



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN FINANZAS Y AUDITORÍA CPA**

**TEMA: IMPACTO DEL CRÉDITO PRODUCTIVO SEGÚN EL ORIGEN Y
DESTINO DE LAS COACS SEGMENTO 1, PROVINCIA DE NAPO,
PERIODO 2015-2017.**

AUTOR: DÍAZ GUANUCHE, ERIN RUBÉN

DIRECTOR: ING. CUENCA CARAGUAY, VÍCTOR EMILIO

SANGOLQUÍ

2019



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“IMPACTO DEL CRÉDITO PRODUCTIVO SEGÚN EL ORIGEN Y DESTINO DE LAS COACS SEGMENTO I, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2015-2017”* fue realizado por el señor *Díaz Guanuche, Erin Rubén* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 10 de julio del 2019

Ing. Cuenca Caraguay, Víctor Emilio

C. C: 1101475232



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Díaz Guanuche, Erin Rubén*, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *Impacto del Crédito Productivo según el origen y destino de las COACS Segmento 1, provincia de Napo, periodo 2015-2017* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 29 de julio del 2019

Díaz Guanuche, Erin Rubén

C.C: 1500968217



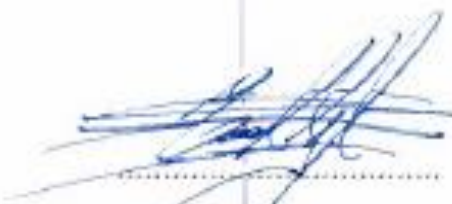
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, *Díaz Guanuche, Erin Rubén* autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: *Impacto del Crédito Productivo según el origen y destino de las COACS Segmento 1, provincia de Napo, periodo 2015-2017* en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 29 de julio del 2019



Díaz Guanuche, Erin Rubén

C.C: 1500968217

DEDICATORIA

*Dedico el presente trabajo, primeramente, a **Dios** por haberme dado la vida y haberme guiado y acompañado en todas las circunstancias de la vida.*

*A mi Madre **Silvia**, que a pesar de las dificultades siempre estuvo conmigo, ella es la razón de que haya alcanzado este logro académico.*

*A mis hermanos **Jesús, Adrián y Elvis**, todos los sueños y metas son alcanzables, nunca se rindan.*

*A mis tíos: **Felipe, Adita, Edison, Janeth, Alberto, German, Marlene, Marcela, Juan y Magali**, ustedes con su ejemplo de vida y arduo trabajo han sido mi ejemplo a seguir.*

*Y a mis amigos **José Ch, Jessica C**, por brindarme una palabra de aliento cuando más lo necesitaba.*

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a **Dios** por haberme dado la vida y las destrezas necesarias para poder realizar este trabajo de titulación con éxito.*

*A mi Madre **Silvia**, por todo su apoyo incondicional y ejemplo, toda mi vida no me alcanzará para agradecerle por el hecho de haberme dado todo su apoyo para poder cumplir esta meta.*

*A mis tíos: **Felipe, Adita, Edison, Janeth, Alberto, German, Marlene, Marcela, Juan y Magali**, por haber estado pendiente y colaborado en todo lo que necesitaba.*

*Al ingeniero **Víctor Cuenca** por compartirme todo su conocimiento y experiencia para desarrollar este trabajo académico con éxito.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I.....	1
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Determinación de variables	3
1.4 Preguntas que responde la investigación:.....	4
1.4.1 Primera pregunta:	4
1.4.2 Segunda pregunta:	4
1.4.3 Tercera pregunta:	4
1.4.4 Cuarta pregunta:	4
CAPÍTULO II	5

2	MARCO TEÓRICO	5
2.1	Análisis Financiero	5
2.2	Indicadores de protección	5
2.2.1	Indicadores de Estructura	6
2.2.2	Indicadores de Rendimiento	6
2.2.3	Indicadores de Liquidez.....	6
2.2.4	Indicadores de Calidad de Activos	7
2.2.5	Indicadores de Crecimiento	7
2.2.6	Política de crédito	8
2.2.7	Monto.....	8
2.3	Destino.....	8
2.4	Uso del crédito.....	9
2.4.1	Uso adecuado.....	9
2.4.2	Uso inadecuado.....	10
2.5	Matriz comparativa.....	10
2.5.1	Elaboración.....	11
2.6	Estadísticas reales	12
2.7	Poco desarrollo productivo	12
2.8	Teorías que sustentan la investigación.	13
2.8.1	La Teoría general del empleo, el interés y el dinero	13
2.8.2	Teoría de la base de la pirámide económica.	14
2.8.3	Teoría financiera.....	16
	CAPÍTULO III	18
3	DISEÑO METODOLÓGICO	18
3.1	Introducción al diseño metodológico	18
3.2	Definición del objeto de estudio.....	18
3.3	Enfoque metodológico.....	18

3.4	Determinación de la población y el tamaño de la muestra para la encuesta dirigida a los socios de la COACS.....	19
3.5	Tipología de la investigación.....	25
3.6	Diseño de instrumentos de investigación	25
3.7	Matriz de Variables	26
3.8	Detalle del procedimiento de toma de datos.....	27
3.8.1	Encuesta.....	27
3.8.2	Procedimiento de recolección de datos	27
CAPÍTULO IV		28
4	RESULTADOS	28
4.1	Introducción al análisis de datos.....	28
4.2	Análisis PERLAS	28
4.2.1	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa 23 de Julio Ltda.	29
4.2.2	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.	32
4.2.3	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa 29 de Octubre	35
4.2.4	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa Policía Nacional	38
4.2.5	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa OSCUS Ltda.....	41
4.2.6	Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa San Francisco Ltda.	44
4.3	Resultados de la encuesta realizada a los socios	47
4.3.1	Edad	47
4.3.2	Información sobre el préstamo (Origen del crédito)	48
4.3.2.1	Actividad a la que se dedica:	48
4.3.2.2	Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la cual adquirió un préstamo. (Elija solo una opción, por favor):.....	49
4.3.2.3	¿Qué es lo primero que tomó en cuenta al momento de solicitar el crédito?	50
4.3.2.4	Monto del préstamo (Elija solo una opción, por favor):.....	51

	ix
4.3.2.5 ¿A qué tasa de interés le otorgaron el crédito?	53
4.3.3 Destino del préstamo (Uso de los recursos):	54
4.3.3.1 ¿Cuál fue la razón del crédito?	54
4.3.3.2 ¿Considera Usted, importante el buen uso de los recursos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito?.....	55
4.3.3.3 ¿Qué porcentaje de sus necesidades de capital para su emprendimiento productivo, satisfizo este préstamo?	56
4.3.3.4 ¿Cuál es su costo o dificultad asociada más grande al solicitar un préstamo?	57
4.3.4 Desarrollo productivo.	59
4.3.4.1 ¿Ha mejorado el préstamo su calidad de vida y la de su familia?	59
4.3.5 Matriz para responder las preguntas planteadas, por la investigación.	60
CAPÍTULO V	65
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones.....	65
5.2 Recomendaciones	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 - 2017</i>	20
Tabla 2 <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1, provincia Napo</i>	21
Tabla 3 <i>Entidades analizadas y cantidad de socios</i>	21
Tabla 4 <i>Muestra estratificada</i>	24
Tabla 5 <i>Matriz de Variables</i>	26
Tabla 6 <i>Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.</i>	29
Tabla 7 <i>Análisis PERLAS para estructura de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.</i>	30
Tabla 8 <i>Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.</i>	30
Tabla 9 <i>Análisis PERLAS para calidad de activos de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.</i>	31
Tabla 10 <i>Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.</i>	32
Tabla 11 <i>Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.</i>	33
Tabla 12 <i>Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.</i>	34
Tabla 13 <i>Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.</i>	34
Tabla 14 <i>Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa 29 de octubre</i>	35
Tabla 15 <i>Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa 29 de Octubre</i>	36
Tabla 16 <i>Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa 29 de Octubre</i>	36
Tabla 17 <i>Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa 29 de Octubre</i>	37
Tabla 18 <i>Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa Policía Nacional</i>	38
Tabla 19 <i>Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa Policía Nacional</i>	39
Tabla 20 <i>Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa Policía Nacional</i>	39
Tabla 21 <i>Análisis PERLAS para calidad de activos de la Cooperativa Policía Nacional</i>	40
Tabla 22 <i>Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa OSCUS Ltda.</i>	41

Tabla 23 <i>Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa OSCUS Ltda.</i>	42
Tabla 24 <i>Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa OSCUS Ltda.</i>	42
Tabla 25 <i>Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa OSCUS Ltda.</i>	43
Tabla 26 <i>Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa San Francisco Ltda.</i>	44
Tabla 27 <i>Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa San Francisco</i>	45
Tabla 28 <i>Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa San Francisco Ltda.</i>	45
Tabla 29 <i>Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa San Francisco Ltda.</i> ..	46
Tabla 30 <i>Edad</i>	47
Tabla 31 <i>Actividad</i>	48
Tabla 32 <i>Nombre de la COAC en la que adquirió el préstamo</i>	49
Tabla 33 <i>Prioridad para elegir el crédito</i>	50
Tabla 34 <i>Monto del crédito</i>	51
Tabla 35 <i>Conocimiento tasa de interés</i>	53
Tabla 36 <i>Razón del crédito</i>	54
Tabla 37 <i>Buen uso de recursos otorgados</i>	55
Tabla 38 <i>Necesidades de capital</i>	56
Tabla 39 <i>Costo o dificultad</i>	57
Tabla 40 <i>Calidad de vida</i>	59
Tabla 41 <i>Cartera de microcréditos y morosidad total nacional.</i>	60
Tabla 42 <i>Matriz sobre los tipos de Microcréditos, participación y morosidad en Napo.</i>	61
Tabla 43 <i>Nivel de provisión en la Cartera total de microcréditos en Napo</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Esquema de Ishikawa	2
<i>Figura 2</i> Edad	47
<i>Figura 3</i> Actividad a la que se dedican	48
<i>Figura 4</i> Nombre de la COAC en la que adquirió el préstamo	49
<i>Figura 5</i> Prioridad para elegir el crédito.	50
<i>Figura 6</i> Monto del crédito.....	52
<i>Figura 7</i> Conocimiento Tasa de Interés	53
<i>Figura 8</i> Razón del Crédito	54
<i>Figura 9</i> Buen uso de recursos otorgados	55
<i>Figura 10</i> Necesidades de capital	56
<i>Figura 11</i> Costo o Dificultad.....	58
<i>Figura 12</i> Calidad de vida	59

RESUMEN

El sector productivo es un elemento muy importante del dinamismo de la economía del país, que requiere recursos para la producción, que pueden obtenerse del sistema financiero tanto público como privado. El sector productivo constituye una de las principales fuentes de ingresos para los ecuatorianos dado que genera fuentes de ingresos y genera empleos, siendo necesario para los productores la compra de materias primas, suministros, capital de trabajo, entre otros, disponiendo como fuentes de financiamientos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como a los bancos. El objetivo principal de la investigación está dado por determinar si el destino que han dado los beneficiarios del crédito guarda coherencia con el origen del crédito por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, en la provincia del Napo, durante el período 2015- 2017. A fin de conocer la situación de la cartera de microcréditos de las cooperativas, se realizará un análisis aplicando la metodología Perlas. Será muy relevante filtrar la base de datos de la SEPS, a fin de determinar el monto de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito; y con esta información hacer una constatación del uso del crédito que han hecho, cada uno de sus socios dentro de la actividad productiva. Como evidencia de la investigación se resumirá una matriz sobre el monto total de colocaciones nacional de las entidades analizadas y el porcentaje que equivale la cartera de microcréditos de la Provincia de dichas Cooperativas.

PALABRAS CLAVE:

- **PRODUCTORES**
- **DESTINO**
- **MICROCRÉDITOS**
- **PERLAS**
- **FINANCIAMIENTO**

ABSTRACT

The productive sector is a very important element of the dynamism of the country's economy, which requires resources for production, which can be obtained from the financial system, both public and private. The productive sector is one of the main sources of income for Ecuadorians, since it generates income sources and generates jobs, making it necessary for producers to purchase raw materials, supplies, and working capital, among others. Savings and Credit Cooperatives as well as banks. The main objective of the investigation is to determine if the destination given by the beneficiaries of the loan, is consistent with the origin of the credit by the Savings and Credit Cooperatives of Segment 1, in the province of Napo, during the period 2015-2017. In order to know the situation of the microcredit portfolio of the cooperatives, an analysis will be carried out applying the PERLAS methodology. It will be very important to filter the database of the SEPS, in order to determine the amount of the credits granted by the savings and credit cooperatives; and with this information make a statement of the use of the credit they have made, each of its partners within the productive activity. As evidence of the research, a matrix will be summarized on the total amount of national placements of the entities analyzed and the percentage that is equivalent to the portfolio of microloans of the Province of said Cooperatives.

KEYWORDS:

- **PRODUCERS**
- **DESTINATION**
- **MICROCREDITS**
- **PEARLS**
- **FINANCING**

CAPITULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Para el análisis de la problemática del presente estudio se basa en analizar si los recursos que se adjudicaron en créditos productivos por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 a los socios y su impacto en la economía de la provincia.

El desarrollo productivo de los socios se tiene que evaluar si es afectado por el buen uso o mal uso de los recursos financieros, evaluando el: origen, monto, destino del crédito. La falta de estadísticas reales y actualizadas de la capacidad productiva de la provincia no permite que se modernice los procesos de producción y a su vez las entidades gubernamentales desconocen la realidad económica.

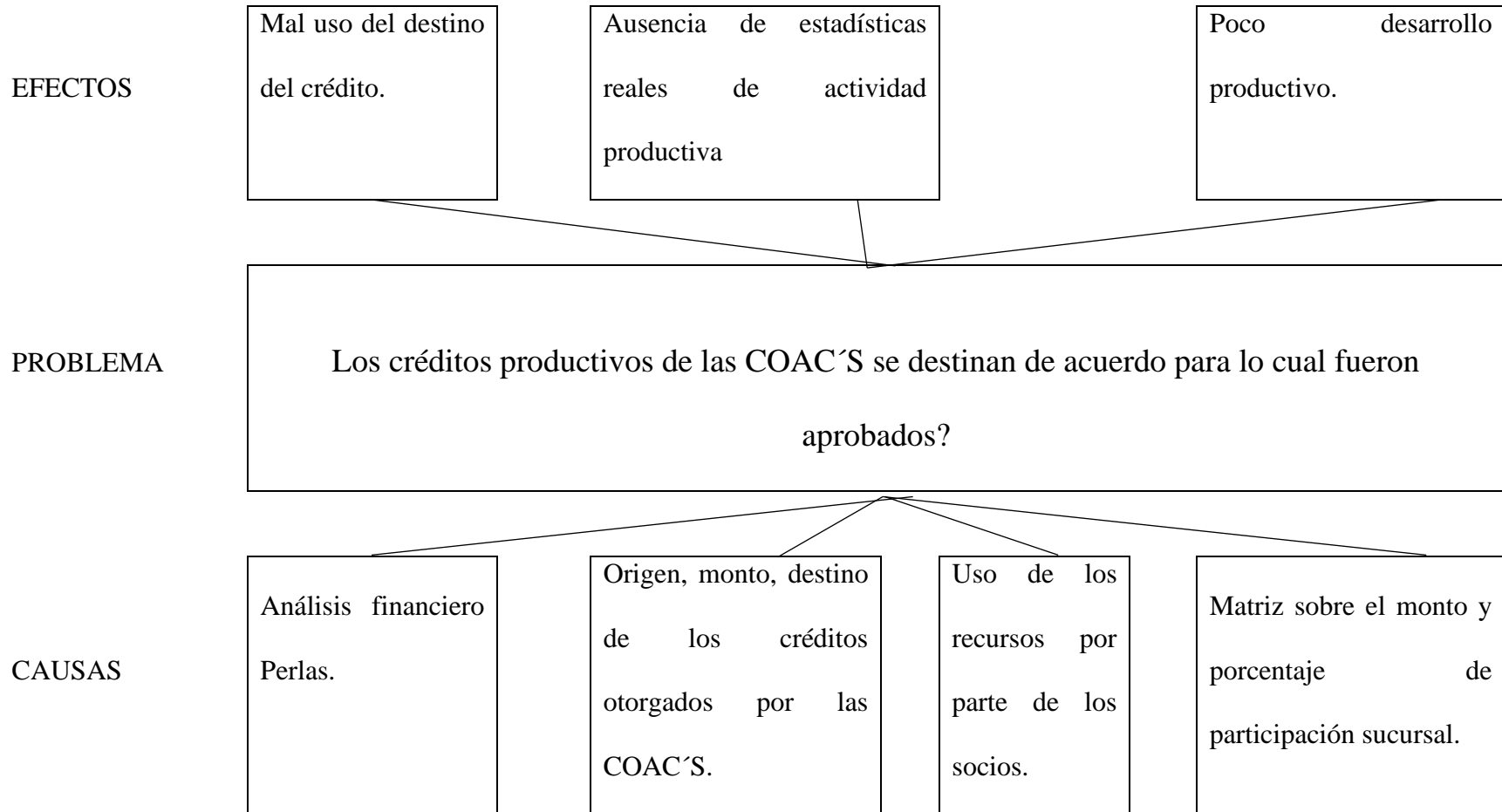


Figura 1 Esquema de Ishikawa

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Investigar el origen y destino de los créditos productivos de las COAC'S; mediante la aplicación de la metodología PERLAS, determinación del origen monto del crédito, uso de los recursos de los créditos recibidos de los socios y construcción de una matriz comparativa que contenga el monto de los microcréditos y su porcentaje provincial; para responder las preguntas planteadas en la investigación.

1.2.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis financiero PERLAS de las COACS del segmento 1 y determinar la incidencia de la cartera de Microcrédito.
- Determinar los montos de los créditos otorgados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Indagar el uso de los créditos recibidos por los socios.
- Construir una matriz comparativa que contenga el monto nacional y el porcentaje de participación Microcréditos de las Sucursales de Napo de las Cooperativas estudiadas.

1.3 Determinación de variables

Variable Independiente: Monto del Microcrédito de acumulación ampliada, Monto del Microcrédito de acumulación simple, Monto del Microcrédito Minorista, Nivel de Provisión.

Variable dependiente: Participación del Microcrédito de acumulación ampliada, Participación del Microcrédito de acumulación simple, Participación del Microcrédito Minorista, Satisfacción sobre el crédito recibido.

1.4 Preguntas que responde la investigación:

1.4.1 Primera pregunta:

¿Determinar en forma absoluta y relativa la participación en colocación de microcréditos en cada sucursal con respecto al total nacional?

1.4.2 Segunda pregunta:

¿Estimar en forma absoluta y relativa el nivel de provisión?

1.4.3 Tercera pregunta:

¿Determinar en forma absoluta y relativa la satisfacción de los socios del crédito recibido?

1.4.4 Cuarta pregunta:

¿El destino del crédito otorgado por la cooperativa ha mejorado la calidad de vida?

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis Financiero

A través del análisis financiero es posible alcanzar un diagnóstico que garantice a los agentes económicos o interesados en la misma la toma de decisiones financieras acertadas, es de señalar que el análisis financiero podrá ser usado para la toma correcta de decisiones a nivel interno y externo (Gutiérrez M. , 2013).

Sustentado en la teoría financiera la investigación propuesta parte de un diagnóstico financiero utilizando el método PERLAS; que corresponde a indicadores de protección, estructura, rendimiento, liquidez, calidad de activos y crecimiento.

2.2 Indicadores de protección

(Aranda, 2014), define como la herramienta a través de la cual puede estimarse con exactitud las provisiones dirigidas a préstamos incobrables, de forma tal que la institución asegure una gestión eficiente que se traduzca en un manejo adecuado de los ahorros de los socios que abarcan:

El indicador de protección, es vital para las instituciones cooperativas, por cuanto permite evaluar los montos de provisiones requeridas para créditos incobrables, cartera castigada y la gestión de recuperación de dicha cartera.

2.2.1 Indicadores de Estructura

(Alarcón, 2011), los define “Como los elementos de medición de la composición de las cuentas de mayor relevancia dentro del presupuesto general de toda institución, dichos indicadores” son presentados en los órganos de supervisión que abarca la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la finalidad de ser observados como elementos de seguridad, confiabilidad y rentabilidad institucional.

Este indicador es importante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito dado que el mismo permite establecer el desempeño de las cuentas más representativas de tal manera que se pueda determinar a tiempo falencias en cuanto a la solvencia y estabilidad de la cooperativa.

2.2.2 Indicadores de Rendimiento

(Carrera, 2015), indica que a través de los indicadores de rendimiento se logra medir de forma efectiva los ingresos promedio derivados de diferentes actividades abordadas como productivas, lo cual se traduce en un valor generado a las actividades de intermediación financiera.

Los indicadores de rendimiento son importantes para las COACS dado que los mismos permiten determinar el nivel de rentabilidad de dichas instituciones, además de observarse como una herramienta para determinar el nivel de eficiencia en la utilización de los recursos en la institución financiera.

2.2.3 Indicadores de Liquidez

(Barrera, 2015), señala que a través de los indicadores de liquidez se detalla la gestión y administración de las cooperativas, dichos indicadores constituyen en sí el respaldo de eficiencia administrativa en el uso de los recursos económicos.

La liquidez se determina como crítica para el desarrollo y mantenimiento de toda institución cooperativa, siendo el medio a través del cual se logra una proyección de las actividades a ser desarrolladas de las cuales depende el funcionamiento y estructura, es decir evalúa el cumplimiento de los requisitos y suficiencia de efectivo para cumplir con los requerimientos de los clientes de la entidad.

2.2.4 Indicadores de Calidad de Activos

(Bermúdez, 2014), explica que mediante los indicadores de calidad se mide el porcentaje de activos no rentables, es decir los que no se destinan a crear valor en la cooperativa y poseen un impacto negativo en la rentabilidad y solvencia de la misma.

La calidad de activos constituye para las COACS un parámetro a ser constantemente consultado con la finalidad de garantizar una disposición estratégica de los recursos de la institución, así como también evaluar la proporción total en morosidad en la cartera de préstamos y evaluar los activos improductivos.

2.2.5 Indicadores de Crecimiento

El objetivo de los indicadores de crecimiento está dado por evidenciar el incremento en los balances, así como el aumento de activos totales en la cooperativa, observándolos a partir de la base del costo de la inflación como un parámetro de sostenibilidad (Girela, 2015).

A través de los indicadores de crecimiento las COACS logran diagnosticar las oportunidades financieras a mediano, corto y largo plazo, así como también constituyen una herramienta de corrección ante posibles errores de proyección, dirección o estrategias financieras al analizar el incremento en todos los rubros de dicha institución.

2.2.6 Política de crédito

Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

2.2.7 Monto

El monto del crédito es la cantidad final de recursos económicos percibido por el cliente de la institución financiera posterior a la solicitud y aprobación del préstamo, abarcando aspectos tales como monto a financiar, comisión del asesor de crédito, seguro de desgravamen, gastos de asistencia técnica y legales en dependencia del tipo de crédito (Horn, 2016).

Se establece como la cantidad total de recursos financieros destinados a la acción de crédito a través de la cual podrán calcularse intereses a ser percibidos por la institución financiera en la medida en la que el cliente, de cumplimiento a sus obligaciones o compromisos financieros.

2.3 Destino

El destino del crédito hace referencia al uso que se hará al crédito, el mismo que debe estar claramente identificado en la solicitud de crédito, de forma tal que la institución financiera tenga un pleno conocimiento de lo que el cliente realizará con el crédito de tal manera que se asegure la devolución del mismo en los plazos fijados (Barrera, 2015).

La utilización correcta del crédito es la garantía que posee la cooperativa de un uso adecuado de los recursos entregados en actividades lícitas, que se denotan en un incremento sistemático de

los recursos económicos de la persona natural o jurídica solicitante y en consecuencia en el pago oportuno de las cuotas del crédito otorgado.

2.4 Uso del crédito

Al solicitarse un crédito se planifica el uso de los recursos y se proyecta el valor que agregará al negocio, pero de no hacerse un uso específico del dinero para lo cual fue solicitado, en ese caso la empresa será incapaz de generar efectivo adicional para cumplir con sus compromisos crediticios, situación que desembocará en impagos (Jiménez D. , 2016).

Cuando el cliente no puede cumplir sus obligaciones crediticias se producirán impagos que se convertirán en un incremento de gastos financieros para la empresa, tal situación hará que la entidad financiera eleve su cuenta de créditos incobrables, quedando de manifiesto la importancia de un uso específico de los créditos de la empresa o persona natural para el cumplimiento de los objetivos planificados.

2.4.1 Uso adecuado

El uso adecuado del crédito es aquel en el cual se utilizan los recursos financieros de forma estratégica dando respuesta efectiva a las necesidades de la institución, fomentando a través del mismo el ahorro, la productividad y la búsqueda de alternativas que permitan economizar (Fernández, 2013).

En la medida que se logre un uso adecuado del crédito se logrará una recuperación efectiva del crédito y los intereses por parte de las COACS de tal manera que disminuya la morosidad crediticia.

2.4.2 Uso inadecuado

El crédito de no ser correctamente utilizado es la principal causa de quiebre de empresas, lo cual deja de manifiesto una mala capacidad de administración financiera y poco compromiso de la directiva empresarial (Fernández, 2013).

El uso inadecuado del crédito trae como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones contraídas con las instituciones financieras, de ahí que se incremente la morosidad crediticia y los riesgos de insolvencia de las COACS.

2.5 Matriz comparativa

La matriz comparativa se establece como la tabla de doble entrada en la cual se observa información resumida y concentrada a través de columnas y filas, la misma se utiliza para realizar una comparación específica de las características de objetos pertenecientes a la misma categoría, tales como modelos y teorías (Hernández M. , 2014).

Las matrices comparativas también pueden ser consideradas como una herramienta a través de la cual los directivos de la cooperativa pueden evidenciar la situación económica actual, información a partir de la que pueden tomar decisiones, corregir errores y proyectar futuras estrategias financieras a corto, mediano y largo plazo.

La matriz comparativa es ampliamente utilizada en las finanzas como elemento para determinar la capacidad de desarrollo económico institucional permitiendo un análisis transparente y expedito en el cual queden en evidencia falencias y oportunidades a ser utilizadas o subsanadas por la empresa (Moreno, 2011).

2.5.1 Elaboración

Para crear una tabla de este tipo, primero debe seleccionar los elementos que desea colocar en la tabla para hacer una comparación. Por ejemplo, si desea dibujar una imagen de planetas, puede considerar las categorías de color, atmósfera, tamaño y distancia del sol.

Si es necesario elaborar una tabla comparativa de las enfermedades, es necesario decidir sobre los elementos que aparecerán allí. En este caso, los síntomas, la causa y el tratamiento pueden ser satisfechos, por lo tanto, cuando se muestran en la tabla, estos elementos se pueden comparar fácilmente.

Si la idea final es tomar una decisión utilizando una tabla, debe considerar las ventajas y desventajas. Recomendamos utilizar elementos visuales que ayuden a ilustrar mejor las opciones. Se debe tener en cuenta que todos los valores en las tablas comparativas deben ser medibles o mensurables; de lo contrario, la comparación entre ellos es imposible.

Toda la imagen debe ser visualmente atractiva y simple para que la información se pueda entender fácilmente. El propósito principal de usar una tabla o gráfico es controlar fácilmente múltiples opciones puede agregar íconos o colores estratégicos para ayudar a entender la información.

Los hechos o elementos pueden compararse mejor si están uno al lado del otro, esta es una de las razones por las que estos diagramas pueden ser herramientas efectivas para educar al público, también son fáciles de implementar en las redes sociales, en las calles y en las presentaciones.

2.6 Estadísticas reales

La estadística se observa como una rama de la matemática, la cual está enfocada en la labor con datos e informaciones numéricas, brindando una ventaja a la cooperativa al poder proyectar las futuras acciones de crecimiento financiero y del mismo modo constituyendo una herramienta de control sistemático en el uso y manejo de los recursos financieros.

Las estadísticas reales se abordan como el conjunto de información numérica que detalla la capacidad, crecimiento, errores y otros aspectos en el manejo financiero, claves para garantizar el funcionamiento de la cooperativa, imprescindibles al momento de tomar decisiones y proyectar políticas y estrategias (Ramirez E. , 2013).

Las estadísticas reales se conceptualizan como los parámetros a ser observados dentro del manejo financiero de la cooperativa de forma tal que se garantice una administración estratégica de dichos recursos lo cual se traduce en mayor eficiencia, calidad y oportunidades de desarrollo, es decir la estadística real es el elemento que mide constantemente el funcionamiento y gestión de los recursos financieros.

2.7 Poco desarrollo productivo

El poco desarrollo productivo se da al no observarse un proceso de crecimiento sistemático, ordenado, estratégico en el cual constantemente se monitoree los medios de producción, desempeño del personal, uso de recursos y calidad del producto final, puede entonces afirmarse que el poco desarrollo productivo está dado por la omisión de un conjunto de procesos.

Existe un sin número de factores que influyen en el poco desarrollo productivo desde la incapacidad organizativa, el mal uso de recursos, utilización de técnicas obsoletas de producción, poca capacitación del personal productivo, entre otros aspectos que al confluir dan como resultado un bajo rendimiento o la producción final a costos elevados e incompatibles con el mercado (Yépez, 2013).

En las últimas décadas el bajo nivel productivo se ha vinculado estrechamente con la inutilización de nuevas tecnologías las cuales brindan ventajas palpables dadas su máximo aprovechamiento de recursos, optimización de la mano de obra y capacidad de generar productos finales de mayor calidad. Todas las necesidades en una empresa se tienen que evaluar de acuerdo a las facultades que se tenga en el área, no se debe tomar por hecho de que las cosas se van a solucionarse de una manera sistemática.

2.8 Teorías que sustentan la investigación.

2.8.1 La Teoría general del empleo, el interés y el dinero

La Teoría general de Keynes ha demostrado que el nivel de empleo en una economía moderna está determinado por tres factores: la propensión marginal al consumo (el porcentaje de cualquier aumento en los ingresos para el gasto público en bienes y servicios), la eficiencia marginal de capital (basado en la tasa de crecimiento de las ganancias) y las tasas de interés (Estevez, 2013).

Un argumento clave en el pensamiento keynesiano es que la economía débil con baja demanda (por ejemplo, la depresión), donde hay un problema con el lanzamiento de (crecimiento económico vigoroso difícil de alcanzar), el gobierno (más general: el sector público), la demanda agregada

puede aumentar debido al aumento de los costos (incluso si es un déficit público), sin que el sector público eleve la tasa de interés para socavar la efectividad de esta política (Ramírez W. , 2014).

Keynes predijo en su teoría general que esto podría conducir a una revolución en la forma en que los empresarios piensan sobre los asuntos públicos. El pensamiento keynesiano (los intentos del gobierno de influir en la demanda a través de los impuestos, el gasto público y la política monetaria) tuvo una gran influencia en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial (Tamayo, 2015).

Sin embargo, la estanflación en la década de 1970 significó que el enfoque intervencionista keynesiano había perdido interés en los círculos políticos y los teóricos económicos. En la mayoría de los países, las personas comienzan a creer que la gestión de la demanda keynesiana es difícil y que están causando daños económicos, por ejemplo, el deterioro de los beneficios de un presupuesto estatal equilibrado y la promoción de la economía.

Hasta cierto punto, la teoría keynesiana ha sufrido debido a su propio éxito en el período de posguerra, durante el cual experimentó largos períodos de desempleo y pérdida de producción. En cualquier caso, el keynesismo todavía existe en la forma de la llamada economía keynesiana, que busca combinar algunas de las economías neoclásicas con conclusiones políticas keynesianas.

2.8.2 Teoría de la base de la pirámide económica.

La teoría base de la pirámide económica se maneja como un consejo administrativo de negocios enfocado hacia los segmentos de la población económicamente deprimidos debido a su no inclusión, de ahí que se plantee la necesidad de integrar dichos sectores en las cadenas de valor de los negocios (Buenaño, 2017).

El concepto de la base de la pirámide económica abarca a los estratos económicos menos favorecidos y no incluidos en procesos empresariales tales como clientes, proveedores, distribuidores, entre otros, el objetivo clave en la estrategia de la base de la pirámide económica está dada por ampliar las oportunidades de desarrollo económico de los estratos sociales deprimidos potencializando su inclusión de forma tal que se logre una reducción efectiva del desempleo, subempleo y por ende de la pobreza.

Prahalad y Hart plasmaron en 1998 el concepto bases y objetivos de la base de la pirámide económica estableciendo que esta teoría promueve la utilización de estrategias que brinden oportunidades de mercado que incluyan a los estratos sociales deprimidos económicamente, destacando que el mercado mantendrá su tendencia al desarrollo y crecimiento de garantizarse que todos los estratos sociales posean altos ingresos o ingresos moderados que les permitan acceder a alimentación, vivienda, educación, recreación, entre otros elementos (Ferrajoli, 2016).

Entre los supuestos de la base de la pirámide económica se destaca que los estratos sociales deprimidos no se consideran clientes potenciales debido a la estructura de costos anuales por lo que no es posible competir de forma rentable en dicho mercado, además se destaca que este sector es incapaz de hacer uso de los productos y servicios comercializados en mercados desarrollados, de ahí que las nuevas tecnologías únicamente se comercializarán en mercados desarrollados.

Las estrategias para ingresar al mercado de la base de la pirámide económica destaca la necesidad de ofertar productos, servicios y tecnología dirigidas específicamente a cada segmento poblacional, de ahí la necesidad de adoptar nuevos modelos de negocios), además destaca la adaptación para la creación de valor en las condiciones específicas de cada segmento poblacional a través de la facilitación al acceso de créditos productivos a bajos intereses, destacando la

importancia de alianzas entre gobierno, organizaciones no gubernamentales, emprendedores locales e instituciones financieras con el objetivo de potencializar alternativas de financiamiento (Dávalos, 2013).

2.8.3 Teoría financiera

Desde su creación a principios del siglo XX, el desarrollo del conocimiento financiero se ha caracterizado por cambios radicales en el tema de la investigación, desde su aparición hasta la actualidad. Por lo tanto, proviene de la esfera narrativa, centrándose en los aspectos legales de la fusión, la consolidación, la creación de nuevas empresas y la emisión de valores, así como aspectos operativos y de rutina. Usualmente lo hace el tesorero de la organización, ampliando el enfoque tradicional enfocado en bancarrota y reorganización corporativa, liquidez de negocios, presupuesto de capital, financiamiento y regulación del mercado de valores en los mercados de la gran depresión de 1930 y la primera guerra mundial.

Entre los principales padres que han contribuido a la teoría financiera, está Dewing (1920), que se ocupa principalmente de problemas de financiación a largo plazo, en lugar de problemas a corto plazo. Como resultado, su trabajo ha sido criticado, lo que ha dejado una mayor contribución a la financiación. Entre sus enfoques, está la decisión sobre las inversiones, la estructura financiera de la empresa, el costo del capital. Posteriormente, Gerstenberg (1924), que se centra en explorar formas de obtener recursos para las organizaciones, su uso y participación en los beneficios, incluidos los problemas derivados de la verificación de las pérdidas.

Más tarde, se convirtió en uno de los períodos más prósperos del conocimiento financiero en la década de 1950 y hasta 1973. El período durante el cual los mayores resultados teóricos en este campo se realizaron, apoyados por teorías y herramientas de otras ciencias, como las matemáticas

y la economía. Como resultado, han permitido la verificación empírica del comportamiento de variables financieras clave, tanto empresas como mercados, a través de modelos complejos de análisis y previsión. (Flores, 2008).

El enfoque moderno comenzó de 1950 a 1976, el desarrollo de las finanzas fue estimulado por factores económicos y tecnológicos y por la evolución de los mercados, lo que requirió una distribución juiciosa de los fondos disponibles. Como resultado, se ha avanzado en áreas relacionadas tales como capital de trabajo, flujo de efectivo, presupuestos de capital, asignación óptima de recursos, desempeño esperado, estrategia financiera y capitalización (Flórez, 2008).

La teoría financiera describe en detalle cómo las organizaciones administran su capital de trabajo, así como su estructura financiera, y si requiere inversión o financiamiento para lograr mejores resultados. Por lo tanto, el estudio de la doctrina para este estudio es crucial, ya que el análisis de los indicadores de desempeño financiero se evaluará en términos de liquidez, rentabilidad, apalancamiento financiero y nivel de ingresos y servicios públicos.

CAPÍTULO III

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Introducción al diseño metodológico

Con la finalidad de cumplir con los objetivos, y las preguntas planteadas en el desarrollo de esta investigación, los procedimientos metodológicos que se utilizan, son los que a continuación se describen.

3.2 Definición del objeto de estudio

El objeto de estudio es determinar el impacto del crédito productivo según el origen y destino de las COACS segmento 1, en la provincia de Napo, durante el periodo 2015-2017, con el propósito de cumplir con los objetivos y preguntas planteadas en la presente investigación.

Se seleccionará de una forma minuciosa el marco teórico más acorde con respecto a las variables detalladas en la investigación, además establecer la metodología adecuada a través de la cual se tomará como base para proseguir con el objeto de estudio.

3.3 Enfoque metodológico

El enfoque a utilizarse en esta investigación; es cualitativo. El análisis cualitativo me permite establecer el marco teórico de esta investigación así también, se ha establecido objetivos y se considera preguntas que debe responder la investigación, en base a las variables independiente y dependiente, así como sus covariables e indicadores. Esto permite el análisis del origen y destino

de los créditos que ofrecen las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en la provincia de Napo, debido a que es de vital importancia para las mismas, conocer como están siendo utilizados estos recursos, y así sustentado en las políticas de crédito vigente dejar como propuesta una actualización de las mismas.

Complementado la investigación se realiza el análisis financiero mediante el método PERLAS de las variables que tienen incidencia en los resultados de la gestión cooperativa, se hace una matriz comparativa con lo cual también contribuye a responder las variables planteadas en la investigación.

Con respecto al alcance la investigación es descriptiva, esto nos permite describir e interpretar las políticas sobre el origen y destino de los microcréditos los mismos que se complementan con la encuesta a los socios de las Cooperativas sujetas a la investigación.

3.4 Determinación de la población y el tamaño de la muestra para la encuesta dirigida a los socios de la COACS.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, existen 26 Cooperativas en el segmento 1 en el Ecuador, de las cuales se detallan a continuación:

Tabla 1
Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 – 2017

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1			
PERIODO DEL 31 DE ENERO DE 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017			
(millones de USD)			
#	ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
1	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	1.543	19,45%
2	JARDIN AZUAYO LTDA	766	9,65%
3	POLICIA NACIONAL LTDA	690	8,69%
4	COOPROGRESO LTDA	428	5,39%
5	29 DE OCTUBRE LTDA	427	5,39%
6	OSCUS LTDA	330	4,16%
7	SAN FRANCISCO LTDA	309	3,90%
8	RIOBAMBA LTDA	287	3,62%
9	VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA	271	3,42%
10	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	258	3,26%
11	CAJA CENTRAL FINANCOOP	257	3,23%
12	ALIANZA DEL VALLE LTDA	244	3,08%
13	ANDALUCIA LTDA	226	2,84%
14	MUSHUC RUNA LTDA	193	2,44%
15	DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	189	2,38%
16	ATUNTAQUI LTDA	173	2,17%
17	EL SAGRARIO LTDA	161	2,03%
18	TULCAN LTDA	160	2,02%
19	PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	145	1,83%
20	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	143	1,81%
21	23 DE JULIO LTDA	138	1,74%
22	SAN JOSE LTDA	137	1,73%
23	DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MIN. DE EDU	128	1,62%
24	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	112	1,41%
25	SANTA ROSA LTDA	109	1,37%
26	PILAHUIN TIO LTDA	108	1,37%
Total General		7.935	100,00%

Fuente:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Considerando que existen 6 Cooperativas de este segmento ubicadas en la provincia de Napo con sus sucursales en Tena, El Chaco y Quijos, el mismo que constituye la población, la cual se detalla a continuación:

Tabla 2*Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1, provincia Napo*

Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1, provincia Napo
Entidades
Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Pequeña Empresa De Pastaza Ltda.
Cooperativa De Ahorro Y Crédito 23 De Julio Ltda.
Cooperativa De Ahorro Y Crédito 29 De Octubre Ltda.
Cooperativa De Ahorro Policía Nacional Ltda.
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda.
Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco Ltda.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

Estas entidades financieras se encuentran conformadas por los socios que son la razón de ser de las cooperativas.

Tabla 3*Entidades analizadas y cantidad de socios*

Entidad	Total socios	Total Clientes
CACPE Pastaza Ltda	7650	4790
23 de Julio Ltda	4606	3267
29 de Octubre Ltda	6905	4130
Policia Nacional Ltda	6989	4523
Oscus Ltda	4987	3459
San Francisco Ltda	10495	4995
Total socios	41632	25164

La población muestreada corresponde a los socios activos que mantienen al menos un microcrédito con las cooperativas investigadas. Para desarrollar la investigación se tiene que un criterio determinado para el muestreo de los socios, al dirigirse el estudio a una parte de la población.

Luego se considera más específicamente aplicar el muestreo estadístico estratificado el cual según. (Cáceres, 1998) Una de las características es: “Son proporciones del universo. Esta

proporcionalidad puede ser natural o ajustada por procedimientos de ponderación” (p57). Por lo tanto, que se les considera a los socios encuestados de acuerdo a las agencias de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1. A continuación se detalla la cantidad de socios por agencias ubicadas en toda la provincia. Para determinar el muestreo estratificado, se tiene que aplicar la fórmula para una muestra finita, que se detalla a continuación:

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

Se detalla a cada una de las variables de la fórmula, a continuación:

N = es el tamaño de la población

p = es la proporción de éxitos de la población (0,50)

e = es el margen de error (5%)

n = es el tamaño de la muestra

Z = con nivel de confianza del 90%, su valor crítico es 1,96.

Con la fórmula ya descrita, se procede a calcular la muestra estratificada del total de los socios, de las Cooperativas de Ahorro y Crédito analizadas:

Muestra

N = 41632

p = 0,50

e = 0,05

Z = 1,96

$$n = \frac{41632 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{0,05^2 * (41632 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

$$n = 381$$

Para determinar la muestra estratificada se procede a realizar el cálculo con un factor de ponderación de acuerdo a la cantidad de clientes que tiene cada entidad en cada sucursal:

$$\text{Fracción de muestreo} = \frac{\text{Muestra (n)}}{\text{Tamaño de la Población (N)}}$$

$$\text{Fracción de muestreo} = \frac{381}{41632}$$

$$\text{Fracción de muestreo} = 0.00914337$$

Tabla 4
Muestra estratificada

COAC Segmento 1	Total socios	Sucursal	Socios por Sucursal	Factor de ponderación	Aplicada la Fracción de muestreo
De la Pequeña Empresa de Pastaza	7650	Tena	6460	0,009143366	59
		El Chaco	1190	0,009143366	11
		Subtotal	7650	0,009143366	70
23 de Julio Ltda.	4606	San Francisco de Borja	2003	0,009143366	18
		El Chaco	2603	0,009143366	24
		Subtotal	4606	0,009143366	42
29 de Octubre Ltda.	6905	Tena	6905	0,009143366	63
Policia Nacional Ltda.	6989	Tena	6989	0,009143366	64
Oscus Ltda.	4987	Tena	4987	0,009143366	46
		Tena	9500	0,009143366	87
San Francisco Ltda.	10495	El Chaco	995	0,009143366	9
		Subtotal	10495	0,009143366	96
		TOTAL	41632		381

Para desarrollar el trabajo de investigación se tiene que realizar 381 encuestas en total, de las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 70 a la COAC De la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., 42 en la COAC 23 de Julio Ltda., 63 en la COAC 29 de octubre Ltda., 64 en la COAC Policía Nacional Ltda., 46 en la COAC Oscus Ltda. y 96 en la COAC San Francisco Ltda. Distribuido ponderadamente las muestras en cada una de las sucursales.

Una vez estimado la muestra estratificada de cada sucursal de las cooperativas investigadas, es imperioso seleccionar un método que permita identificar a cada uno de los socios que debe aplicarse la encuesta. Para esto se hace uso de la herramienta Excel mediante el método aleatorio donde se identifica como insumos las bases de datos de cada una de las sucursales de las cooperativas investigadas identificando como un subíndice de búsqueda a la columna de ordinal la

misma que esta numerada de 1 a n. siendo n el número total de socios de cada agencia. Utilizando el método ya indicado mediante la computadora hemos ido pidiendo aleatoriamente un número que justamente se ubique de 1 a n y así sucesivamente hasta llegar a seleccionar el 100% de socios estratificados a quien se les debe realizar la investigación.

3.5 Tipología de la investigación

Para evaluar los datos recolectados se aplicarán encuestas a los socios de las entidades analizadas. La investigación del autor se enfocará en la información obtenida de las entidades de gubernamentales, se realizará un análisis del origen y destino de los microcréditos otorgados por las COACS del segmento 1, considerando los más importantes como son: producción de naranjilla, tomate de árbol y ganadería.

3.6 Diseño de instrumentos de investigación

Para desarrollar el proyecto de investigación se realizarán encuestas dirigidas a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el cual se les preguntará sobre lo relacionado al crédito que les otorgó la entidad financiera, y lo referente a como influido el crédito en la calidad de vida de los asociados y sus familias. Por lo tanto, la recolección de datos mediante este método es ideal para el desarrollo de la investigación.

3.7 Matriz de Variables

Tabla 5
Matriz de Variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Fuente de recolección de datos
Independiente		Monto del Microcrédito de acumulación ampliada		Secundario
Monto del Microcrédito Nacional	Es un préstamo dirigido a personas que quieren iniciar un negocio para poder desarrollar alguna actividad productiva independiente	Monto del Microcrédito de acumulación simple	Absoluto y Relativo	
		Monto del Microcrédito Minorista		
		Nivel de Provisión	Mayor a 12 meses	Secundario
Dependiente		Participación del Microcrédito de acumulación ampliada		
Participación del Microcrédito en la Sucursal Napo		Participación del Microcrédito de acumulación simple	Absoluto y relativo	Secundario
		Participación del Microcrédito Minorista		
		Satisfacción sobre el crédito recibido	Absoluto y Relativo	Primaria

3.8 Detalle del procedimiento de toma de datos

3.8.1 Encuesta

Para la toma adecuada de los datos se tiene que elaborar encuestas en las que recolectará la información necesaria para luego analizarla. Dado que se tiene que tener una perspectiva ideal acerca de la elaboración del cuestionario de la encuesta se analizó un trabajo realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo. (Campion, Ekka, & Wenner, 2012)

En esta investigación se observa que las tasas de interés que se cobraban en el 2007 han bajado significativamente respecto a las que se cobran en la actualidad. Pero siguen siendo muy altas, comparándolas con las del sector bancario. Y para evaluar los datos proporcionados por las entidades, se realizaron encuestas a los clientes, es así que el autor ha tomado como referencia esta encuesta para adaptarla de acuerdo al tema de estudio.

3.8.2 Procedimiento de recolección de datos

Una vez determinadas las fuentes de información se procederá a recopilar, evaluar y analizar la información obtenida, identificando de esta manera si la misma es pertinente, relevante, completa, coherente, etc.

Se visitará a los socios seleccionados en la muestra y se aplicará la encuesta para luego proceder a recopilar la información recogida y tabular con la ayuda de la herramienta Excel, y por último interpretar las respuestas obtenidas.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Introducción al análisis de datos

Para desarrollar la investigación se aplicó el método PERLAS que es el ideal para realizar el análisis absoluto y relativo mediante datos numéricos, de las cooperativas. El tema de estudio es concerniente a créditos y más específicamente microcréditos, se decidió tomar solo los indicadores que influyen en dicha cartera. Como es Protección (P1, P2, P3, P4 y P5), Estructura financiera (E1), Rendimiento y costos (R1), Calidad de Activos (A1) y (A2).

Es así que no se aplicó lo concerniente a los indicadores de liquidez, ya que no influye en el tema de estudio.

4.2 Análisis PERLAS

Una herramienta apropiada para la gestión financiera es el estudio que debe respetarse mediante el establecimiento de las variables consideradas en el análisis PERLAS: protección, estructura, rendimiento, liquidez, calidad de activos y señales de crecimiento.

4.2.1 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa 23 de Julio Ltda.

Tabla 6

Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	398%	383%	401%	394%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	39%	41%	42%	41%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	Si	Si	Si	
P4	Castigos anuales de préstamos/Cartera promedio	Lo mínimo	2%	3%	4%	3%
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	42%	28%	38%	36%

Mediante el análisis realizado, se observa que la Cooperativa 23 de Julio Ltda. cumple con el 100% de provisión requerida en P1, y además tiene un excedente del 198%, 283% y 301% en los años 2015, 2016 y 2017 respectivamente de provisión, incrementados considerablemente en los años analizados. Por lo tanto, la cooperativa tiene los suficientes recursos para cubrir los préstamos incobrables cumpliendo adecuadamente los parámetros establecidos. En P2 de la provisión para préstamos incobrables menos a 12 meses, la cooperativa si cumple con lo establecido, promediando un 41%, porcentaje superior a lo exigido, por lo tanto, la entidad revela seguridad y solidez en el caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de los socios.

En lo que respecta a los indicadores P3 y P4, la entidad financiera mantiene un promedio del 3% de préstamos castigados en los periodos analizados. En el indicador P5, Se recuperaron el 42%,

28% y 38% en los años 2015, 2016 y 2017 respectivamente, las estrategias utilizadas para recuperar la cartera vencida castigada no están siendo efectivo, al no cumplir con la meta establecida.

Tabla 7

Análisis PERLAS para estructura de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	71%	53%	54%	59%

La estructura que mantiene la cooperativa en el nivel de colocación de la cartera de crédito en manos de los socios a través de préstamos no se está cumpliendo solo en el año 2015 con el 71% se cumplió con el indicador, en los años 2016 y 2017 el porcentaje de créditos con respecto a los activos totales descendió al 53% y 54% respectivamente. El promedio general en los años analizados alcanza el 59%, por lo tanto, existe un exceso de liquidez, manteniéndose esos recursos en depósitos de ahorro que generan menos beneficios para la entidad que si estuvieran colocados en créditos.

Tabla 8

Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/prom edio prestamos neto	Tasa empresarial	21%	20%	17%	19%

Se evidencia que el rendimiento de la cooperativa en comparación con el mercado financiero del país es adecuado, tomándose en cuenta que el promedio general de la tasa tomado en ingresos sobre préstamos es del 19% en promedio. En el año 2015 la cooperativa tuvo el rendimiento más alto alcanzando el 21%.

Tabla 9

Análisis PERLAS para calidad de activos de la Cooperativa 23 de Julio Ltda.

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	6%	7%	5%	6%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	9%	11%	10%	10%

La información referente a la calidad de los activos utilizados por la cooperativa destaca en el indicador A1 el análisis sobre la morosidad que afecta a la cartera de crédito es superior a la meta establecida del 5% en los años 2015 y 2016 alcanzado el 6% y 7%, solo en el año 2017 se logra alcanzar parámetro requerido. En el segmento que hay más morosidad es en los microcréditos el cual afecta al valor promedio de los años evaluados.

4.2.2 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.

Tabla 10

Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	442%	471%	429%	447%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	39%	41%	39%	40%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	Si	Si	Si	
P4	Castigos anuales de prestamos/Cartera promedio	Lo mínimo	1%	1%	1%	1%
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	37%	49%	46%	44%

En el análisis del componente Protección la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda., se observa en P1 la provisión para préstamos incobrables oscila entre 442%, 447% y 429% en el 2015, 2016, 2017 respectivamente, por lo tanto, se cumple con el parámetro del indicador. Se resalta la importancia de mantener dicho nivel de provisión en caso de incumplimiento por parte de los socios y se vea afectada la cartera de crédito. Dado que dicha relación indica que por cada dólar que se ha establecido como provisión para préstamos incobrables existe 4,47 dólares en promedio se destinan a cubrir los préstamos con morosidad mayor a un año.

Mientras tanto en P2 provisión para cuentas incobrables con morosidad en periodos menores a 12 meses, la cooperativa cumple con la meta requerida al promediar un 40% en los años evaluados,

supera en un 5 % al con respecto a la meta. Revisando P1 y P2 se evidencia la existencia un mayor empeño en mitigar riesgos en préstamos a largo plazo que en las de corto plazo.

En P 3 la Cooperativa mantiene créditos morosos mayor a 12 meses, pero en un nivel mínimo promediando el 1% en los tres años evaluados. En lo que respecta P 5 se evidencia un inadecuado trabajo de la cooperativa en la recuperación de créditos castigados 37 %, 49% y 46% en los años estudiados, no se está cumpliendo con el 75% que corresponde a la meta.

Tabla 11

Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	71%	62%	68%	67%

La estructura de la cooperativa en cuanto al nivel de colocación de la cartera de crédito en manos de los asociados por medio de préstamos se ubica próxima al límite inferior establecido como norma técnica, destacándose la conveniencia de que el mismo se ubique entre el 70 y 80%, evidenciándose que el promedio general es del 67%, ubicándose que dicho parámetro para el periodo 2014-2017. Se demuestra que la Cooperativa cuenta con una cartera de crédito diversificada y eficiente.

Tabla 12

Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/promedio prestamos neto	Tasa empresarial	17%	18%	15%	17%

Cabe señalar que el rendimiento de la cooperativa en comparación con el mercado financiero del país se observa como adecuado, tomándose en cuenta que el promedio general de la tasa que se asume en cuanto a ingresos sobre préstamos es del 17%, en los años 2015 y 2016 se mantiene en un 17 % y 18 % con un descenso al 15% en el año 2017.

Tabla 13

Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa de la Pequeña Empresa Pastaza Ltda.

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	3%	3%	2%	3%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	10%	9%	10%	10%

La morosidad bruta se encuentra dentro de los parámetros del indicador A1, destacando que la morosidad de la cartera de crédito total alcanza el nivel del 3% inferior a la meta, evidenciándose una gestión y cobranza eficiente de los créditos por parte de la cooperativa. Respecto a los activos improductivos A2 con un promedio del 10%, siendo lo recomendable que no se supere el 5%,

tomándose en cuenta que dichos activos no generan ingresos, sino en su lugar son un gasto que afectan considerablemente a los rendimientos de la cooperativa.

4.2.3 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa 29 de Octubre

Tabla 14

Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa 29 de octubre

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	253%	273%	213%	246%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	34%	38%	40%	37%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	Si	Si	Si	
P4	Castigos anuales de prestamos/Cartera promedio	Lo mínimo	4%	6%	6%	5%
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	24%	21%	24%	23%

Para analizar los componentes de protección en Cooperativa 29 de Octubre tiene el coeficiente de Provisión (P1) si alcanza la meta establecida al promediar un 246% para préstamos con morosidad mayor a 12 meses. La provisión (P2) de cuentas incobrables frente a la provisión de créditos considerados con morosidad en periodos menores a 12 meses alcanza el 37%, satisfaciendo la meta establecida por el indicador lo que explica por qué las consideraciones de cobertura pueden considerarse muy eficientes.

Mientras que en P3 y P4 si se castiga a los préstamos morosos mayores a 12 meses y se mantiene un nivel mínimo aceptable promediando un 5% en el 2015, 2016 y 2017. Con respecto a P5 no

están siendo muy exitosos los esfuerzos para recuperar los montos castigados, del 2015 al 2017 se promedia un 23% mientras que la norma exige un 75% de eficacia en los montos castigados recuperados.

Tabla 15

Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa 29 de Octubre

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	66%	59%	59%	61%

Con respecto a la estructura soportada por la cooperativa, el nivel de colocación de la cartera de créditos en manos de los socios a través de préstamos se acerca al límite inferior establecido en el estándar técnico, pero no satisface el parámetro del indicador.

Tabla 16

Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa 29 de Octubre

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/prom edio prestamos neto	Tasa empresarial	17%	16%	14%	16%

La rentabilidad que la cooperativa logra en relación con la desarrollada en el mercado financiero del país es adecuada, dado que la tasa general promedio, asumida en términos de ingresos sobre

préstamos, es en promedio 15, 92% en comparación con la tasa de mercado el rendimiento de la cooperativa fue del 16% lo cual hace que sea más atractiva para los clientes actuales y potenciales.

Tabla 17

Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa 29 de Octubre

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	7%	7%	5%	6%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	14%	14%	13%	14%

En cuanto a la calidad de los activos, es decir, el indicador A1 la cartera con morosidad bordea el 6 %, en los años evaluados es superior al límite establecido del 5%, sobre la cartera bruta, señalado en la norma técnica. El porcentaje de activos improductivos es del 14%, 14% y 13% en los años analizados esta sobre el límite de la norma técnica lo que implica problemas para la cooperativa para generar las suficientes ganancias para el adecuado desarrollo de la entidad.

4.2.4 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa Policía Nacional

Tabla 18

Análisis PERLAS para protección de la Cooperativa Policía Nacional

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	150%	151%	180%	160%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	36%	38%	39%	38%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	No	NO	Si	
P4	Castigos anuales de prestamos/Cartera promedio	Lo mínimo	0%	0%	1%	
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	124%	179%	29%	111%

Al analizar el componente de protección de la Cooperativa Policía Nacional, tiene una relación de Provisión con morosidad muy por encima del objetivo que es del 100%, al mantenerse un promedio en un 150% la provisión para préstamos incobrables mayor a 12 meses, lo cual admite la posibilidad de cubrir posibles riesgos de pagos tardíos a través de juicios sumarios con los clientes.

En lo que respecta a la a P3 y P4, la cooperativa no mantiene préstamos morosos mayores de 12 meses en el 2015 y 2016, pero la recuperación de cartera P5 supera la meta establecida del 75% debido a que en el 2015 y 2016, la cooperativa realizó una reversión de provisiones y recaudó intereses y comisiones de ejercicios anteriores. Pero en el 2017 descendió la recuperación de cartera al 29% por lo tanto no se cumplió con la meta exigida por el indicador.

Tabla 19*Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa Policía Nacional*

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	76%	66%	74%	72%

En lo que ha estructura se refiere a E1 esta permite ver que el 72% de los activos se encuentran colocados en cartera de crédito en promedio de los 3 años, observando que en el año 2015 alcanzó el porcentaje más alto alcanzando el 76%, generándose el porcentaje menor en el 2016 con un 66%, mientras que en 2017 alcanzó un 74% de colocación de activos en préstamos a disposición para los socios.

Tabla 20*Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa Policía Nacional*

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/prom edio prestamos neto	Tasa empresarial	12%	13%	12%	12%

Esta institución mantiene la tasa de rendimiento de los préstamos otorgados, por debajo de las tasas referenciales publicadas en el Banco Central, manteniéndose en un promedio de 12%, los años analizados, dando como resultado el peor rendimiento con respecto a las otras COACS evaluadas.

Tabla 21*Análisis PERLAS para calidad de activos de la Cooperativa Policía Nacional*

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	2%	2%	1%	1%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	15%	12%	10%	12%

Existe un nivel mínimo de morosidad en la Cartera Bruta que promedia el 1% determinando que las gestiones de evaluación para otorgar un crédito son eficaces y correctas por lo da como resultado una cartera de crédito eficiente y cumple con el límite del con el indicador A1. En cambio, A2 el nivel de activos no productivos que generan gastos representa el 12% del total de activos en promedio. Se debe prestar especial atención a la calidad de los activos que generan costos en términos de no productividad a la Cooperativa.

4.2.5 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa OSCUS Ltda.

Tabla 22

Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa OSCUS Ltda.

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	462%	483%	434%	460%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	38%	37%	39%	38%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	Si	Si	Si	
P4	Castigos anuales de prestamos/Cartera promedio	Lo mínimo	2%	4%	3%	3%
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	27%	18%	24%	23%

La protección en la Cooperativa OSCUS, mantiene una tasa de provisión (P1) muy atípica para préstamos incobrables mayores a 12 meses con un promedio del 460%, por encima del 100% de lo estipulado técnicamente. En P2 se promedia un 38% de provisión para préstamos morosos menores a 12 meses, lo cual es suficiente para cumplir la meta, en P5 pudiendo ver una recuperación promedio del 23%, de montos castigados lo cual no cumple con la meta establecida del 75%, lo que significa una recuperación o una gestión deficiente de la cartera castigada.

Tabla 23*Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa OSCUS Ltda.*

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	62%	52%	53%	56%

En cuanto a la estructura E1 se observa que el 56% de los activos están colocados en calidad de cartera de crédito en promedio. Lo que no es suficiente para cumplir con la meta exigida por el indicador de estructura y por lo tanto no se está cumpliendo con la verdadera misión del negocio que es la intermediación financiera.

Tabla 24*Análisis PERLAS para el rendimiento de la Cooperativa OSCUS Ltda.*

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/prom edio prestamos neto	Tasa empresarial	17%	17%	17%	17%

En cuanto al rendimiento de la cooperativa se determina que la tasa es superior a la que mantiene el mercado que está en el orden del 15,92%, y el promedio de la cooperativa está en 17%.

Tabla 25*Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa OSCUS Ltda.*

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	5%	5%	3%	4%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	7%	9%	8%	8%

La morosidad de la cartera se encuentra con niveles de morosidad inferiores al establecido a la meta, establecido como aceptable. Los activos improductivos están por encima del límite establecido en la norma los cuales no generan rendimientos para la cooperativa y que producen costos y gastos que en determinados momentos pueden ser innecesarios y por ende afectar los rendimientos.

4.2.6 Aplicación de la metodología PERLAS en la Cooperativa San Francisco Ltda.

Tabla 26

Análisis PERLAS para la protección de la Cooperativa San Francisco Ltda.

Indicador	Protección	Meta	2015	2016	2017	Promedio
P1	Provisión para préstamos Incobrables/ Provisión requerida para Préstamos con morosidad mayor A 12 Meses.	100%	543%	524%	421%	496%
P2	Provisión neta para préstamos Incobrables/Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%	41%	36%	43%	40%
P3	Castigo total de préstamos morosos mayores a 12 meses	SI	Si	Si	Si	
P4	Castigos anuales de prestamos/Cartera promedio	Lo mínimo	1%	3%	3%	2%
P5	Recuperación Cartera castigada/Castigos acumulados	>75%	14%	12%	14%	13%

Al medir el nivel de protección (P1) de la Cooperativa San Francisco, se establece que la provisión para incobrables con relación a los de morosidad mayor a 12 meses oscila en 496%, lo que determina una tendencia un comportamiento superior en cuanto a considerar el grado de riesgo de la cartera de largo plazo o superior a 12 meses, así mismo en cuanto a la cartera de corto plazo el nivel de cobertura de la provisión para incobrables es del 40% con una diferencia de 10% en cuanto a los niveles establecidos como referenciales desde la perspectiva técnica.

En cuanto a la recuperación de la cartera en relación a la cartera castigada es del 13% en promedio esto no se debe a que la parte de la recuperación de cartera es por intereses y comisiones de años anteriores, mas no porque la gestión de recuperación es ineficiente.

Tabla 27*Análisis PERLAS para la estructura de la Cooperativa San Francisco*

Indicador	Estructura	Meta	2015	2016	2017	Promedio
E1	Prestamos Netos/ Activo total	70-80%	66%	53%	51%	57%

La Cooperativa mantiene un nivel del 57% de sus activos colocados en cartera de crédito a través de préstamos manteniendo un 43% de sus activos libres para atender las obligaciones de sus asociados, es interesante notar que la institución cuenta con una capacidad de maniobra que le ha permitido mantener una cobertura de su activo con apalancamiento de fondos o recursos provenientes de depósitos que bordean el 41%, es decir que aun manteniendo estos niveles de captación ha colocado en mayor proporción recursos en el mercado, dejando su activo libre para atender otras obligaciones.

Tabla 28*Análisis PERLAS para rendimiento de la Cooperativa San Francisco Ltda.*

Indicador	Rendimiento	Meta	2015	2016	2017	Promedio
R1	Ingreso por préstamos/prom edio prestamos neto	Tasa empresarial	19%	20%	19%	20%

El rendimiento de la institución en cuanto a ingresos procedentes de cartera colocada se ubica en el 20% en promedio, lo cual es superior a lo que promedian las otras cooperativas analizadas,

siendo el porcentaje mayor en el año 2016 alcanzando el 20%, disminuyendo mínimamente en 1% en el 2017.

Tabla 29

Análisis PERLAS para la calidad de activos de la Cooperativa San Francisco Ltda.

Indicador	Calidad de Activos	Meta	2015	2016	2017	Promedio
A1	Morosidad total/Cartera bruta	≤5%	5%	5%	3%	4%
A2	Activos improductivos/ Total activos	≤5%	7%	9%	8%	8%

La morosidad se encuentra dentro de los parámetros del indicador A1, destacando que la morosidad de la cartera de crédito total alcanza el nivel del 4% inferior a la meta, evidenciándose una gestión y cobranza eficiente de los créditos por parte de la cooperativa. Respecto a los activos improductivos A2 con un promedio de 8%, siendo lo recomendable que no se supere el 5%, tomándose en cuenta que dichos activos no generan ingresos, sino en su lugar son un gasto que afectan considerablemente a los rendimientos de la cooperativa.

4.3 Resultados de la encuesta realizada a los socios

4.3.1 Edad

Tabla 30

Edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	133	35%
31 a 40 años	96	25%
41 a 50 años	121	32%
Más de 50 años	31	8%
Total	381	101%

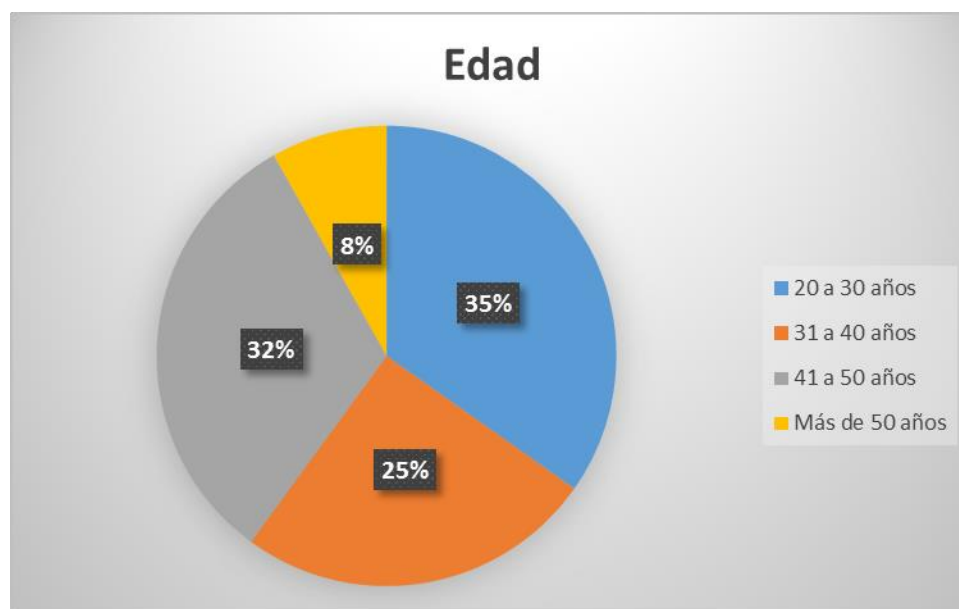


Figura 2 Edad

Análisis e Interpretación:

El 35% de los encuestados corresponden a la edad de 20 a 30 años, dado que actualmente las instituciones financieras propician créditos para nuevos emprendimientos, de ahí que se incremente la demanda de créditos productivos de personas jóvenes. Por otra parte, el 32% de los encuestados

tienen una edad comprendida entre 41 a 50 años ya que las personas de esta edad buscan financiar sus nuevos proyectos productivos.

4.3.2 Información sobre el préstamo (Origen del crédito)

4.3.2.1 Actividad a la que se dedica:

Tabla 31

Actividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura	83	22%
Ganadería	68	18%
Comerciante	53	14%
Otro	176	46%
Total	381	100%



Figura 3 Actividad a la que se dedican

Análisis e Interpretación:

De los encuestados el 46% afirman que poseen otras actividades diferentes a las enlistadas, en la encuesta, de ahí que se verifique que actualmente existen nuevas ramas productivas impulsadas

por la coyuntura nacional, mientras que el 22% se dedica a actividades de la agricultura, el 18 % se de los encuestados se dedica a la ganadería, como se puede apreciar existe una diversificación en las actividades que desarrollan en la provincia.

4.3.2.2 Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la cual adquirió un préstamo. (Elija solo una opción, por favor):

Tabla 32

Nombre de la COAC en la que adquirió el préstamo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
CACPE Pastaza Ltda.	85	22%
COAC San Francisco Ltda.	95	25%
COAC 23 de Julio Ltda.	65	17%
COAC 29 de Octubre Ltda.	30	8%
COAC Policía Nacional Ltda.	15	4%
COAC OSCUS Ltda.	91	24%
Total	381	100%

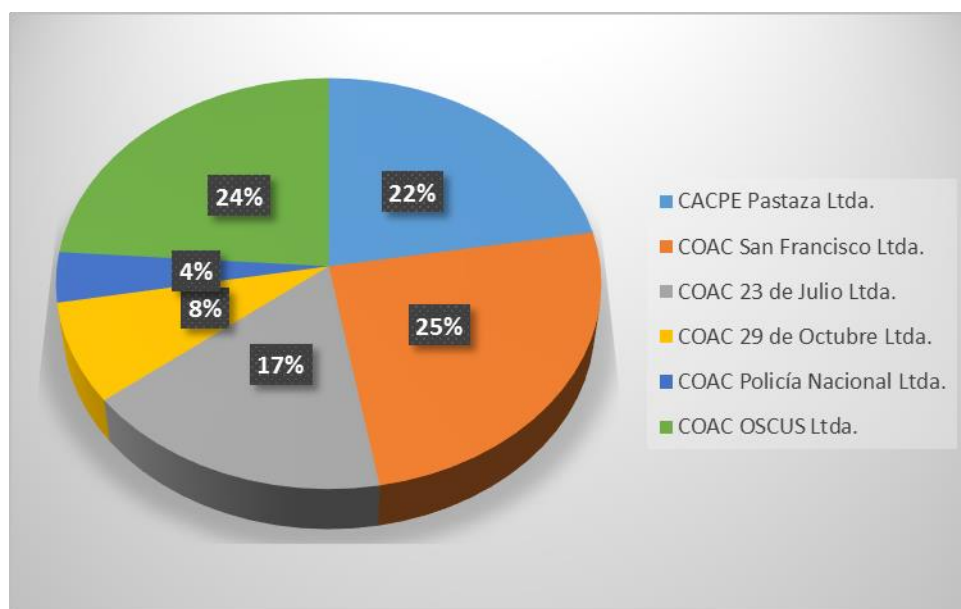


Figura 4 Nombre de la COAC en la que adquirió el préstamo

Análisis e interpretación:

Según los datos obtenidos por la aplicación de la encuesta el 71% de los microcréditos se adquirieron en tres cooperativas, San Francisco, Pastaza y OSCUS Ltda. con el 25%, 24% y 22% respectivamente. En las entidades que menos han efectuado créditos los clientes es en la COAC Policía Nacional y COAC 29 de Octubre con un 4% y 8% respectivamente.

4.3.2.3 ¿Qué es lo primero que tomó en cuenta al momento de solicitar el crédito?

Tabla 33

Prioridad para elegir el crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) La tasa de interés efectiva.	210	55%
b) Segmento en el que se está ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito.	80	21%
c) Recomendaciones de familiares o amigos que ya obtuvieron un crédito.	46	12%
d) Los requisitos que solicita la entidad Micro-financiera.	27	7%
e) Ninguna de las anteriores.	19	5%
TOTAL	381	100%

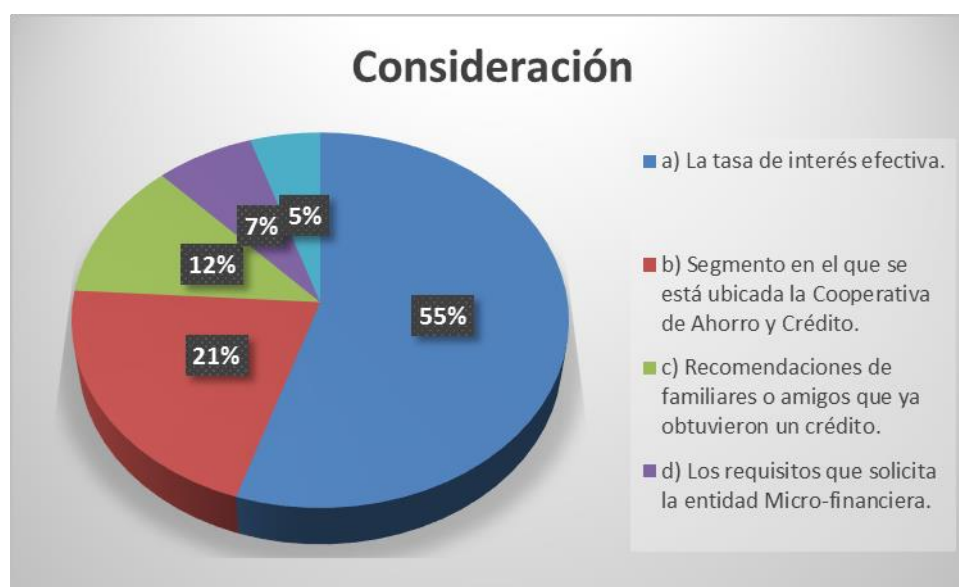


Figura 5 Prioridad para elegir el crédito.

Análisis e Interpretación:

El 55% de los encuestados afirman que lo primero que tomó en cuenta al momento de solicitar el crédito es la tasa de interés efectiva, siendo el factor más importante para elegir la entidad en la cual se solicitó el crédito, el 21% explica que el segmento en el que se está ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el 12% afirma que es por recomendaciones de familiares o amigos que ya obtuvieron un crédito, el 7% es por los requisitos que solicita la entidad cooperativa, de ahí que se verifica que es importante para los socios el interés que deberá cancelar, por el otorgamiento del crédito.

4.3.2.4 Monto del préstamo (Elija solo una opción, por favor):

Tabla 34

Monto del crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2000 USD	80	21%
2001 USD – 4000 USD	72	19%
4001 USD – 6000 USD	103	27%
6001 USD – 8000 USD	34	9%
8001 USD – 10000 USD	46	12%
Más de 10000 USD	46	12%
Total	381	100%

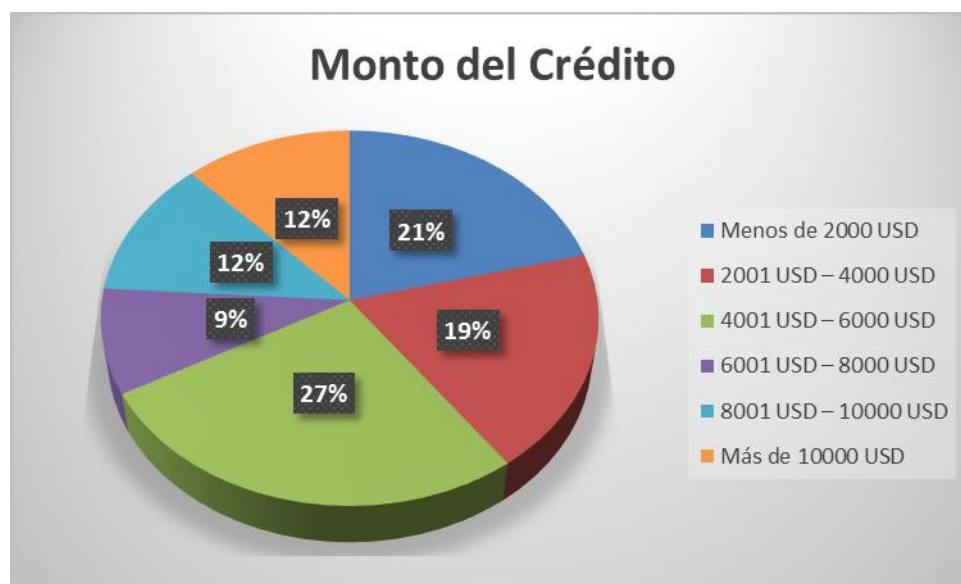


Figura 6 Monto del crédito

Análisis e Interpretación:

El rango de créditos más solicitado es entre 4000 USD-6000 USD correspondiente al 27% de los encuestados, el 21% manifiesta que el monto del crédito es de 2000 dólares o menos, el 19% revela que el monto del crédito es del 2001 USD – 4000 USD, el 12% determina que el monto solicitado es 8001 USD – 10000 USD y Más de 10000 USD y el 9% afirma que el monto solicitado es de 6001 USD – 8000 USD, los valores otorgados por las Cooperativas se ajustan de acuerdo al historial de pago de los socios y su capacidad de pago.

4.3.2.5 ¿A qué tasa de interés le otorgaron el crédito?

Tabla 35

Conocimiento tasa de interés

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) 11% - 20%	206	54%
b) 21% - 30%	122	32%
c) Más del 30%	0	0%
d) Desconoce.	53	14%
Total	381	100%

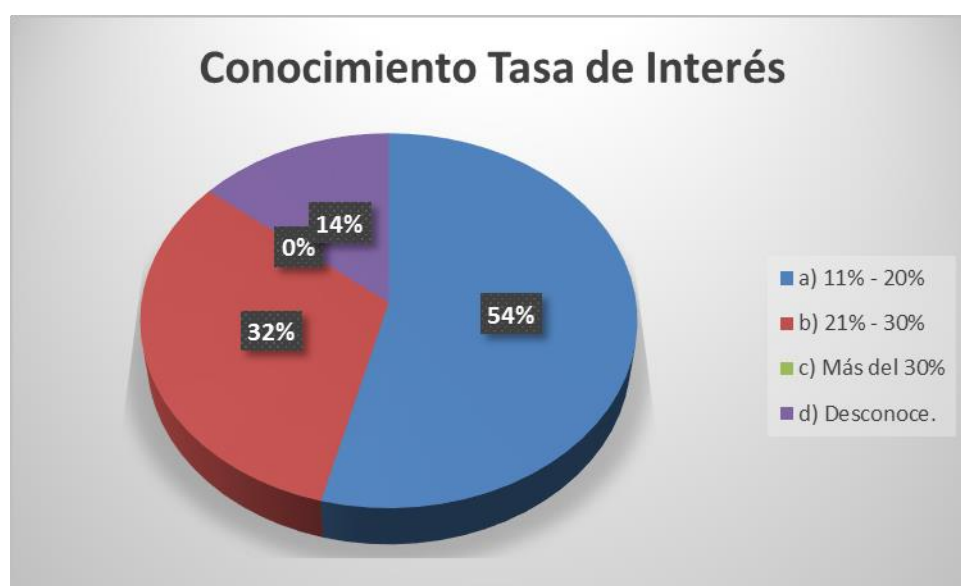


Figura 7 Conocimiento Tasa de Interés

Análisis e Interpretación:

El 54% de los encuestados explica que la tasa de interés a la que recibieron el crédito es de entre el 11% - 20%, el 32% afirma que la tasa de interés es de 21% - 30%, el 14% contesta haber recibido el crédito sin saber la tasa de interés a la que recibieron el crédito, verificándose que a pesar de ser un factor importante al momento de calcular la cuota del crédito muchos socios no conocen el valor de la tasa interés.

4.3.3 Destino del préstamo (Uso de los recursos):

4.3.3.1 ¿Cuál fue la razón del crédito?

Tabla 36

Razón del crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Producción de naranjilla	42	11%
b) Producción de tomate de Árbol	46	12%
c) Ganadería	76	20%
f) Pago de otros Créditos	53	14%
d) Emprendimiento o negocio propio	164	43%
Total	381	100%

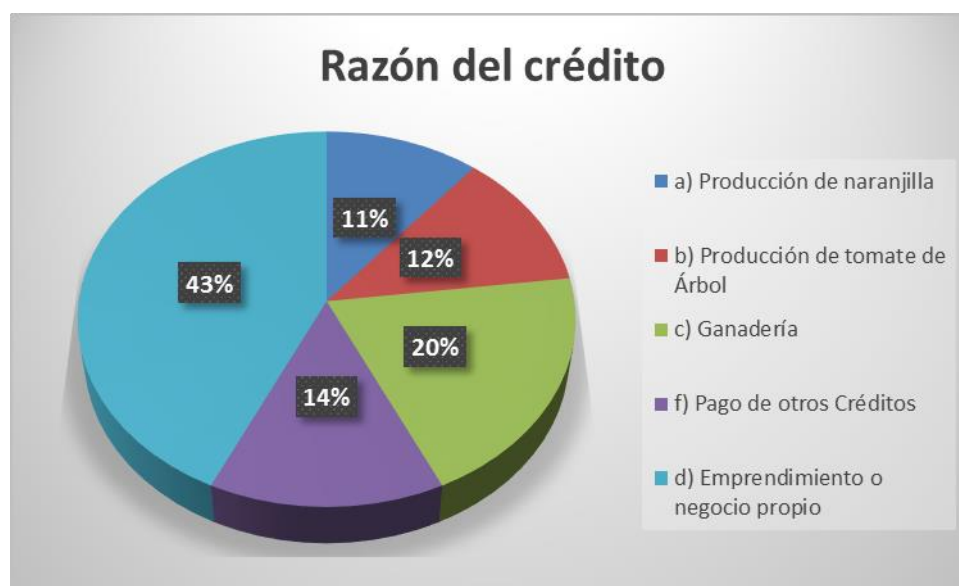


Figura 8 Razón del Crédito

Análisis e Interpretación:

El 43% de los encuestados asevera que el crédito fue destinado a la creación de emprendimientos o negocio propio, lo cual es concordante con la edad del solicitante del crédito, el 20% afirma que

el crédito fue destinado para la ganadería, el 14% explica que utilizó el crédito para pagar otros créditos lo cual no concuerda con el destino del crédito, de ahí que se verifique que no existe un buen manejo de los recursos financieros, por lo tanto los socios pueden no cumplir con sus obligaciones financieras.

4.3.3.2 ¿Considera Usted, importante el buen uso de los recursos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 37

Buen uso de recursos otorgados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Nada Importante	11	3%
b) Poco Importante	46	12%
c) Importante	187	49%
d) Muy Importante	137	36%
TOTAL	381	100%



Figura 9 Buen uso de recursos otorgados

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada el 49%, es decir que 187 de los encuestados dice que es importante el buen uso de los recursos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el 12% considera que es poco importante y el 3% afirma que no es nada importante. Cabe señalar que la respuesta del 49% es inconsistente con los resultados expuestos anteriormente dado que el 33% afirmó haber pagado créditos anteriores, evidenciando que no se hace un buen uso de los créditos otorgados.

4.3.3.3 ¿Qué porcentaje de sus necesidades de capital para su emprendimiento productivo, satisfizo este préstamo?

Tabla 38

Necesidades de capital

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) 1% - 25%	76	20%
b) 26% - 50%	110	29%
c) 51 % - 75%	133	35%
d) 76 % - 100%	61	16%
Total	381	100%



Figura 10 Necesidades de capital

Análisis e Interpretación:

De la los socios encuestados 133 que corresponde al 35% de los encuestados reveló que el porcentaje de sus necesidades de capital para su emprendimiento productivo, satisfizo este préstamo en un rango de 51 % - 75%, el 29% de los encuestados explica que del 26% - 50% fue cubierto sus necesidades de capital, el 20% señala que la satisfacción es del 1% - 25%, tan solo el 16% de los encuestados declara que el crédito satisfizo 76 % - 100%, por lo tanto se determina que los recursos otorgados a los socios son insuficientes para poder desarrollar adecuadamente un emprendimiento productivo.

4.3.3.4 ¿Cuál es su costo o dificultad asociada más grande al solicitar un préstamo?

Tabla 39

Costo o dificultad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) El dinero gastado en transporte para llegar a la COAC	50	13%
b) La pérdida de productos porque está ausente de la finca.	61	16%
c) La pérdida de clientes porque está ausente del negocio.	46	12%
d) Demasiados requisitos para que me otorguen el crédito.	225	59%
Total	381	100%

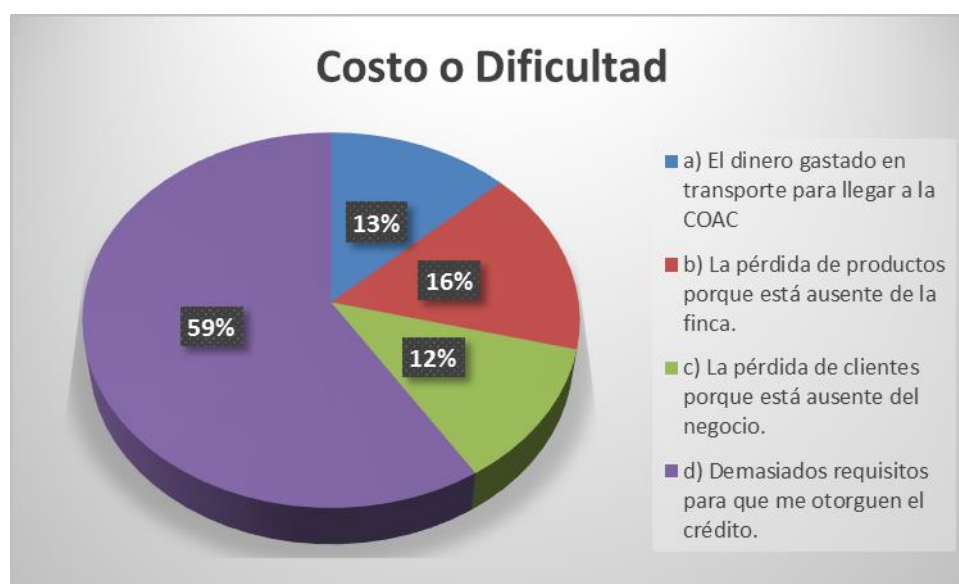


Figura 11 Costo o Dificultad

Análisis e Interpretación:

El 59% afirma que el costo o dificultad asociada más grande al solicitar un préstamo fue por demasiados requisitos para que les otorguen el crédito, el 16% indica que fue por la pérdida de productos porque está ausente de la finca, el 13% afirma que es por el dinero gastado en transporte para llegar a la COAC, esto se debe a que los tanto los ganaderos y productores de naranjilla y tomate de árbol viven en sus fincas alejadas de las entidades financieras, el 12% se genera por la pérdida de clientes porque está ausente del negocio.

4.3.4 Desarrollo productivo.

4.3.4.1 ¿Ha mejorado el préstamo su calidad de vida y la de su familia?

Tabla 40

Calidad de vida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy Poco	30	8%
b) Poco	99	26%
c) Regular	160	42%
d) Bastante	91	24%
Total	381	100%



Figura 12 Calidad de vida

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada a los socios solo 91 personas correspondientes al 24% del total de personas encuestadas dicen que el crédito otorgado mejoró su calidad considerablemente. El 42% de los encuestados afirma que el préstamo ha mejorado de forma regular su calidad de vida y la de su familia, el 26% explica que ha mejorado poco, el 8% dice que ha mejorado muy poco.

4.3.5 Matriz para responder las preguntas planteadas, por la investigación.

El crédito ha utilizado como una fuente de financiamiento muy importante para las personas naturales y jurídicas que buscan ya sea formar un emprendimiento nuevo o fortalecer uno ya existente. Es así que la cartera de microcrédito busca financiar a pequeños y medianos productores, emprendedores o personas jurídicas. A continuación, se detalla la cartera de microcréditos total nacional, clasificado en sus tres clases y su morosidad respectiva.

Tabla 41
Cartera de microcréditos y morosidad total nacional.

Cooperativa analizada	Tipo de Cartera	Cartera Total Nacional (Monto)	Morosidad Nacional
COAC 23 de Julio Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 17.039.224,67	8,44%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 15.612.422,23	15,06%
	Microcrédito minorista	\$ 93.167,61	66,30%
	Subtotal microcréditos	\$ 32.744.814,51	
COAC 29 de Octubre Ltda	Microcrédito minorista	\$ 51.046.053,83	14,78%
	Subtotal microcréditos	\$ 51.046.053,83	
CACPE Pastaza Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 38.038.890,29	1,21%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 17.200.172,66	5,96%
	Microcrédito minorista	\$ 381.443,06	4,53%
	Subtotal microcréditos	\$ 55.620.506,01	
COAC Oscus Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 63.564.441,58	4,36%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 52.845.485,48	3,77%
	Microcrédito minorista	\$ 675.549,90	16,34%
	Subtotal microcréditos	\$ 117.085.476,96	
COAC Policía Nacional Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 15.857.956,66	0,93%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 2.469.660,35	3,68%
	Microcrédito minorista	\$ 1.082,74	0,09%
	Subtotal microcréditos	\$ 18.328.699,75	
COAC San Francisco Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 51.407.774,85	2,34%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 68.591.840,35	14,35%
	Microcrédito minorista	\$ 888.489,48	20,43%
	Subtotal microcréditos	\$ 120.888.104,68	
Total		\$ 395.713.655,74	7,39%

Para responder las preguntas de la investigación, se analizó y filtró en la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la información pertinente sobre las Cooperativas del Segmento 1 que tienen sucursales ubicadas en la Provincia de Napo.

Tabla 42

Matriz sobre los tipos de Microcréditos, participación y morosidad en Napo.

Cooperativa Analizada	Tipo de Cartera	Cartera Total Provincia Napo	Participación Napo con respecto al nacional	Morosidad Provincia de Napo	Morosidad Nacional
COAC 23 de Julio Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 1.056.840,36	6%	29%	8%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 1.425.018,80	9%	34%	15%
	Microcrédito minorista	\$ 7.201,67	8%	89%	66%
	Subtotal microcréditos	\$ 2.489.060,83			
	Promedio		8%		
COAC 29 de Octubre Ltda	Microcrédito minorista	\$ 880.187,37	2%	17%	15%
	Subtotal microcréditos	\$ 880.187,37			
CACPE Pastaza Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 3.600.693,85	9%	1%	1%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 3.005.416,27	17%	8%	6%
	Microcrédito minorista	\$ 66.186,64	17%	4%	5%
	Subtotal microcréditos	\$ 6.672.296,76			
COAC Oscus Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 4.214.440,92	7%	6%	4%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 2.653.491,69	5%	4%	4%
	Microcrédito minorista	\$ 24.845,09	4%	15%	16%
	Subtotal microcréditos	\$ 6.892.777,70			
COAC Policía Nacional Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 55.914,32	0,4%	0%	1%
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 30.317,26	1%	0%	4%
	Subtotal microcréditos	\$ 86.231,58			0%
COAC San Francisco Ltda	Microcrédito de acumulación ampliada	\$ 2.366.345,59	5%	2%	
	Microcrédito de acumulación simple	\$ 2.818.124,52	4%	41%	2%
	Microcrédito minorista	\$ 34.802,15	4%	74%	14%
	Subtotal microcréditos	\$ 5.219.272,26			20%
	Total	\$ 22.239.826,50	6%	9%	13%

Respecto al porcentaje que representa el total de colocación en la Provincia de Napo, sumando las tres clases de microcréditos, se totaliza en 22 millones de dólares representando el 6% del total nacional que es 395 millones de las entidades que están en la provincia. Pero analizando cada Cooperativa se llegan a observar que algunas entidades el monto colocado es más representativo que en otras en relación al monto nacional colocado.

El caso más representativo es la CACPE Pastaza Ltda., que tiene colocado para el 2017, 6.7 millones de dólares, que representa relativamente el 14% del total nacional, es relevante este dato ya que es la única Cooperativa de Ahorro y Crédito que tiene su sede matriz en la Amazonia, con una morosidad relativamente baja que promedia 4%, lo que revela que se está haciendo una eficiente recuperación de cartera. Por su parte la COAC Oscus tiene 6,9 millones de dólares en microcréditos en su agencia Tena, pero solo representa el 8% del total nacional, de la misma forma mantiene una morosidad del 8%. La COAC Policía Nacional tiene una cartera de crédito muy baja en comparación a las otras COACS representado solo el 0,7% del total nacional, es así que logra tener un índice de morosidad en 0%.

La COAC 23 de Julio Ltda. y San Francisco Ltda. mantienen una cartera de crédito de 2,5 y 5,2 millones de dólares respectivamente, pero llama la atención un índice de morosidad elevado respecto a las otras entidades analizadas, ya que tienen un promedio del 51% y 39% respectivamente, y muy superior al promedio provincial que es del 9%.

La cartera de microcréditos de las 6 Cooperativas consideradas dentro del objeto de estudio se puede observar que el Microcrédito Minorista es el que tiene un índice de morosidad muy superior a los demás tipos de créditos, enfatizando en la COAC 23 de Julio que tiene un 89% es decir que casi en la totalidad de la cartera está en morosidad.

Es así que a continuación se detalla los niveles de provisión que mantienen proporcionalmente para la cartera de microcrédito en Napo.

Tabla 43

Nivel de provisión en la Cartera total de microcréditos en Napo.

Cooperativa Analizada	Tipo de cuenta	Total Provisión	Porcentaje en relación al total de la cartera	Provisión proporcional para la cartera de microcrédito de la Provincia de Napo	Cartera que no genera intereses y vencida en Napo	Porcentaje de Provisión en Napo
COAC 23 de Julio Ltda	Microcréditos	\$ 8.739.819,93	27%	\$ 664.347,74	\$ 241.431,28	275%
COAC 29 de Octubre Ltda	Microcréditos	\$ 17.623.712,25	35%	\$ 303.885,76	\$ 146.590,16	207%
CACPE Pastaza Ltda	Microcréditos	\$ 3.077.597,38	6%	\$ 369.191,95	\$ 264.285,35	140%
COAC Oscus Ltda	Microcréditos	\$ 13.890.405,90	12%	\$ 86.231,58	\$ 382.081,11	23%
COAC Policia Nacional Ltda	Microcréditos	\$ 10.401.671,94	57%	\$ 48.937,06	\$ -	0%
COAC San Francisco Ltda	Microcréditos	\$ 22.262.518,99	18%	\$ 961.171,06	\$ 1.227.652,50	78%

La provisión para créditos incobrables es importante para el buen desempeño de una Cooperativa de ahorro y crédito, para evitar posibles inconvenientes financieros, y por ende con los socios que son los dueños de los recursos económicos.

La provisión que mantienen para los créditos en las COACS 23 de Julio Ltda., 29 de Octubre Ltda. y Pastaza Ltda. cumplen con holgura el indicador P1 provisión para créditos incobrables mayores a 12 meses de Perlas el cual se refiere a la protección al destinar el 275, 207 y 140 por ciento, respectivamente. Por lo tanto, mantienen un excedente de 175, 107 y 40 de provisión en el cual la meta es tener el 100%. Al mantener la cartera de microcrédito con alta tasa de morosidad por parte de la Cooperativa 23 de Julio se justifica mantener ese excedente de recursos. Lo contrario la Cooperativa 29 de Octubre al tener una tasa de morosidad baja no justifica mantener la más del 100% de re provisión

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

C1.- La cartera de microcréditos de las 6 COACS suman 22 millones de dólares, representando el 6% del total nacional que asciende a 396 millones de dólares; por lo expuesto, se cumple con la primera pregunta que es ¿Determinar en forma absoluta y relativa la participación en colocación de microcréditos en cada sucursal con respecto al total nacional? con lo cual se responde a la primera pregunta planteada en la investigación.

C2.- Mediante lo calculado en los principales indicadores que sustentan la investigación, utilizando el método PERLAS, con respecto a protección, se puede constatar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, ubicadas en Napo, en promedio cumplen de manera efectiva con las metas de provisión, las cuales mantienen en ciertos casos demasiados activos improductivos, que no están generando ingresos para la entidad, si esos recursos estuvieran colocados en créditos; por lo expuesto, se cumple con la segunda pregunta que es “¿Estimar en forma absoluta y relativa el nivel de provisión?”

C3.- Como resultado de la encuesta a los socios, el 35% correspondiente a 133 personas, respondieron que en un rango 50% al 75%, pudieron cubrir sus necesidades de recursos financieros necesitados al solicitar el crédito; de esta forma se responde a la pregunta realizada “¿Determinar en forma relativa la satisfacción de los socios del crédito recibido, con respecto al origen y uso?”

El monto de los créditos productivos otorgados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 de la provincia de Napo oscila entre los \$1000 a \$10000 dólares destinándose el mismo principalmente a la producción de tomate de árbol, naranjilla y ganadería, clasificándose dentro de la categoría de microcrédito; la mayor concentración de rango está entre \$4000 a \$6000.

C4.- De los resultados en relación a los créditos otorgados por las Cooperativas se encontró que solo el 24% de los encuestados es decir 91 socios, mejoraron su calidad de vida mientras que el 76 % restante, contestó que, muy poco le benefició el microcrédito. Esto responde a la tercera pregunta planteada “¿El destino del crédito otorgado por la cooperativa ha mejorado la calidad de vida?” Se verifica que en la mayoría de los casos el uso de los créditos productivos asignados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 de la provincia de Napo no guardan relación con respecto al origen y destino del crédito, situación que se traduce en el incremento de los índices de morosidad afectándose de esta forma, significativamente la capacidad operativa de las instituciones.

C5.-Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 1 de la provincia de Napo, revelan que existe una alta tasa de morosidad, ocasionando incremento en la provisión para incobrables, así como disminuyendo las utilidades de empleados e impuesto a la renta.

5.2 Recomendaciones

R1-C1.- Mantener el 6% de participación de microcrédito con respecto al total, y mejorar la calidad de cartera a fin de reducir el índice de morosidad

R1-C2.- Continuar aplicando la provisión para incobrables mayor y menor a 12 meses y así cumplir con el estándar del 100% y 35%, que recomienda la metodología PERLAS.

R1-C3.- Mejorar la política de seguimiento del crédito a fin asegurar que el destino guarde relación con el origen del mismo.

R1-C4 Actualizar el manual de crédito que permita operacionalizar su seguimiento con respecto a la política de origen y destino y así disminuir el 76% de sesgo en su uso resultado de la investigación.

R1-C5 Mejorar los procesos de colocación y recuperación de microcréditos y así controlar el incremento de morosidad, que conlleve a igualdad de eficiencia al promedio nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Acosta, M. (2012). *La economía del subdesarrollo y su impacto social*. La Paz: Martínez.
- Alarcón, J. (2011). *Reingeniería de procesos empresariales*. Maracaibo, Venezuela: Fundación Confemetal.
- Aranda, J. (2014). *Nuevas perspectivas de la calidad desde el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Asamblea Nacional.
- Banco Central del Ecuador. (2009). *Regulación No. 184 del Directorio del Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de Regulación No. 184 del Directorio del Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (19 de 04 de 2016). *Sistema de Información Macroeconómica*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788-banco-central-del-ecuador>
- Banco Central del Ecuador. (6 de Junio de 2018). *Estadísticas Macroeconómicas*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2016, de Presentación coyuntural: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro062014.pdf>
- Barrera, A. (2015). *La economía a partir de la dolarización*. Quito: FLACSO.
- Bermúdez, M. (2014). *Cumplimiento de los objetivos o pérdida de capital*. Cundinamarca: Universidad de Cundinamarca.
- Buenaño, F. (2017). *Derecho de la naturaleza y derecho social*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Cáceres, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

- Campion, A., Ekka, R., & Wenner, M. (20 de Marzo de 2012). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://www.iadb.org/es>
- Carrera, N. (2015). *La economía del subdesarrollo*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Carrillo, A. (2005). *Economía Ecuatoriana de Principios de Siglo*. Quito: Conejo.
- Chávez, I. (2013). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 64 - 67.
- Cooper, H. (2013). *El mercado financiero*. Londres: Addison Wesley.
- Dávalos, R. (2013). *La economía y la calidad de vida*. Asunción: Plata.
- Díaz, N. (2014). *Análisis del sector cooperativo comunitario*. Quito: Universidad Católica del Ecuador.
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95.
- Estevez, G. (2013). *La economía del Ecuador desde la crisis del 99*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Estrada, L. (2014). *La deuda externa y el manejo económico ecuatoriano*. Guayaquil: Universidad católica de Guayaquil.
- Fernández, L. (2013). *Desarrollo económico mundial*. Lima: LUPPA.
- Ferrajoli, L. (2016). *Los derechos y sus garantías*. Madrid: TROTTA.
- Girela, M. (2015). *La morosidad del sector público en el cumplimiento de sus obligaciones*. . Navarra: Aranzadi.
- González, J. (2012). *Regulaciones y nociones legales de la economía*. Machala: Dickinson.
- Guerrero, N. (2010). *Instrumentos de selección del talento humano*. México D.F.: Trillas.
- Guevara, L. (12 de Julio de 2011). *La economía y el desarrollo social en el Ecuador*. Quevedo, Los Rios, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Gutiérrez, M. (2013). *Administrar para la Calidad*. México D.F.: Limusa.
- Gutiérrez, R. (2012). *La eficacia empresarial en el subdesarrollo*. Buenos Aires: Gran Angular.

- Hernández, M. (2014). *Desarrollo económico del Ecuador en los últimos 10 años*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc-Graw Hill/ Interamericana de Editores, S. A de C.V.
- Horn, V. (2016). *Fundamentos de la Administración Financiera*. . D.F México. : Mc Graw Hill.
- Hurtado, G. (2013). *La economía nacional y el subdesarrollo*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (24 de Marzo de 2014). *Actividades económicas permitidas*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2017, de Actividades económicas permitidas: <http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciiu.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (24 de Marzo de 2014). *Actividades económicas permitidas*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2017, de Actividades económicas permitidas: <http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciiu.pdf>
- Intriago, R. (2014). *Finanzas populares a través de la historia*. Madrid: Océano.
- Jacome, H. (2012). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa*. Quito: Flacso.
- Jarrín, L. (2012). *Valoración del personal empresarial*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Jiménez, D. (2016). *La economía nacional, impacto y desarrollo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Johansenn, C. (2014). *The use of quality control: theory and practice*. . Roma: Libri.
- La Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Glosario de Términos Financieros*.
- Larrea, A. (2016). *Desarrollo cooperativo nacional*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- López, H. (2015). *Desarrollo económico de la subregión*. Santiago de Chile: Gomera.
- Mariño, H. (2014). *Gerencia de Procesos*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Marrero, L. (2014). *Finanzas de latinoamérica y el subdesarrollo*. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

- Meneses, C. A. (15 de Mayo de 2015). "Análisis del proceso de crédito y incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de comercio de Ambato". Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).
- Miño, G. (2013). *Historia del Cooperativismo ene el Ecuador*. Quito: Ministerio de Coordinador de Política Económica.
- Moreno, C. (2011). *Análisis de la eficiencia en las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia a través del uso de un modelo de eficiencia económica para el periodo 2008 - 2011*. Bogotá: Instituto de Economía Social y Cooperativismo.
- Pino, A. (2014). *Finanzas y administración*. Quito: Conejo.
- Ramírez, E. (2013). *Fundamentos de la administración financiera*. Guayaquil: Conejo.
- Ramírez, E. (2013). *Fundamentos de la administración financiera*. Guayaquil: Conejo.
- Ramírez, J. (2013). *La economía del Siglo XXI*. Barcelona: Océano.
- Ramírez, R. (2016). *Proyecto de Investigacion: Como se hace una tesis*. Lima: Fondo Editorial AMADP.
- Ramírez, W. (2014). *Desarrollo cooperatista ecuatoriano* . Quito: IAEN.
- Richardson, D. (04 de 2013). Sistema de Monitoreo PERLAS. (C. M. Crédito, Ed.) *Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito: Serie de Herramientas Técnicas*(4), 34.
- Suárez, A. (2012). *La economía y su desarrollo social*. Los Ángeles: Golden Brich.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (25 de Febrero de 2017). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)*. Recuperado el 4 de Abril de 2019, de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. (s.f.). Recuperado el 20 de Febrero de 2019, de www.seps.gob.ec
- Tamayo, P. (2015). *Crisis económica:la herencia adquirida*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Yépez, L. (2013). *La calidad del servicio empresarial*. Quito: Cornejo.