciones de Crédito sean menores o iguales a USD 200 mil otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplan con los parámetros de definición de créditos productivos.
Consumo	CONSUMO
Operaciones de Crédito directo superiores a USD 600. También se incluye operaciones con tarjetas de crédito cuyo cupo es superior a USD 1.200 o con cupo ilimitado	Operaciones que tengan como destino adquisiciones de bienes de consumo o pago de servicios, se incluye en este segmento las operaciones con tarjetas de crédito
Consumo Minorista	
Operaciones de Crédito directo que no supere los USD 600. Se incluye en el segmento las operaciones con tarjetas de crédito cuyo cupo no supere los USD 1.200	
Microcrédito de Subsistencia	MICROCRÉDITO MINORISTA
Ventas anuales inferiores a USD 100 mil	Ventas anuales inferiores a USD 100 mil
Operaciones de crédito cuyo monto sean menores o igual a USD 600	Operaciones de crédito cuyo monto sean menores o iguales a USD 3.000

<p>Microcrédito Acumulación Simple</p> <p>Ventas anuales inferiores a USD 100 mil</p> <p>Operaciones de crédito cuyo monto sean superiores a USD 600 hasta USD 8.500</p>	<p>MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE</p> <p>Ventas anuales inferiores a USD 100 mil</p> <p>Operaciones de crédito cuyo monto superen los USD 3.000 mil hasta USD 10.000</p>
---	--

Autor: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 2

Estructura Operativa Coac. Acción y Desarrollo.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FORMACIÓN	EDAD	SEXO	Laboran
1	Lcdo Alfredo Chucuri	GERENTE	Universidad	De 26 a 30	Masculino	Riobamba
2	CPA. AnibalValdiviezo	CONTADOR	Universidad	De 26 a 30	Masculino	Riobamba
3	Sr. Enrique Pilamunga	JEFE DE CRÉDITO	Universidad	De 41 a 50	Masculino	Riobamba
4	Ing. NicolasGuashpa	ASESOR DE CRÉDITO	Universidad	De 26 a 30	Masculino	Riobamba
5	Sra. María Ilvis	CAJERA	Colegio	De 41 a 50	Femenino	Riobamba
6	Srta. Sandra Soria	CAJERA	Universidad	De 26 a 30	Femenino	Licto
7	Sr. Juan Ilvis	ASESOR DE CRÉDITO	Colegio	De 18 a 25	Masculino	Licto
8	Srta. Eulalia Cain	CAJERA	Universidad	De 26 a 30	Femenino	Cebadas
9	Sr. Luis Guashpa	ASESOR DE CRÉDITO	Universidad	De 26 a 30	Masculino	Cebadas
10	Srta. Inés Quishpe	CAJERA	Universidad	De 18 a 25	Femenino	Cajabamba
11	Sr. Baltazar Balla	ASESOR DE CRÉDITO	Escuela	De 41 a 50	Masculino	San Martín
12	Sr. Alberto Guzñay	ASESOR DE CRÉDITO	Universidad	De 26 a 30	Masculino	Flores
13	Sr. Silvio Cepeda	OFICIAL DE CREDITO	Universidad	De 18 a 25	Masculino	Mayorista
14	Mayra Rodríguez	CAJERA	Universidad	De 18 a 25	Femenino	Mayorista

Autor: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 3

Manual de Indicadores Financieros PERLAS.

PROTECCIÓN AL RIESGO EN LOS CRÉDITOS		
No	FÓRMULA	PROPÓSITO
P1	$\text{Solvencia} = \frac{\text{Capital Social}}{\text{Total Activo}}$	Medir el nivel de protección que tiene la cooperativa de ahorro y crédito para ahorros y aportaciones de asociados en el caso de la liquidación de los activos y pasivos.
P2	$\text{Provisiones} > 12 \text{ meses} = \frac{\text{Provisión Prestamos Incobrables}}{\text{Provisión requerida} > 12 \text{ meses}}$	Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ		
E1	$\text{Activo Productivo} = \frac{\text{Cartera de Créditos}}{\text{Total Activo}}$	Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.
E2	$\text{Depósito de Ahorro / Activo} = \frac{\text{Depósitos a la Vista}}{\text{Total Activo}}$	Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorro.
E3	$\text{Credito Externo / Activo} = \frac{\text{Crédito Externo}}{\text{Total Activo}}$	Medir el porcentaje del activo total financiado con el crédito externo (como deudas con otras instituciones financieras fuera de la cooperativa de ahorro y crédito).
E4	$\text{Aportaciones de Socios/Activo} = \frac{\text{Aportes de Socios}}{\text{Total Activo}}$	Medir el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de asociados.
E5	$\text{Capital Institucional/Activo} = \frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activo}}$	Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional. El Capital institucional se define como todas las reservas legales y no distribuibiles, donaciones de capital y la porción del excedente.
RENTABILIDAD O TASA DE RENDIMIENTO Y COSTOS		
R1	$\text{Rendimiento Cartera} = \frac{\text{Ingreso Cartera}}{\left(\frac{\text{Cartera Z} + \text{Cartera Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Cartera Z= Cartera Préstamos Neta al final del ejercicio actual. Cartera Y= Cartera Préstamos Neta al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el rendimiento de la cartera de crédito.

R2	$\text{Costo Financiero Depositantes} = \frac{\text{Obl. Publ. Gasto Interes}}{\left(\frac{\text{Ob. Publ. Z} + \text{Ob. Publ. Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Ob. Publ. Z= Total depósitos de ahorro al final del ejercicio en curso. Ob. Publ. Y= Total depósitos de ahorro al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el rendimiento (costo) de los depósitos de ahorro.
R3	$\text{Costo Financiero Externo} = \frac{\text{Cred. Ext. Gasto Interes}}{\left(\frac{\text{Cred. Ext. Z} + \text{Cred. Ext. Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Cred. Ext Z= Total de créd. ext. al final del ejercicio en curso. Cred. Ext Y= Total de créd. Ext. al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el rendimiento (costo) de todo el crédito externo.
R4	$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Costos de Intereses credito}}{\left(\frac{\text{Activo Z} + \text{Activo Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Activo Z= Total de activos al final del ejercicio en curso. Activo Y= Total de activos al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el margen bruto de ingresos generado y expresado como el rendimiento de todos los activos, antes de restar los gastos operativos, provisiones para préstamos incobrables y otros ítems extraordinarios.
R5	$\text{Gasto Operativo} = \frac{\text{Gastos de Operación} - \text{Provisiones cartera}}{\left(\frac{\text{Activo Z} + \text{Activo Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Activo Z= Total de activos al final del ejercicio en curso. Activo Y= Total de activos al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el costo relacionado con la administración de todos los activos de la cooperativa de ahorro y crédito. Este costo se mide como porcentaje del promedio del activo total e indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa.
R6	$\text{Costo perdida activo} = \frac{\text{Provisiones para creditos incobrables}}{\left(\frac{\text{Activo Z} + \text{Activo Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Activo Z= Total de activos al final del ejercicio en curso. Activo Y= Total de activos al final del ejercicio anterior.</p>	Medir el costo de pérdidas por activos en riesgo como préstamos morosos o cuentas por cobrar incobrables. Este costo es diferente de otros gastos operativos y debe ser separado para resaltar la eficacia de las políticas y los procedimientos de cobro de la cooperativa de ahorro y crédito.
R7	$\text{ROA} = \frac{\text{Ingreso Neto}}{\left(\frac{\text{Activo Z} + \text{Activo Y}}{2}\right)}$ <p>De donde: Activo Z= Total de activos al final del ejercicio en curso. Activo Y= Total de activos al final del ejercicio anterior.</p>	Medir la suficiencia del excedente neto y también, la capacidad de aumentar el capital institucional a los niveles óptimos.

LIQUIDEZ		
L1	$\text{Reserva de Efectivo} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a la Vista}}$	Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones inmediatas <30 días.
L2	$\text{Activos Líquidos Improductivos} = \frac{\text{Caja}}{\text{Total Activos}}$	Medir el porcentaje del activo total invertido en cuentas líquidas improductivas
CALIDAD DE ACTIVOS		
A1	$\text{Morosidad} = \frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Total Cartera de Crédito}}$	Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de crédito, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.
A2	$\text{Activos Improductivos} = \frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activos}}$	Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso. Ejemplos de activos improductivos: <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo en caja. • Cuentas corrientes monetarias que no producen intereses • Cuentas por cobrar • Activos en liquidación • Activos fijos (terreno, edificios, equipos, etc.) • Gastos pre pagados y otros diferidos
A3	$= \frac{\text{Capital} + \text{Result. Ejer.} + \text{Pasivos no devengan}}{\text{Total Activos Improductivos}}$	Medir el porcentaje de activos improductivos financiados con el capital institucional, capital transitorio y pasivos que no producen intereses.
SEÑALES EXPANSIVAS		
S1	$\text{Total Activo} = \left(\frac{\text{Activo Período Actual}}{\text{Activo Período Anterior}} \right) - 1 \times 100$	Medir el crecimiento del año hasta la fecha del activo total.
S2	$\text{Cartera} = \left(\frac{\text{Cartera Período Actual}}{\text{Cartera Período Anterior}} \right) - 1 \times 100$	Medir el crecimiento del año hasta la fecha de la cartera de crédito.
S3	$\text{Depósitos} = \left(\frac{\text{Depósitos Período Actual}}{\text{Depósitos Período Anterior}} \right) - 1 \times 100$	Medir el crecimiento del año hasta la fecha de depósitos de ahorro.

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: David C. Richardson. Sistema Monitoreo Indicadores Financieros. World Council of CreditUnions.

Anexo No. 4

Portafolio de Servicios Institucional.

SERVICIOS	DIRIGIDO A	SEGMENTO	PRODUCTO	
FINANCIEROS	Productos de Captaciones	Ahorro Individual	Ahorro a la Vista	
			Ahorro en Encaje	
		Ahorro Grupal	Ahorro Mi sueño Futuro	
		Depósitos a Plazos Fijos	Ahorro a la Vista	
	Productos de Colocaciones	Crédito Individual	Microcrédito	
			Crédito Consumo	
		Crédito Grupal	Cajas y Cooperativas Comunitarias	
		Créditos Programas del Estado	Crédito Bono de Desarrollo Humano	
	NO FINANCIEROS	Comunicación	Recargas Automáticas	Recargas electrónicas telefonía celular
		Complementarios	Pago de Servicios Básicos	Cobro Planillas Telefónicas
Transferencias			Transferencias Interbancarias SPI	
Pagos Instituciones Gubernamentales			Matriculación Vehicular	
			Impuestos y RISE	
Pago Sueldos Sector Público			Pago sueldos empleados públicos	
Pago Proveedores			Pago Yanbal, Oriflame	
Sociales		Pago del Bono de Desarrollo Humano	Pago del BDH	
		Remesas	Giros Nacionales e Internacionales	
		SOAT	Venta y Renovación del SOAT	
		Asistencia Técnica Individual o Comunitaria	Capacitación y Asistencia Técnica	
	Estudios y Becas	Cursos de Conducción		

Autor: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 05

Indicadores socioeconómicos Provincia de Chimborazo.

SECTOR/INDICADOR	MEDIDA	PROVINCIA
		CHIMBORAZO
EDUCACIÓN - POBLACIÓN		
Analfabetismo	%(15 años y más)	19
Escolaridad	Años de estudio	5,8
Primaria completa	%(12 años y más)	54
Secundaria completa	%(18 años y más)	17,7
Instrucción superior	%(24 años y más)	14,6
SALUD DE LA POBLACIÓN		
SIDA	Tasa por 100.000 hab.	7,1
Alcoholismo	Tasa por 100.000 hab.	64,8
Víctimas de violencia y maltrato	Tasa por 100.000 hab.	60,5
SALUD DE LA NIÑEZ		
Tasa de mortalidad infantil (método directo)	Tasa por 1.000 nacidos vivos	19,3
Tasa de mortalidad en la niñez	Tasa por 1.000 nacidos vivos	30,3
Tasa de mortalidad neonatal	Tasa por 1.000 nacidos vivos	6,8
NUTRICION		
Proyecciones de desnutrición crónica - niños de 1 a 5 años	%(De 1 a 5 años)	57,8
SALUD- RECURSOS Y SERVICIOS		
Centros de salud	Número	3
Subcentros de salud	Número	54
Puestos de salud	Número	27
Dispensarios médicos	Número	67
Otros establecimientos	Número	4
EMPLEO - OFERTA LABORAL		
Población en edad de trabajar (PET)	Número	403245
Población económicamente activa (PEA)	%	64
Tasa de desempleo	Número	1,6
Tasa Bruta de Subempleo	Número	80,4
Tasa bruta de ocupación	Número	61,9
Tasa global de ocupación	Número	98,4
PEA afiliada a Seguro Social	Número	14
VIVIENDA		
Red de alcantarillado	%(viviendas)	44,4
POBREZA		
Incidencia de la pobreza de consumo	%(población total)	53,4
Incidencia de la extrema pobreza de consumo	%(población total)	30
Pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI)	%(población total)	67,3

Extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI)	%(población total)	45
PROG. SOCIALES -Inclusión Económica y Social		
Programa de Complementación Alimentaria	Número	7336
Programa de Maternidad Gratuita	Número	8824
Equipos Básicos de Salud	Número	18417
Programa de Alimentación Escolar	Número	35001
Programa Textos Escolares	Número	101247
Programa Uniformes Escolares Gratuitos	Número	21961
Bono de Desarrollo Humano	Número	48068
Crédito de Desarrollo Humano	Número	2895
Programa Aliméntate Ecuador	Número	7688
Programas de Desarrollo Infantil	Número	11094
Nutriendo el Desarrollo	Número	0
Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - cursos, participantes	Número	212
POBLACIÓN - DINÁMICA DEMOGRÁFICA		
Población (habitantes)	Número	452352
Población - hombres	Número	214234
Población - mujeres	Número	238118
Población - menores a 1 año	Número	8125
Población afroecuatoriana	Número	3458
Población indígena	Número	203779
Población mestiza	Número	221659
Población Blanca	Número	23456
Proporción de mujeres	%(población total)	52.64

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Fuente: Sistema de Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador.

Anexo No. 6
Variables de Investigación.

Características socio-demográficas.	Características Laborales.	Características de Ingreso.	Calidad de la Vivienda	Cooperativismo y Difusión	Acceso e Impacto del Crédito	Satisfacción de los Servicios No Financieros.
Género	Condición de Trabajo	Ingreso Familiar Mensual	Propiedad de la Vivienda	Percepción del sistema Cooperativista	Acceso al crédito	Satisfacción acceso al crédito
Sector	Actividad y Sector Económico	Comportamiento Del Ingreso	Materiales de Construcción	Medios efectivos de publicidad	Negativa al acceso del crédito	Conocimiento de servicios adicionales
Nivel de Instrucción	Posición ocupacional	Causa para el Aumento del Ingreso	Acceso de Agua	Razones de apertura de una cuenta	Percepción en la evolución de la actividad económica	Utilización de servicios adicionales
Analfabetismo	Tiempo en la actividad económica	Causa para la Disminución del Ingreso	Eliminación de excretas	Razones de NO ser socio de una cooperativa	Percepción en la evolución de la calidad de vida	Percepción de cambios positivos
Estado Civil	Horas/Días trabajo	Destino del Ingreso Familiar	Eliminación de basura	Socio/Cliente en otra institución	Acceso a renovación de créditos.	Frecuencia de visita a la cooperativa
Jefe de Hogar	Personas que trabajan el Hogar	Remesas	Servicio Telefónico		Satisfacción al haber accedido al crédito	Solución de conflictos
Personas que habitan en el hogar			Medio de Transporte		Miembro familiar con crédito	Calificación a los servicios

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara

Fuente: Evaluación de Impacto Socioeconómico WCCN.

Anexo No. 7

Resultados Satisfacción de Socios y Clientes.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES

3.4.1. Condiciones de Mercado											
CONOCIMIENTO DEL SISTEMA COOPERATIVO	SI		NO		Total						
Conocimiento de una Cooperativa	94	95.92%	4	4.08%	98	100.00%					
PERCEPCIÓN DE LA INSTITUCIONES COOPERATIVAS.	91	92.86%	7	7.14%	98	100.00%					
PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO.	84	85.71%	14	14.29%	98	100.00%					
Socio o cliente de otra institución	57	58.16%	41	41.84%	98	100.00%					
Institución Financiera que además pertenece	Otra Cooperativa		CAC.		Banco Privado		Banco Público		Total		
	43	77.19%	6	10.53%	5	8.77%	3	3.51%	57	100,0%	
NEGATIVA DEL SISTEMA COOPERATIVO.	No le interesa		Desconoce		Otro		Total				
Participación Cooperativa	6	42.86%	7	50.00%	1	7.14%	14	100,0%			
MEDIOS EFECTIVOS DE PUBLICIDAD.	En la Prensa		En la Radio		Hojas volantes		Menc. alguien		No recuerda		
Medios de Publicidad.	1	1.19%	19	22.62%	13	15.48%	46	54.76%	4	4.76%	
	Otro		Total								
	1	1.19%	84	100,0%							
RAZONES DE APERTURA CUENTA.	Buena Administ.		Confianza		Para un crédito		Por un servicio		No recuerda		
Factores Apertura de Cuenta.	1	1.19%	15	17.86%	51	60.71%	15	17.86%	2	2.38%	
	Total										
	84	100,0%									
3.4.2. Acceso al Crédito											

PERCEPCIONES ACCESO AL CRÉDITO.	SI		NO		Total					
Existencia de Crédito.	64	65.31%	34	34.69%	98	100,0%				
Satisfacción en los Montos.	59	92.19%	5	7.81%	64	100,0%				
RAZÓN DE LA SOLICITUD DEL CRÉDITO.	Cantidad que presta		Oficina cercanas		No hay institución		Plazos ofrecidos		Trámite rápido	
Razones por la que solicitó el crédito.	1	1.56%	9	14.06%	2	3.13%	1	1.56%	49	76.56%
	Trato de empleados		Otro		Total					
	1	1.56%	1	1.56%	64	100,0%				
IMPACTO EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA.	SI		NO		Total					
Inversión del crédito en un negocio	59	92.19%	5	7.81%	64	100,0%				
Mejóro su Negocio	56	94.92%	3	5.08%	59	100,0%				
IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL CRÉDITO.	60	93.75%	4	6.25%	64	100,0%				
3.4.3. Otros servicios requeridos										
RENOVACIÓN O NUEVOS CRÉDITOS.	SI		NO		Total					
Renovación o Nuevos Créditos	82	83.67%	16	16.33%	98	100,0%				
¿Porque SI solicitarían un crédito o la renovación del mismo?	Es fácil pagar el crédito		Atención del Personal		Me siento parte de la Cooperativa		No hay otra en la zona		Sé que el crédito me lo darán	
	30	36.59%	5	6.10%	3	3.66%	5	6.10%	2	2.44%
	Demanda de dinero		Otro		Total					
	36	43.90%	1	1.22%	82	100,0%				
¿Porque NO solicitarían un crédito o la renovación del mismo?	Ha caído en Mora		Le queda muy lejos las oficinas		No necesita más dinero		Temor a no poder pagarlo		Total	
	2	12.50%	1	6.25%	10	62.50%	3	18.75%	16	100,0%
NECESIDAD DE CRÉDITO PERMANENTE.	SI		NO		Total					
Acuden a solicitar un crédito	69	70.41%	29	29.59%	98	100,0%				
Instituciones que prefieren acudir los entrevistados para	Cooperativa		Banco Público		Caja Rural		Banco Privado		Total	

solicitar un crédito	52	75.36%	15	21.75%	1	1.45%	1	1.45%	69	100,0%
----------------------	----	---------------	----	--------	---	-------	---	-------	-----------	--------

3.4.4. Satisfacción de los servicios ofertados

Conocimiento/Utilización	SI		NO		Total					
		33	33.67%	65	66.33%	98	100,0%			
Servicios Utilizados	Cursos de conducción		Remesas		Pago de Sueldos BCE		Pago BdH		Planillas telefónicas	
	3	9.09%	1	3.03%	2	6.06%	17	51.52%	3	9.09%
	Recargas		Transferencias		Total					
	5	15.15%	2	6.06%	33	100,0%				
Factores por NO ser utilizados	Desconoce los servicios		Oficinas lejanas		No requiere		Otra institución		Total	
	60	92.31%	1	1.54%	2	3.08%	2	3.08%	65	100,0%

Elaborado por: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 8
Resultados Impacto Socioeconómico.

3.5. EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO

3.5.1. Características Socio demográficas										
COMPOSICIÓN POR SEXO Y EDAD	Hombre		Mujer		Total					
Composición de Sexo	47	48,0%	51	52,0%	98	100,0%				
SECTOR DE RESIDENCIA.	Rural		Urbano		Total					
Localización de la vivienda	55	56,1%	43	43,9%	98	100,0%				
JEFATURA Y TAMAÑO HOGARES.	Hombre		Mujer		Total					
Fefe de Familia	69	70,41%	29	29,59%	98	100,0%				
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Otro		Primaria Completa		Primaria Incompleta		Secundaria Completa		Secundaria Incompleta	
Nivel de Instrucción	2	2,0%	29	29,6%	8	8,2%	39	39,8%	8	8,2%
	Universidad Completa		Universidad Incompleta		Total					
	6	6,1%	6	6,1%	98	100,0%				
ANALFABETISMO.	SI		NO		Total					
Relación de Analfabetismo.	99	99,00%	1	1,00%	97	100,0%				
3.5.2. Características Laborales										
CONDICIONES LABORALES.	Desempleado		Empleado Fijo		Inactivo		Subempleado		Total	
Condición de Trabajo	7	7,1%	19	19,4%	2	2,0%	70	71,4%	98	100,0%
UBICACIÓN POR RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA.										
Comercio	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	100,00%	26	100,0%
Cultivo/Ganadería	0	0,00%	2	4,76%	1	2,38%	39	92,86%	42	100,0%
Industria	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	1	100,0%
Servicio	1	5,88%	11	64,71%	1	5,88%	4	23,53%	17	100,0%

Transporte	0	0.00%	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	100,0%
SUBTOTAL	1	1.09%	19	20.65%	2	2.17%	70	76.09%	92	100,0%
POSICIÓN OCUPACIONAL.										
Asalariado	1	4.17%	17	70.83%	0	0.00%	6	25.00%	24	100,0%
Cuenta Propia	0	0.00%	2	3.33%	0	0.00%	58	96.67%	60	100,0%
Familiar sin Pago	0	0.00%	0	0.00%	2	66.67%	1	33.33%	3	100,0%
Patrón	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%	5	100,0%
SUBTOTAL	1	1.09%	19	20.65%	2	2.17%	70	76.09%	92	100,0%
TIEMPO EN EL EMPLEO.										
	Menos de 1 año		Entre 1 a 3 años		Entre 4 a 6 años		Entre 7-10 años		Más de 10 años	
Tiempo en el Empleo.	8	8.70%	13	14.13%	14	15.22%	12	13.04%	45	48.91%
	Total									
	92	100,0%								
HORAS DEDICADAS AL TRABAJO.										
	Entre 1 a 3 horas		Entre 4 a 7 horas		8 horas		Entre 9-12 horas		Más de 16 horas	
Horas de Trabajo.	3	3.26%	13	14.13%	38	41.30%	37	40.22%	1	1.09%
	Total									
	92	100,0%								

3.5.3. Niveles de Ingreso

CARACTERÍSTICAS DE LOS INGRESOS.	HOMBRES	MUJERES								
No. de Datos	47	51								
Media	219.5106	419.451								
Mínimo	50	40								
Mediana	264	300								
Máximo	1300	1200								
Moda	264	300								
COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS.										
	Siguió Igual		Aumentó		Disminuyó		Total			
Comportamiento de los Ingresos	42	42.86%	31	31.63%	25	25.51%	98	100,0%		

DESTINO DE LOS INGRESOS.	Compra Alimentos		Gastos Escolares		Gastos de Salud		Compra de Ropa		Pago crédito	
Cinco Primeros Destinos.	92		73		73		66		39	
3.5.4. Calidad en la vivienda										
CUSTODIO Y POSESIÓN.	Arrendada		Cedida/Prestada		Propia con título		Propia sin título		Total	
Posesión de la Vivienda.	14	14.29%	8	8.16%	69	70.41%	7	7.14%	98	100,0%
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN.	Concreto/Ladrillo		Madera		Ripio/Caña/Paja		Total			
Materiales de Paredes.	89	90.82%	8	8.16%	1	1.02%	98	100,0%		
Materiales de Techo.	Concreto		Paja		Teja		Zing		Otro	
	26	26.53%	4	4.08%	11	11.22%	55	56.12%	2	2.04%
Materiales de Piso.	Ladrillo/Concreto		Madera		Parquet/Duela/Pino		Tierra		Total	
	56	57.14%	13	13.27%	7	7.14%	22	22.45%	98	100,0%
3.5.5. Acceso a Servicios Básicos										
SERVICIO DE AGUA y LUZ ELÉCTRICA.	Agua de Pozo		Agua entubada		Agua Potable		Río o Quebrada		Tanquero	
Acceso al Agua.	1	1.02%	35	35.71%	55	56.12%	5	5.10%	2	2.04%
Acceso al Servicio de Luz Eléctrica.	Con medidor		Sin medidor		Ninguno		Total			
	86	87.76%	10	10.20%	2	2.04%	98	100,0%		
ELIMINACIÓN DE DESECHOS.	Al aire Libre		Inodoro		Letrin/Escusad.		Pozo Séptico		Total	
Eliminación de Excretas	1	1.02%	58	59.18%	25	25.51%	14	14.29%	98	100,0%
Eliminación de Basura	Botan al aire Libre		Queman		Serv.Recolección		Otro		Total	
	1	1.02%	36	36.73%	59	60.20%	2	2.04%	98	100,0%
VÍAS DE COMUNICACIÓN Y TELEFONÍA.	Bus		Caballo		Caminata		Taxi		Vehículo Propio	
Medio de Transporte	78	79.59%	2	2.04%	10	10.20%	1	1.02%	7	7.14%
Acceso a Telefonía	Fijo-celular		Solo celular		Solo Fijo		Ninguno		Total	
	21	21.43%	24	24.49%	23	23.47%	30	30.61%	98	100,0%

Elaborado por: Edwin Vinicio Namiña Lara.

Anexo No. 9

Ficha Técnica Estructura Interna de la Institución.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
TESIS DE GRADO

"EVALUACIÓN E IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS QUE OFERTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA." DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2010 Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO."

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CAPITULO 1

ESTRUCTURA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO

- Objetivo:**
- * Identificar la composición y en la Estructura Interna de la Coac Acción y Desarrollo
 - * Conocer la realidad administrativa y operativa en base a variables de análisis aplicables a la Cooperativa

PARTE 1: RESEÑA HISTÓRICA

--

PARTE 2: GOBIERNO CORPORATIVO

Legalización: Fecha inicio Per.

Fecha de culminación

1.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NIVEL DE EDUCACIÓN						EIDADES						SEXO				
			Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA											
1																			

2																							
3																							
1.2. CONSEJO DE VIGILANCIA			NIVEL DE EDUCACIÓN									EDADES					SEXO						
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER				
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA															
1																							
2																							
3																							

1.3. COMITÉ DE CRÉDITO			NIVEL DE EDUCACIÓN									EDADES					SEXO						
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER				
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA															
1																							
2																							
3																							

1.4. COMISIÓN DE LO SOCIAL			NIVEL DE EDUCACIÓN									EDADES					SEXO		
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA											

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA											
1																			
2																			
3																			

1.5. COMISIÓN DE EDUCACIÓN

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NIVEL DE EDUCACIÓN						EDADES						SEXO				
			Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA											
1																			
2																			
3																			

1.6. GERENCIA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NIVEL DE EDUCACIÓN						EDADES						SEXO				
			Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE	MUJER
			INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA											
1																			

PARTE 3: ESTRUCTURA OPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un Reglamento o Manual de Funciones

SI NO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un ORGANIGRAMA específico de Funciones

SI NO

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	SITIO DONDE LABORA (Agencia-Lugar)	FUNCIÓN/CARGO	NIVEL DE EDUCACIÓN						EDADES						SEXO			
				Primaria		Secundaria		Universidad		CARRERA TÉCNICA	NINGUNO	OTROS	DE 18 A 25	DE 26 A 30	DE 31 A 40	DE 41 A 50	MAS DE 51	MENOS DE 18	HOMBRE
INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA	INCOMPLETA	COMPLETA												
1																			
2																			

PARTE 3: UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Denominación		MATRIZ	OFICINA	OFICINA	OFICINA	OFICINA	OFICINA
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Provincia						
	Cantón						
	Parroquia						
	Comunidad/Recinto/Barrio						
	Dirección						
	Referencia						
No. De Ventanillas							
COMUNICACIONES	Teléfonos Fijos						
	Correo electrónico						
	Cuenta Skype						
	Página Web						

LUGAR Y FECHA

FIRMA DE EJECUTOR

FIRMA DE ENTREVISTADO

SELLO INSTITUCIONAL

Autor: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 10

Ficha Técnica de Productos y Servicios Cooperativos.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Escuela de Ingeniería en Finanzas y Comercio Exterior

INGENIERÍA EN FINANZAS

TESIS "Evaluación e Impacto Socioeconómico de los Servicios Financieros y No Financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda" de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2010 y Propuestas de Mejoramiento.

Elaborado por: AUTOR

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS COOPERATIVOS

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda."

No.	01			
<u>Denominación del Producto o Servicio:</u>				
<u>Dirigido al:</u>	<input type="checkbox"/> AHORRO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> SERVICIO			
<u>Usuarios habilitados:</u>	<input type="checkbox"/> SOCIO <input type="checkbox"/> CLIENTES <input type="checkbox"/> TODO PUBLICO			
<u>Tipo de Usuarios:</u>	<input type="checkbox"/> NATURALES <input type="checkbox"/> JURÍDICAS <input type="checkbox"/> INST. DE HECHO			
<u>Estado contractual:</u>	<input type="checkbox"/> PROPIO <input type="checkbox"/> ALIANZA INSTITUCIONAL <input type="checkbox"/> CONTRATADO			
<u>Operaciones relacionadas:</u>	<input type="checkbox"/> DEPÓSITO <input type="checkbox"/> RETIRO <input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA <input type="checkbox"/> ACREDITACIÓN <input type="checkbox"/> DEBITO <input type="checkbox"/> OTRO			
<u>Montos:</u>	<u>MÁXIMOS:</u>	<u>MÍNIMOS:</u>		
<u>Tiempo:</u>	<u>MÁXIMOS:</u>	<u>MÍNIMOS:</u>		
<u>% Interés Nominal:</u>		<u>Comisión Neta:</u>		
<u>Aporte de al Capital:</u>		<u>Límite de Operación:</u>		
<u>Garantías para Usuarios:</u>	<input type="checkbox"/> NINGUNO <input type="checkbox"/> SOBRE FIRMAS <input type="checkbox"/> PRENDARIA			

	HIPOTECARIA <input type="checkbox"/>
<u>Descripción:</u>	
<u>Estado de Reglamentación:</u>	NO TIENE <input type="checkbox"/> TIENE <input type="checkbox"/> _____
<u>Empleado ejecutor:</u>	
<u>Reportes o Estadísticas:</u>	NO TIENE <input type="checkbox"/> TIENE <input type="checkbox"/> _____

INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda."

ID	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO	REGISTROS
1				
2				
3				
4				
5				

<u>Datos de Ejecución:</u>	ELABORADO POR: _____ CARGO: _____ FECHA: _____
-----------------------------------	--

Autor: Edwin Vinicio Ñamiña Lara.

Anexo No. 11

Encuesta de Evaluación e Impacto Socioeconómico.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Escuela de Ingeniería en Finanzas y Comercio Exterior
INGENIERÍA EN FINANZAS

TESIS "Evaluación e Impacto Socioeconómico de los Servicios Financieros y No Financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda" de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2010 y Propuestas de Mejoramiento.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN A LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS E IMPACTO SOCIO ECONÓMICO

Objetivo: • Determinar la percepción en el grado de satisfacción e impacto socioeconómico de los servicios recibidos por parte de socios y clientes de la Cooperativa.

LA PRESENTE ENCUESTA FUE APLICADA EN LA LOCALIDAD DE

RIOBAMBA
LICTO
CEBADAS
CAJABAMBA
SAN MARTIN
JUAN DE VELASCO

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS

- Género del entrevistado HOMBRE MUJER
- Cuántos años tiene Usted?
- Considera que Usted vive en el sector?: URBANO RURAL
- Nivel de instrucción:
PRIMARIA SECUNDARIA UNIVERSIDAD OTRO
COMPLETA INCOMPLETA
- Sabe leer y escribir? SI NO
- Actualmente está Usted?
UNIÓN LIBRE CASADO SOLTERO
DIVORCIADO VIUDO (A)
- Quien participa en calidad de Jefe de Hogar? HOMBRE MUJER
- Cuántas personas habitan en su hogar

CARACTERÍSTICAS LABORALES

9. Actualmente Usted su condición de trabajo es de:
 EMPLEADO FIJO SUBEMPLEADO DESEMPLEADO INACTIVO
10. A qué actividad se dedica principalmente?
 CULTIVO/GANADERÍA COMERCIO SERVICIOS INDUSTRIA
 TRANSPORTE
11. Su posición ocupacional en su actividad económica es?
 PATRÓN CUENTA PROPIA ASALARIADO FAMILIAR SIN PAGO
 ASOCIATIVO OTRO ¿Cuál?
12. Cuanto es el tiempo ha trabajo en su actividad económica?
 ENTRE 1 A 3 AÑOS ENTRE 4 A 6 AÑOS ENTRE 7 A 10 AÑOS MENOS DE 1 AÑO
 MÁS DE 10 AÑOS
13. Cuantas horas trabaja a la semana?
 8 HORAS ENTRE 9 A 12 HORAS ENTRE 1 A 3 HORAS ENTRE 4 A 7 HORAS
 ENTRE 13 A 16 HORAS MAS DE 16 HORAS
14. En su hogar cuantas son las personas que trabajan?

CARACTERÍSTICAS DE INGRESOS

15. Ingreso familiar mensual (sumados de todos)? \$
16. En el último año Usted considera que el ingreso total de su familia?
 SIGUIÓ IGUAL AUMENTÓ NO RESPONDE DISMINUYÓ
Favor señalar por qué AUMENTÓ? Favor señalar por qué DISMINUYÓ?
 Mejoró o creció el negocio Enfermedad en la familia
 Inició un nuevo negocio Bajas Ventas
 Compra de insumos o mercaderías más barato Falta de insumos o mercadería
 Ventas en nuevos mercados Pérdida del empleo o negocio
 Consiguió un empleo/asalariado Vendemos a precios bajos
 No sabe Jubilación
 Otro (_____) Otro (_____)
17. En el último año Usted principalmente a que se destinó el ingreso familiar (5 principales)
 Compra Alimentos Compra de Ropa Gastos Escolares Gastos de Salud
 Pago de un crédito Pago otras En negocio Ahorrar

Terreno/Vehículo	<input type="checkbox"/>	deudas	<input type="checkbox"/>	Artículos para el hogar	<input type="checkbox"/>
		Crianza de animales	<input type="checkbox"/>		
				Viajes familiares	<input type="checkbox"/>

18. Actualmente recibe dinero del exterior? SI NO

Si la respuesta es SI 16. Aproximadamente cuanto recibe al mes? \$

17. Cuantas operaciones realiza al mes?

CALIDAD EN LA VIVIENDA

19. La Casa en que Usted vive es?
 Propia con título Propia sin título Arrendada Cedida/prestada

20. Las paredes de su casa son de tipo?
 Concreto/Ladrillo/bloque Madera Ripio/Caña/paja Otros

21. Los materiales de construcción del TECHO donde vive es de?
 Paja Zing Teja Concreto Otro

22. Los materiales de construcción del PISO donde vive es de?
 Tierra Madera Ladrillo/Concreto Parquet o duela de pino

23. ACCESO DE AGUA que dispone Usted?
 Río o Quebrada Agua de Pozo Agua Potable Agua entubada
 Tanquero Compra al vecino/amigo

24. Con qué tipo de servicio de luz cuenta Usted?
 Luz elect. con medidor Luz elect. sin medidor
 Candil Candelas Ninguno

25. Su servicio sanitario es de tipo?
 Inodoro Letrina/Escusado
 Al aire Libre No tiene

26. Como elimina Usted la basura?
 Servicio de recolección Botan de aire libre Quemar Otro

27. Con que tipo de Servicio Telefónico cuenta Usted?
 Solo Fijo Solo Celular Fijo-Celular Ninguno

28.Cuál es su medio de transporte principal?
 Bus Camioneta (Fletes) Vehículo propio Vehículo de un familiar
 Caballo Caminata Moto Taxi
 Otro Cuál? _____

COOPERATIVISMO Y DIFUSIÓN

29. Ha escuchado sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito? SI NO

30. Cree que el sistema Cooperativista es una buena alternativa para Usted?
SI NO

31. Es socio de alguna Cooperativa?
SI NO

Como se enteró de la Cooperativa?

	Lo mencionó un amigo o vecino	<input type="checkbox"/>
En la Radio	En la Prensa	<input type="checkbox"/>
Hojas volantes/trípticos	En la Televisión	<input type="checkbox"/>
No recuerda	OTRO (_____)	<input type="checkbox"/>

Porque NO es socio de una Cooperativa?

Tengo cuenta en un BANCO y es suficiente	<input type="checkbox"/>
Desconoce cómo trabajan	<input type="checkbox"/>
Son instituciones pequeñas	<input type="checkbox"/>
No le interesa ser socio	<input type="checkbox"/>
Otro (_____)	<input type="checkbox"/>

Porqué abrió una cuenta con la cooperativa?

Para obtener un crédito	<input type="checkbox"/>	Confianza/Seguridad	<input type="checkbox"/>
Atiende al sector indígena	<input type="checkbox"/>	Por un servicio Buena administración	<input type="checkbox"/>
No recuerda	<input type="checkbox"/>	OTRO (_____)	<input type="checkbox"/>

32. Además es Usted socio o cliente de otra institución o entidad financiera?

SI NO

De que tipo de Institución?

BANCO PRIVADO (Pichincha, Guayaquil)	<input type="checkbox"/>
BANCO PÚBLICO (BNF,CFN)	<input type="checkbox"/>
MUTUALISTAS	<input type="checkbox"/>
OTRA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	<input type="checkbox"/>
CAJA DE AHORRO/BANCO COMUNAL	<input type="checkbox"/>

ACCESO AL CRÉDITO

33. Ha obtenido un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo?
SI NO

Cuantos créditos a recibido?

Solo 1 Crédito	<input type="checkbox"/>
2 Créditos	<input type="checkbox"/>
3 Créditos	<input type="checkbox"/>
Más de 4 créditos	<input type="checkbox"/>

Razón Principal de NO tener un crédito?

Desconoce de sus servicios	<input type="checkbox"/>
No le interesa	<input type="checkbox"/>
Problemas al acceder	<input type="checkbox"/>
Otro (_____)	<input type="checkbox"/>

De que montos han sido los créditos recibidos?

1) \$
2) \$
3) \$

Cuál es el principal PROBLEMA AL ACCEDER?

Falta de Documentos Personales	<input type="checkbox"/>
Apertura de una cuenta de ahorros	<input type="checkbox"/>
El que deba tener una actividad productiva	<input type="checkbox"/>

4) \$

El crédito recibido fue el deseado?

SI NO

Por qué solicitó un Crédito en esta Cooperativa?

Cantidad que presta	<input type="checkbox"/>	Plazos	<input type="checkbox"/>
Da a tiempo el dinero	<input type="checkbox"/>	Tasas de Interés	<input type="checkbox"/>
Trámite Rápido	<input type="checkbox"/>	Cuotas	<input type="checkbox"/>
Trato de empleados	<input type="checkbox"/>	oficina cerca	<input type="checkbox"/>
No hay otra institución	<input type="checkbox"/>	OTRA(<input type="text"/>)	<input type="checkbox"/>

(PASAR A LA PREGUNTA 34)

Tienen una política de créditos pequeños	<input type="checkbox"/>
La Coac NO tenía Dinero	<input type="checkbox"/>
Estoy en la Central de Riesgos	<input type="checkbox"/>
Encaje muy alto	<input type="checkbox"/>
Falta de Garantías	<input type="checkbox"/>
Lejanía de Oficinas	<input type="checkbox"/>
Mi negocio es riesgoso	<input type="checkbox"/>
Socio Nuevo	<input type="checkbox"/>
Otro(<input type="text"/>)	<input type="checkbox"/>

(PASAR A LA PREGUNTA (37))

34. El crédito que recibió invirtió una parte en su negocio o actividad económica

SI NO

(PASAR A LA PREGUNTA 35)

Para qué utilizó Usted parte del crédito?

Para pagar un crédito	<input type="checkbox"/>
Para pagar otra deuda diferente al crédito	<input type="checkbox"/>
Compra de un artículo para el hogar	<input type="checkbox"/>
Compra de un auto/casa/terreno	<input type="checkbox"/>
Guardar dinero para una emergencia	<input type="checkbox"/>
Para viajes al exterior	<input type="checkbox"/>
Para Gastos generales de la Familia	<input type="checkbox"/>
Para una emergencia médica	<input type="checkbox"/>
Para prestar dinero a un amigo/familiar	<input type="checkbox"/>
Mejoramiento/adquisición de una vivienda	<input type="checkbox"/>
OTRO(<input type="text"/>)	<input type="checkbox"/>

(PASAR A LA PREGUNTA 36)

35. Como ha cambiado su negocio/actividad económica con el crédito solicitado?

HA MEJORADO HA EMPEORADO

Favor señalar por qué HA MEJORADO?

Fortaleza económica del negocio/act. Product	<input type="checkbox"/>
Mejoramiento de la Infraestructura	<input type="checkbox"/>
Aumento de la demanda	<input type="checkbox"/>
Disminución/VA de la competencia	<input type="checkbox"/>
Recibió capacitación o asistencia técnica	<input type="checkbox"/>
Diversificó su negocio/actividad productiva	<input type="checkbox"/>
Incremento las fuentes de empleo	<input type="checkbox"/>

Favor señalar por qué HA EMPEORADO

Economía cada vez más débil	<input type="checkbox"/>
Disminución de la demanda	<input type="checkbox"/>
Enfermedades/muerte en el hogar	<input type="checkbox"/>
Alto interés y mora	<input type="checkbox"/>
Recurrió a los chulqueros	<input type="checkbox"/>
Se mantiene las pérdidas	<input type="checkbox"/>
OTRO(<input type="text"/>)	<input type="checkbox"/>

36. A manera general el crédito ha cambiado su calidad de vida

HA MEJORADO HA EMPEORADO

Favor señalar por qué HA MEJORADO?

Cuenta con capital de trabajo	<input type="checkbox"/>
Más estabilidad laboral	<input type="checkbox"/>
Realizó otras inversiones	<input type="checkbox"/>

Favor señalar por qué HA EMPEORADO

Altos intereses, comisiones y multas	<input type="checkbox"/>
Se sobre endeudó por pagar el crédito	<input type="checkbox"/>
Trabajo bajo presión para pagar la deuda	<input type="checkbox"/>

Solamente han podido sobrevivir

No depende de los chulqueros

Desahogo económico

En todos los aspectos

Ha podido ahorrar

Resolvió sus problemas

Otro (_____)

Vendió propiedades por cancelar el crédito

Generó conflictos con sus garantías

No percibo cambios en mi vida

Otro (_____)

37. Usted solicitaría un Crédito (o si ha obtenido nuevamente otro) en esta Cooperativa?

SI

NO

Favor señalar por qué SI?

Favor señalar por qué NO?

Siempre demanda de dinero

Óptimas condiciones físicas de la Cooperativa

Es fácil pagar el crédito

Sé que el crédito me lo darán

Me gusta la atención del personal

Me siento parte de la Cooperativa

No hay otra institución en la zona

Otra(_____)

No necesita más dinero

Le queda muy lejos las agencias

Los intereses /cuota son muy altos

Por timidez

Miedo a ser rechazado

Temor a no poder pagarlo

Ha caído en mora

No le gusta la atención al público

38. Si Usted NO hubiera recibido este Crédito lo hubiera solicitado en otro lugar?

SI

NO

Donde lo hubiera solicitado?

Banco Privado <input type="checkbox"/>	Cooperativa <input type="checkbox"/>
Instituc. del Estado <input type="checkbox"/>	Caja comunal <input type="checkbox"/>
No hay institución <input type="checkbox"/>	A un Chulquero <input type="checkbox"/>

39. Sería diferente su vida de no haber recibido el crédito

SI

NO

Porque SI sería diferente?

Porque NO sería diferente?

Porque tiene facilidad para trabajar

Porque ha mejorado sus condiciones de vida

Porque seríamos más pobres

Porque tiene capital de trabajo

Porque tiene estabilidad económica

Porque ya no está en manos de chulqueros

Porque no estaría endeudado

Porque no ha cambiado mucho

Porque siempre he trabajado

Porque tiene otras actividades económicas

Otro (_____)

40. Algún miembro de su familia o de su hogar ha obtenido un crédito

SI

NO

Quien le entregó este crédito?

BANCO PRIVADO (Pichincha, Guayaquil) <input type="checkbox"/>	
BANCO PÚBLICO (BNF,CFN) <input type="checkbox"/>	
OTRA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <input type="checkbox"/>	
CAJA DE AHORRO/BANCO COMUNAL <input type="checkbox"/>	
FAMILIAR O AMIGO <input type="checkbox"/>	CASA COMER. <input type="checkbox"/>
MUTUALISTAS <input type="checkbox"/>	CHULQUERO <input type="checkbox"/>

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

41. Cómo calificaría Usted el servicio de Crédito con respecto a los siguientes aspectos?

Variables relacionadas al Crédito	Muy Satisfactorio	Algo Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
Monto concedido				
Rapidez en la aprobación				
Plazo para el Pago				
Tasa de Interés				

42. Conoce Usted de los servicios adicionales que brinda la Coac. Acción y Desarrollo?

SI NO

43. Usted a utilizado los servicios adicionales que tiene la Cooperativa Acción y Desarrollo?

SI NO

Qué tipo de servicios a utilizado (3 principales)?

Porque NO los ha utilizado?

- Recargas electrónicas de telefonía celular
- Cobro de plantillas telefónicas
- Transferencias interbancarias
- Pago de Sueldos a empleados públicos
- Pago Yanbal, Oriflame, Fashion Express
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Giros Nacionales e Internacionales (REMESAS)
- Venta y renovación del SOAT
- Cursos de Conducción
- Capacitación y asistencia técnica

- Desconoce de los servicios
- No son los que actualmente requiere
- No tengo confianza para pedirlos
- Cobran una comisión alta
- Tengo otra institución que me los brinda
- Las oficinas son lejanas
- Sus horarios no se ajustan a los míos
- La atención del personal no es la adecuada
- OTRO()

Ha existido cambios positivos en su vida?

SI NO NO SABE

44. Con que frecuencia acude a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo

Semanal Quincenal Mensual Cada 3 meses
 Cada 6 meses Mayor a 1 año Otros

45. Usted normalmente acude a solucionar un trámite o duda con?

Cajero Oficial Crédito Jefe Crédito Jefe de Agencia
 Gerente Un Directivo Otro

46. Cómo calificaría los servicios adicionales que brinda la cooperativa?

Variables relacionadas a los servicios	Muy Satisfactorio	Algo Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
Horarios de atención				
Atención del personal				
Espacio físico				
Preocupación al resolver mis inquietudes				
Agilidad en los trámites				
Requisitos que solicitan				
Ahorro				
Plazos Fijos				
Cobro de plantillas telefónicas				
Transferencias interbancarias				
Pago de Sueldos a empleados públicos				
Pago Yanbal, Oriflame, Fashion Express				
Pago del Bono de Desarrollo Humano				
Giros Nacionales e Internacionales (REMESAS)				
Venta y renovación del SOAT				
Cursos de Conducción				
Capacitación y asistencia técnica				
Recargas electrónicas de telefonía celular				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!