



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA **ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

CARRERA DE ECONOMÍA

TÍTULO:

**“DESTINO DE LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS OTORGADOS POR LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA
CACPE ZAMORA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO
SOCIOECONÓMICO DE SUS CLIENTES PERIODO 2010 - 2013”**

Tesis previa a la obtención del
grado de Economista

AUTORA: ZOILA KATHERINE HERRERA CARAGUAY

DIRECTOR: ECO. CELSO DARÍO HURTADO CUENCA, Mgs.

Loja – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

Econ. Celso Darío Hurtado Cuenca, Mgs.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ECONOMÍA DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que, dando cumplimiento a la resolución Nro. 0001328-D-AJSA-UNL del día 5 de mayo de 2015, en la que se me designa continuar con la dirección de la tesis titulada "Destino de los créditos productivos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda., y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus clientes periodo 2010 - 2013", en reemplazo del Econ. Lorgio Luna Jara, me permito informar que la revisión del trabajo se ha realizado de manera minuciosa, por lo que de conformidad con lo que establece el reglamento pertinente institucional, la postulante Zoila Katherine Herrera Caraguay ha culminado el borrador de tesis, pudiendo continuar con los trámites correspondientes previo a obtener su título de gado.

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinente

Loja, 11 de julio de 2015

Atentamente,



Econ. Celso Darío Hurtado Cuenca, Mgs.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Zoila Katherine Herrera Caraguay, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autora: Zoila Katherine Herrera Caraguay

Firma: 

Cédula: 1105435687

Fecha: Julio 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Zoila Katherine Herrera Caraguay, declaro ser autora de la tesis titulada **“DESTINO DE LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS CLIENTES PERIODO 2010 - 2013”**, como requisito para optar por el grado de Economista.

Además, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copias de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 15 días del mes de julio de dos mil quince, firma la autora.

Firma: 
Autora: Zoila Katherine Herrera Caraguay
Cédula: 1105435687
Dirección: Loja
Correo electrónico: tykha2009@hotmail.com
Teléfono: 072552173

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Eco. Celso Darío Hurtado Cuenca, Mgs.
Tribunal de Grado: Eco. Víctor Eduardo Chininin, Presidente
Ing. Santos Liberato Vargas
Eco. Max Arturo Loaiza

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios y a la Virgen del Cisne por guiar siempre mi camino, a mis padres y hermanas, gracias a ellos soy la persona que soy y quienes forman parte fundamental en mi vida, y a mis amigos por todo el apoyo brindado.

Katherine Herrera

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a Dios en primer lugar, por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para no rendirme y cumplir mis metas, a mis padres: Olger e Iralda quienes han sido mi apoyo fundamental, me han enseñado a superar y sobrellevar con valor cada obstáculo presentado, me han formado en un hogar con valores y enseñado que con esfuerzo, dedicación y constancia todo es posible de conseguir, a mis queridas hermanas: Gabriela, Ximena, Astrid, Cinthya y Daniela.

Agradezco también a la Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Economía y toda la planta docente, quienes se han hecho cargo de mi formación académica y me han impartido los conocimientos requeridos para ser una profesional de excelencia, y, de manera muy especial agradezco a mi director de tesis, Econ. Celso Hurtado por sus enseñanzas, apoyo incondicional y oportuno brindado en la dirección de la presente tesis.

De manera especial extiendo mi agradecimiento al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE ZAMORA, Doctor Nixon Gonzales, a la Jefe de Crédito y a todo el personal que labora en tan prestigiosa institución y a todos quienes de una u otra manera contribuyeron para la culminación de la presente tesis.

A todos, mi gratitud.

Katherine Herrera

a. TÍTULO

“DESTINO DE LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS CLIENTES PERIODO 2010 - 2013”.

b. RESUMEN

El desarrollo persistente del sistema cooperativo de ahorro y crédito como proveedores en el mercado financiero nacional, y en particular en el cantón Zamora ha influido en ciertas actividades económicas al ser uno de los principales motores para el desarrollo económico y social de los habitantes del cantón. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora ha venido funcionando desde el año 1989 aportando significativamente en el mercado financiero de la provincia. Por tal razón se ha creído conveniente realizar una investigación titulada: “Destino de los créditos productivos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora Ltda., y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus clientes periodo 2010 – 2013”. El objetivo general de la investigación fue determinar el alcance, distribución y tipos de créditos productivos otorgados por la CACPEZ y su relación con el mejoramiento de la situación socioeconómica de sus clientes. La investigación se realizó en el cantón Zamora y se sustentó en el método científico y sus expresiones tales como: inductivo, deductivo, analítico, sintético. A su vez, se empleó las técnicas de revisión bibliográfica, entrevista y encuesta con sus correspondientes instrumentos ficha bibliográfica, guía de entrevista y cuestionario con preguntas cerradas y de alternativa múltiple mismo que fue sometido a la aplicación de una prueba piloto con el fin de recabar información primaria pertinente y confiable que permita el cumplimiento de los objetos anteriormente expuestos. La población objeto de estudio estuvo representada por 7791 socios que han realizado créditos, igualmente se trabajó con una muestra representativa de 366 encuestas y entrevistas dirigidas al Gerente General y a la Jefe del Departamento de Crédito de la institución. Luego de analizar los resultados obtenidos del levantamiento de información se llegó a la conclusión que en el cantón Zamora los créditos han sido destinados principalmente a actividades agropecuarias y de comercio a corto y mediano plazo, influyendo directamente en el desarrollo socioeconómico de sus socios. La razón principal es que la institución financiera facilita el acceso de créditos al sector de la producción, impulsando actividades propias del cantón. Además se concluye que los créditos otorgados por la Cooperativa CACPEZ, aportan significativamente al mejoramiento de los ingresos y permite elevar el nivel de vida de los socios

PALABRAS CLAVE: actividades productivas, créditos, socioeconómico.

SUMMARY:

The persistent development of the cooperative system of savings and credit as suppliers in the domestic financial market, and in particular, in the canton Zamora has influenced certain economic activities and in socio-economic development of the canton's habitants. The credit union small business CACPE-Zamora has been operating since 1989 and contributing significantly in the financial market of the province. For that reason it has been decided to conduct an investigation entitled "Destination of productive loans from the Cooperative Credit Union small business CACPE Zamora Ltda, and their impact on the socioeconomic development of its customers between 2010-2013". The main objective of the research was to determine the extent, distribution and types of productive loans granted by the CACPEZ and its relation to the improvement of the socioeconomic situation of their clients. The research was conducted in the canton Zamora and was based on the scientific method and its expressions such as inductive, deductive, analytical, synthetic. In turn, the techniques of literature review, interview and survey index card with their instruments, questionnaire and interview guide and questionnaire with closed and multiple alternative same questions was submitted to the implementation of a pilot test in order to gather was used primary relevant and reliable information to fulfill the objects stated above. The object study population was 7791 customers who have made credits, we worked with a representative sample of 366 surveys and an interview addressed to General Manager and to the Head of Credit Department of the institution interviews. After analyzing the results of the information gathering was concluded that in the canton Zamora loans were mainly for farming and trade and agricultural activities in the short term, directly influencing the economic development of its members. The main reason is that the financial institution provides access credit to the productive sector, boosting own productive activities canton having the necessary liquidity and solvency. In addition it is concluded that the loans granted by the CACPEZ Cooperative contributes significantly obtaining an improvement of their income that allows them to improve their standard of living.

KEYWORDS: productive activities, credits, socioeconomic.

c. INTRODUCCIÓN

El mercado financiero es cada vez más competitivo y se desarrolla en un ambiente cambiante, que requiere llevar consigo nuevos retos y la oferta de una cartera de productos y servicios más diversificada que se diferencie de las demás entidades del sistema como son bancos, cooperativas, mutualistas, sociedades financieras y compañías emisoras de tarjetas de crédito.

Esto se debe a que en esencia los productos y servicios son bastante similares; sin embargo, se diferencian en la manera en la que están formados, el objetivo y como operan. Por ello el elemento diferenciador principal es la calidad con la que estos se ofrecen al mercado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador surgen como un sistema paralelo al sistema bancario, ofreciendo servicios financieros y sociales a sus asociados basados en sus principios de cooperación, reciprocidad y solidaridad con facilidad de apoyo a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas y obreros en general.

A nivel nacional las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, mejorando directamente el bienestar de los socios e indirectamente de la población, expresándose en progreso del sector geográfico donde operan u ofrecen sus servicios.

La concesión de créditos por parte del sector cooperativo ha permitido integrar en su seno a todas las personas, especialmente a mujeres y jóvenes, con la finalidad de insertarlos en la corriente principal de la economía.

Hay que entender, reconocer y apreciar la importancia del ahorro local; valorar sus capacidades y recursos para el desarrollo, reinvertiendo los ingresos en los mismos territorios, en la creación de empleo, producción y productividad. Se debe apoyar la consolidación de mercados locales de bienes, productos y servicios;

crear oportunidades para la población y emprender nuevos servicios financieros en respuesta a las demandas locales.

Considerando la importancia de las cooperativas para contribuir al desarrollo general (económico, social y societario), permiten la creación de oportunidades de auto empleo, mejorando las condiciones de vida y de trabajo de miles de socios, ofreciendo infraestructuras y servicios fundamentales en distintas zonas y comunidades.

Por ello la investigación se enmarca en conocer cómo ha mejorado la situación socioeconómica de los clientes, a través de los créditos productivos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE ZAMORA LTDA., cantón Zamora periodo 2010-2013.

Los objetivos específicos planteados fueron:

- Determinar la actividad económica a la cual están dirigidos los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante periodo 2010 - 2013.
- Establecer el nivel de recuperación de los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante el periodo 2010 - 2013.
- Identificar el mejoramiento de la situación socioeconómica de los clientes de la CACPEZ, en relación con sus actividades productivas.
- Conocer la satisfacción generada de los créditos otorgados por la CACPEZ en sus clientes.
- Establecer la demanda de los tipos de créditos por plazos: corto, mediano y largo plazo.

Formalmente, el presente trabajo investigativo consta de 10 partes: En la parte *a*, se presenta el título el mismo que se lo planteó de acuerdo a los lineamientos de investigación de la Carrera de Economía. En la parte *b*, se hace constar el resumen en español e inglés donde se describe una síntesis de los procedimientos aplicados para desarrollar cada uno de los objetivos planteados. En la parte *c*, se hace referencia a la introducción pertinente que detalla la importancia del tema investigado.

En la parte *d*, se presenta la revisión de literatura de los diferentes enfoques teóricos referentes a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, antecedentes y análisis general de la zona de estudio, centrado en la situación socioeconómica que sirve de base para la sustentación de la presente investigación.

Posteriormente en la parte *e*, que hace referencia a los materiales y métodos seguidos en la investigación, se empleó el método científico y sus tipos inductivo, deductivo, analítico, sintético; técnicas de revisión bibliográfica, entrevista y encuesta con sus instrumentos correspondientes ficha bibliográfica, guía de entrevista y cuestionario que sirvieron de base para la recolección de información primaria y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

La parte *f*, contiene la presentación de los resultados de la investigación. Seguidamente, la parte *g* hace alusión a la discusión con la finalidad de realizar una confrontación entre los resultados obtenidos, los objetivos y las teorías relacionadas; es decir se puede resaltar el cumplimiento de los objetivos planteados. La parte *h*, tiene que ver con las conclusiones.

En la parte *i*, se hacen constar las recomendaciones, la parte *j*, corresponde a la bibliografía que ha servido de base y fuente de consulta. Finalmente, en la parte *k*, se registran los anexos donde constan los formatos de entrevista, cuestionario, ficha bibliográfica y fotos del lugar donde se realizó el estudio, además se adjunta el proyecto de investigación.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

1. ANTECEDENTES

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito día a día se han fortalecido, dada la confianza de sus socios generando un incremento de su participación en el mercado. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) hasta febrero de 2015 en el Ecuador existen 944 cooperativas de ahorro y crédito registradas y 4,9 millones de clientes, aportando así al desarrollo de sectores sociales del país.

El Estudio Regional de Cooperativas de ahorro y crédito en Latinoamérica y el Caribe, publicado por la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV), con cifras a diciembre de 2006, muestra los tamaños de los sistemas financieros de 18 países de la región y la participación que tienen las cooperativas dedicadas a la actividad financiera en cada uno de ellos. Igualmente, la evolución histórica de las principales variables de balance y la categoría de las cooperativas de la región que tienen activos superiores a USD \$10 millones.

Dicho estudio analiza la participación que tiene el sector cooperativo en los sistemas financieros de cada país, donde Ecuador, Perú y Colombia se encuentran por encima del promedio (1,78%) con una participación del 7,76%; 2,12% y 4,87% respectivamente sobre el total de activos del sistema financiero nacional. Los sistemas financieros cooperativos que superan en tamaño a los demás países son Brasil (1,31%) y México (2,76%), mismos que tienen una baja participación debido al gran tamaño de sus sistemas financieros.

Mientras que el sistema financiero cooperativo que mayor participación tiene sobre el financiero nacional es el paraguayo con un 24%, debido a un sector financiero nacional tan pequeño.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que proliferaron en el Ecuador desde finales de los noventas y principios de nuevo milenio contribuyen a canalizar los

recursos propios y los enviados como remesas al Ecuador. El enorme crecimiento de estas instituciones financieras y su relación con los sectores rurales, y la sociedad, ha hecho que se vengan transformando en uno de los organismos más importantes a nivel nacional.

Según Alulema (2011), en su estudio realizado en la provincia de Tungurahua sobre el Impacto socioeconómico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, gerenciadas por indígenas, concluye que uno de los elementos para desafiar la pobreza es la concesión de créditos para la producción o actividades que mejoran el nivel de vida, dado que las Cooperativas Indígenas en Tungurahua, dan señales de ser un importante aporte al desarrollo económico, especialmente para quienes no podían acceder al sistema financiero tradicional.

Además, el destino de los créditos según lo manifestado por los socios se inclinan principalmente a la producción, debido a que la principal fuente de ingreso es la actividad agrícola, aunque también existe una elevada solicitud de créditos destinada al comercio, que es la actividad que más crecimiento tiene en el cantón. Estas actividades han ayudado a los socios a mejorar su economía y desarrollo social.

Por su parte Sierra (2012), en su análisis realizado en el cantón Yantzaza sobre la influencia de las cooperativas de ahorro y crédito sobre el desarrollo del cantón concluye que el 42% de los encuestados indicó haber invertido el crédito recibido por parte de la cooperativa en actividades comerciales, lo que ha generado inversión y no consumo; y, el 58% manifestó que el crédito recibido ha contribuido a mejorar sus ingresos y educación.

Adicionalmente, Sierra manifiesta que las cooperativas contribuyen a mejorar la calidad de vida de sus socios, por lo que recomienda a dichas instituciones financieras facilitar el acceso de servicios financieros a diferentes sectores.

Según publicación realizada por Diario El Telégrafo (2013), en términos de densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y

Chimborazo), con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza (con más de 7 cooperativas por cada cien mil habitantes). El índice de densidad financiera se obtiene de la relación del número de oficinas respecto de la población total.

Finalmente, los estudios mencionados anteriormente brindan aportes importantes al tema, no obstante corresponden a investigaciones desarrolladas en realidades distintas a la que se presenta en el cantón Zamora sitio al cual se enfoca la investigación. En el mismo, no existe un referente teórico sobre la influencia de las cooperativas de ahorro y crédito en el mejoramiento de la situación socioeconómica de sus habitantes lo que genera una falta de información en la temática planteada, siendo de tal manera, este trabajo el primer estudio en este sector del país que contribuirá para futuros análisis.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

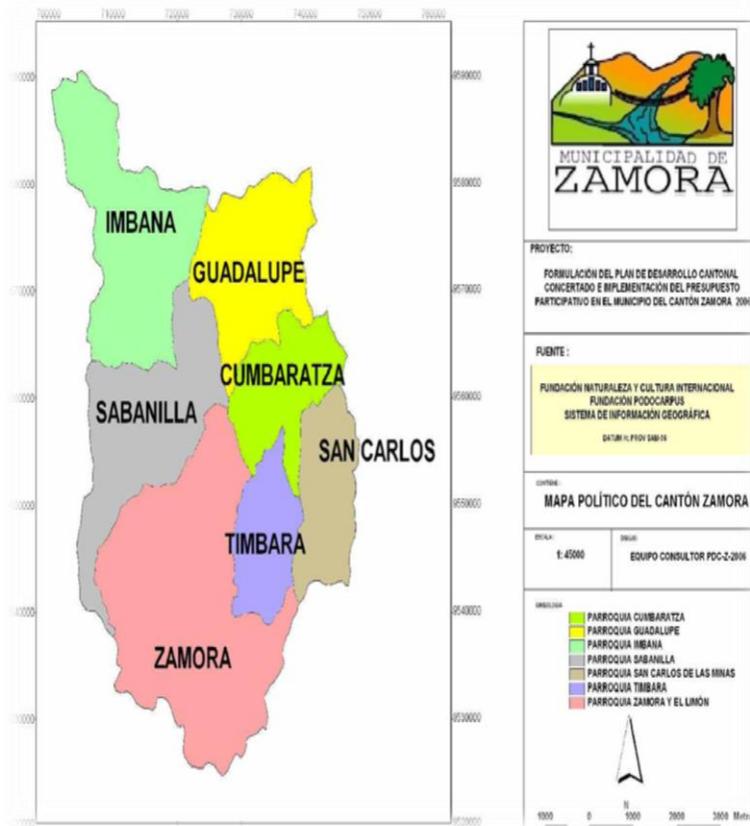
2.1 Cantón Zamora

El cantón Zamora se encuentra al noroccidente de la provincia de Zamora Chinchipe, su cabecera cantonal es la ciudad de Zamora y cuenta con una extensión territorial de 1.872 Km², limita al norte con el cantón Yacuambi, al sur con los cantones Nangaritza y Palanda, al este con los cantones Yantzaza, Centinela del Cóndor y Nangaritza; y, al oeste con la provincia de Loja. (PDOT, 2012 - 2021)

Según el plan de desarrollo, el cantón Zamora está conformado por 8 parroquias, de las cuales dos son urbanas: Zamora y El Limón; y, seis son rurales: Cumberatza, Guadalupe, Imbana, Sabanilla, San Carlos de las Minas y Timbara.

Gráfico 1

Título: División Política Administrativa del cantón Zamora



Fuente y Elaboración: PDC-Z 2012-2021

2.1.1 Historia

El cantón Zamora se crea mediante decreto ejecutivo emitido por el Presidente Constitucional de la República Emilio Estrada, publicado en el Registro Oficial N° 58 en noviembre de 1911, establece que la provincia del Oriente constará de cinco cantones, que son: Napo, Curaray, Pastaza, Santiago y Zamora. Así mismo se dispone que la cabecera del cantón Napo será Aguarico (Rocafuerte); del cantón Curaray, Cononaco; del cantón Pastaza, Andoas; del cantón Santiago, Macas; y del cantón Zamora, Gualaquiza. Además expresa que pertenecen al cantón Napo las siguientes parroquias: Aguarico, Coca, Loreto y Archidona; al cantón Curaray, las parroquias: Río Tigre (antes García) y Cononaco; el cantón Pastaza las parroquias de Mera, Canelos, Sarayacu y Andoas; el cantón Santiago las parroquias: Morona, Upano y Santiago; y el cantón Zamora, las parroquias: Gualaquiza, Zamora y El Rosario.

Mediante decreto legislativo publicado en el Registro Oficial Números 68 y 69 en noviembre del año de 1940, la Región Oriental se divide en dos provincias: Napo-Pastaza y Santiago-Zamora. La provincia Santiago Zamora comprende los cantones: Morona, Santiago, Zamora y Chinchipe y su capital será la ciudad de Macas.

Posteriormente, mediante decreto legislativo publicado en el Registro Oficial N° 360 del martes 10 de noviembre de 1953, se crea la provincia de Zamora Chinchipe, con su capital provincial Zamora. El decreto en su parte pertinente expresa que la región oriental del Ecuador se divide en tres provincias denominadas: Napo-Pastaza capital Tena, Morona-Santiago capital Macas y Zamora-Chinchipe capital Zamora. La provincia de Zamora Chinchipe comprende los cantones: Zamora, Chinchipe y Yacuambi. (PDOT, 2012 - 2021)

2.1.2 Población

El cantón Zamora, de acuerdo a los resultados del VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010, cuenta con una población de 25.510 habitantes, de los cuales el 52,20% son hombres y el 47,80% son mujeres. La mayor parte de la población se encuentra asentada en la cabecera cantonal, esto es en las parroquias urbanas de Zamora y El Limón con un 52,48%, mientras que en las parroquias rurales se encuentra el 47,52% donde predomina la presencia de las etnias Shuar y Kichwas en las parroquias Guadalupe, Imbana y Timbara.

Tabla 1**Título:** Población del cantón Zamora, 2010

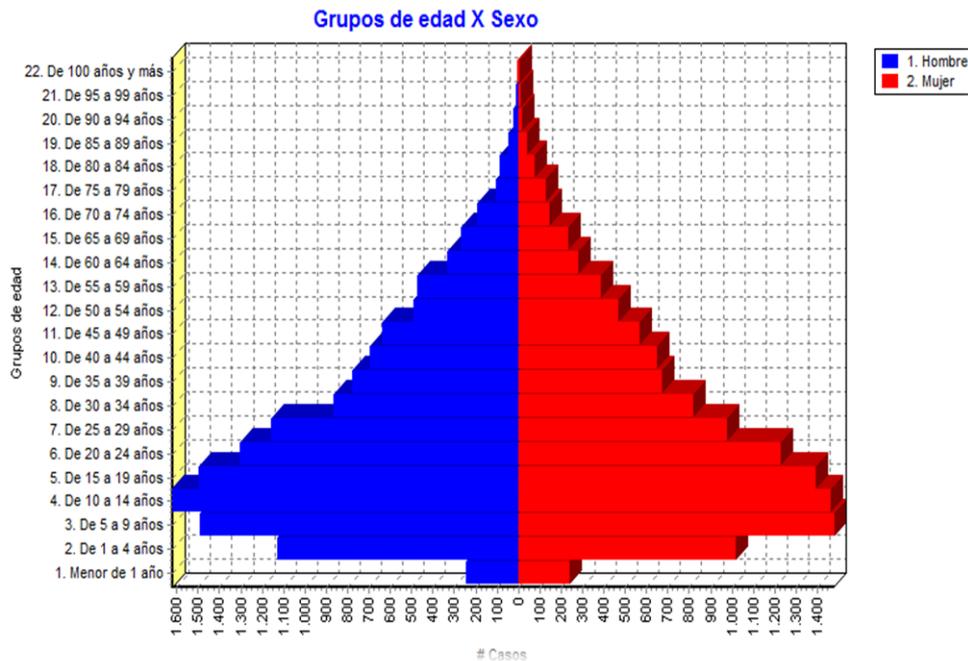
PARROQUIAS		POBLACIÓN		TOTAL	%
		HOMBRES	MUJERES		
URBANAS	Zamora y El Limón	7.002	6.385	13.387	52,48
RURALES	Cumbaratza	2.259	2.157	4.416	17,31
	Guadalupe	1.412	1.445	2.857	11,20
	Imbana	567	559	1.126	4,41
	Sabanilla	301	283	584	2,29
	San Carlos de las Minas	1.280	900	2.180	8,55
	Timbara	494	466	960	3,76
TOTAL		13.315	12.195	25.510	100,00
%		52,20	47,80	100,00	

Fuente: INEC, VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010**Elaboración:** La autora

Al igual que en otras ciudades del país, la distribución de la población se debe a la atracción de mano de obra hacia la ciudad que se refleja en el mejoramiento de los ingresos en el sector urbano respecto al sector rural, además existe una mayor cobertura de servicios básicos, concentración de negocios e instituciones públicas y privadas. Igualmente, la mayoría de actividades humanas son sensibles a la distancia, por ello en el área urbana existe una disminución de costos tanto de transporte, comunicación e información. Por consiguiente, mientras existan desigualdades proseguirá el éxodo rural y la urbanización.

Gráfico 2

Título: Pirámide Poblacional del Cantón Zamora, 2010



Fuente y Elaboración: PDC-Z 2012-2021

La pirámide poblacional del cantón Zamora, muestra que su población es relativamente joven siendo la edad promedio 26 años, la mayor concentración de habitantes se encuentra en edades comprendidas entre 0 a 14 años con un 33,91%; y, el 36,06% en edades de 15 a 34 años, lo que representa un 69,97% en su conjunto, es así que, la población de 35 años en adelante equivale al 30,03%.

Adicionalmente la tasa de crecimiento de la población cantonal es de 1,89% misma que registra aumentos constantes puesto que en todos los censos poblacionales se ha incrementado sostenidamente su tamaño.

2.1.3 Aspectos Socioeconómicos

El cantón Zamora al ser la cabecera provincial presenta un mayor número de centros educativos, comercios, empresas, actividad financiera, entre otros. En el sector rural predomina la presencia de etnias shuar y saraguro, principalmente en

las parroquias de Guadalupe (29,8%); Timbara (20,9%), e Imbana (23,5%) en esta última la presencia de la etnia saraguro es exclusivo producto de la migración.

Según el Censo de Población y Vivienda 2010, el 56,6% de viviendas tienen acceso a servicios básicos públicos como luz eléctrica, agua, alcantarillado, recolección de basura. En el ámbito de pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) el promedio del cantón es de 60,5%, que es muy cercano al promedio nacional con un NBI de 60,1% y menor al promedio provincial con un 73,8%. Por otro lado, el 30,2% de la población presenta un analfabetismo digital (personas ≥ 10 años).

Así mismo el INEC señala que en el cantón Zamora existe un total de 604 personas que han emigrado de los cuales 352 son hombres y 252 mujeres el motivo principal de la migración es la búsqueda de trabajo donde los principales países de residencia son España y Estados Unidos.

2.1.3.1 Educación

El sistema educativo del cantón Zamora lo conforman 14 escuelas a nivel pre-primario; 60 de nivel primario; 10 de nivel secundario; 11 bilingües y una escuela para niños especiales. El sistema educativo del cantón Zamora es predominantemente fiscal y comprende el 87% de los establecimientos de nivel pre-primario, primario y medio. Los establecimientos fiscomisionales abarcan el 13%, cubriendo en los tres niveles señalados. (SINEC, 2008)

La tasa de escolaridad en el cantón Zamora según el Censo 2010, es de 10,2%; mayor a la tasa provincial y nacional de 8,8% y 9,6% respectivamente, en lo referente a la educación superior los bachilleres de los establecimientos de nivel medio de la provincia se inscriben en las Universidades Técnica y Nacional de la ciudad de Loja y en menor número en las Universidades de Cuenca y el resto del País.

La tasa de analfabetismo en el cantón es de 4,1%; que es menor a los datos nacionales y provinciales con un 5,5% y 6,8% respectivamente. A nivel de cantones, Yacuambi presenta la tasa más alta de analfabetismo con el 10.25% de la población mayor a 15 años, y el cantón Zamora la tasa más baja con el 4.1%, manteniéndose la misma tendencia de los años anteriores. (INEC, 2010)

2.1.3.2 Salud

El cantón Zamora cuenta con un hospital localizado en el centro de la ciudad que lleva el nombre de Julius Dopner, centros de salud en las cabeceras parroquiales El Limón y Timbara y puestos de salud en los barrios de San Antonio y La Pituca.

2.1.3.2.1 Natalidad

La tasa de natalidad expresa la frecuencia con que ocurren los nacimientos en una población determinada. Se calcula haciendo el cociente entre el número de nacimientos ocurridos durante un período dado y la población media de ese período; por mil. (CEPAL, 2009)

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos esta variable da el promedio anual de nacimientos durante un año por cada 1000 habitantes. En el Ecuador se registró una tasa de natalidad de 15,05% para el año 2011 y, el índice de Fecundidad (número medio de hijos por mujer) de 2,4. En el cantón Zamora la tasa de natalidad fue de 20.33% dato mayor al registrado nacional, lo que representa 421 nacimientos por año, según dato específico proporcionado por el INEC 208 hombres y 213 mujeres.

2.1.3.2.2 Mortalidad

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), los datos de mortalidad indican el número de defunciones por lugar, intervalo de tiempo y causa. Los

datos de mortalidad reflejan las defunciones recogidas en los sistemas nacionales de registro civil, con las causas básicas de defunción codificadas por las autoridades nacionales.

Esta variable da el número medio anual de muertes durante un año por cada 1000 habitantes, indica con precisión el impacto actual de mortalidad en el crecimiento de la población, en el año 2011 las tasa de mortalidad del país fue de 4,08%; mientras que la tasa de mortalidad general para el mismo año del cantón Zamora fue de 3.09% lo que representa 96 fallecimientos, las principales causas de mortalidad son las enfermedades del corazón, accidentes de tránsito y enfermedades hipertensivas y neumonía.

2.1.3.3 Empleo y ocupación

El empleo en el cantón Zamora de acuerdo a datos de las categorías de ocupación expresadas en el Censo 2010, se encuentra principalmente en el sector formal específicamente en el sector público, en calidad de empleados u obreros del Gobierno y los Gobiernos Autónomos Descentralizados con un 28,99%, mientras que en el sector privado se ubica el 15,13%. Trabajos por cuenta propia con un 27,14%; los jornaleros o peones representan el 13,46%, mientras que quienes están ocupados como patronos(as) representan el 2,44%, seguidos de las empleadas/os domésticas con el 2,18%.

En cantidades mínimas, sigue quienes se desempeñan como trabajadores no remunerados con un 1,96% y por último quienes figuran en calidad de socios con el 1,37%. (INEC, 2010)

Tabla 2**Título:** Población económicamente activa del cantón Zamora, 2010

PARROQUIAS	SEXO		TOTAL	%
	Hombre	Mujer		
Zamora y El Limón	3,766	2,077	5,843	56.31
Cumbaratza	1,096	425	1,521	14.66
Guadalupe	689	303	992	9.56
Imbana	318	233	551	5.31
Sabanilla	167	44	211	2.03
San Carlos de las Minas	763	159	922	8.89
Timbara	248	88	336	3.24
TOTAL	7,047	3,329	10,376	100.00

Fuente: INEC, VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010**Elaboración:** La autora

En el cantón Zamora de acuerdo con los resultados del VII Censo de Población y VI de Vivienda realizado el año 2010, existe una población económicamente activa de 10.376 personas (considerando los parámetros de la OIT de población mayor a 10 años de edad), que representa el 41% de la población total del cantón.

La mayor cantidad de población económicamente activa 56,31% del cantón se encuentra en las parroquias urbanas de Zamora y El Limón, esto se debe a que es la cabecera cantonal y provincial, donde están asentadas la mayor parte de las instituciones públicas dependientes del Gobierno, así como las instituciones privadas, y donde se desarrolla la mayor actividad financiera y comercial.

La parroquia rural Cumbaratza aporta con el 14,66% de la PEA cantonal, seguida de las parroquias rurales Guadalupe con el 9,56%, San Carlos de las Minas con el 8,89%, Imbana con 5,31%, Timbara con el 3,24% y por último la parroquia de Sabanilla con 2,03%. Esta distribución de la PEA cantonal sigue la lógica de la distribución poblacional del cantón.

De los negocios actuales que existen en este sector un gran número están relacionados principalmente con el comercio y la producción agrícola, acuícola y forestal. Actividades como exportación de cafés especiales, producción de tilapia y otros productos, la extracción de madera, son significativas en la región, sin quedarse atrás el turismo como una actividad importante en la zona.

2.1.4 Sectores económicos

Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

2.1.4.1 Sector productivo primario

2.1.4.1.1 Producción agrícola del cantón Zamora

Dentro del área destinada a la producción agrícola, están considerados los cultivos transitorios o temporales, los mismos que constituyen una fuente de ingresos económicos y valor nutritivo para las familias del sector rural y urbano. La base de crecimiento económico del cantón Zamora se fundamenta a través del desarrollo del sector agrícola y pecuario, así se tiene que los principales productos agrícolas que se cultivan en el cantón son: maíz, yuca, banano, café, cacao, caña de azúcar, plátano, cítricos como naranja y mandarina principalmente, fréjol, bajo la modalidad de monocultivos o cultivos asociados. Una de las frutas que ha ido en aumento su producción es la papaya, aunque no se tiene datos estadísticos sobre las cantidades de producción. (PDOT, 2012 - 2021)

Tabla 3

Título: Superficie (has) de los principales cultivos del cantón, 2001

Café	Naranjilla	Banano	Cacao	yuca	Caña de azúcar	Naranja	Plátano	Total
450	306	135	132	20	601	57	188	1889
23,82	16,20	7,14	6,99	1,07	31,82	3,01	9,95	%

Fuente: III Censo Nacional Agropecuario

Elaborado por: La autora

En cuanto a la asociación de cultivos, los productores generalmente prefieren asociar los cultivos permanentes con los transitorios, aunque también asocian cultivos permanentes entre sí, algunos ejemplos de asociación de cultivos son: café – plátano; banano – plátano; cacao – café; banano – café – plátano; plátano – yuca.

De acuerdo a datos proporcionados por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), Dirección Provincial de Zamora Chinchipe; la aptitud de los suelos y el clima tropical del cantón Zamora ha permitido desarrollar algunos productos entre los principales se tiene: el café, su cultivo es de 450 hectáreas con un rendimiento de 18 a 20 quintales al cuarto año de cultivo; el cacao, presenta un rendimiento de 6 a 7 quintales por hectárea al quinto año; los cultivos de plátano, tiene un rendimiento de 5 a 7 toneladas métricas por hectárea por año, esta actividad se realiza según el calendario agrícola de siembra, inicia en el mes de enero y la cosecha del producto se obtiene al año y medio después de la siembra, dichos productos son predominantes en cada una de las comunidades del cantón Zamora, los mismos que sirven para comercio, además de ser base en la alimentación diaria de sus habitantes.

2.1.4.1.2 Producción ganadera del cantón Zamora

En la provincia de Zamora Chinchipe, el manejo del ganado bovino se aplica principalmente con el sistema extensivo al pastoreo, la alimentación del ganado es a base de pasto (gramínea), muy pocos ganaderos proporcionan balanceados,

aunque esta realidad, día a día tiende a cambiar, debido a que los Planes de Desarrollo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Locales están enfocados al apoyo y mejoramiento de las técnicas de manejo y cuidado del ganado bovino, con este fin se emprenden programas de capacitación y formación de promotores en el mejoramiento genético del ganadero de la provincia. (PDOT, 2012 - 2021)

La ganadería es la principal actividad económica productiva del cantón Zamora, y dentro de ella, la producción de ganado bovino es la más importante, aunque en lo que se refiere a producción de leche el promedio de litros diarios por vaca es de 4,23 litros, siendo una producción baja que debe ser mejorada con la implementación de mejores técnicas de producción.

Tabla 4

Título: Número de cabezas de ganado en el cantón, 2001

CABEZAS DE GANADO			
Bovino	Porcino	Ovino	TOTAL
Cabezas	Cabezas	Cabezas	
20,139	2,412	436	22,987

Fuente: III Censo Nacional Agropecuario

Elaboración: La autora

La producción de la Provincia de Zamora Chinchipe y específicamente del cantón Zamora está destinada principalmente a la crianza de ganado bovino para la producción de leche y carne, constituyéndose en otra fuente de ingresos para las familias dedicadas a esta actividad.

Tabla 5

Título: Número de cabezas de otras especies de ganado, 2001

OTRAS ESPECIES DE GANADO							
Cantidad	Asnal	Caballar	Mular	Caprino	Conejos	Cuyes	Total
Número	388	1.636	996	18	18	8.708	11.764
%	3,30	13,91	8,47	0,15	0,15	74,02	100,00

Fuente: III Censo Nacional Agropecuario

Elaboración: La autora

La crianza del caballo, asno y mula, son muy poco comunes, los finqueros de la provincia crían estos animales con fines de apoyo a la producción como animales de carga para la madera y productos agropecuarios, estos animales son muy dóciles y fuertes; también los utilizan como un medio de transporte dentro de las unidades productivas y fuera de ellas, de allí que la crianza de mayor cantidad de ganado equino está reflejado principalmente en zonas rurales de la provincia. La crianza de estos animales se considera como crianza individual o unitaria.

A diferencia de los productos agrícolas que no cuentan con un centro de acopio en el cantón, los derivados de la ganadería en este caso la leche, posee dos centros de acopio. Estos centros de acopio están situados en la parroquia de Cumbaratza, barrio Chamico y otro en la parroquia Sabanilla, barrio El Retorno.

2.1.4.1.3 Acuicultura

Las actividades piscícolas y ranícolas son relativamente nuevas en la provincia de Zamora Chinchipe, especialmente la producción de ranas. Esta actividad se realiza con el fin de mejorar la situación económica de las comunidades y proporcionar fuente proteica de calidad. Las principales especies de peces que cultivan son tilapia, cachama y truchas con un rendimiento de 20000kg/ha, 3600kg/ha y 80000kg/ha respectivamente con un sistema de producción extensivo.

La producción piscícola ha propiciado la agrupación de los habitantes en asociaciones de producción, las principales organizaciones piscícolas de producción de Tilapia se encuentran ubicadas en la parroquia Guadalupe y Cumbaratza del cantón Zamora; la primera organización tiene un total de 11 socios todos ellos activos, mientras que la de Cumbaratza tiene 75 socios activos, de los últimos no todos producen tilapia. (PDOT, 2012 - 2021)

Actualmente existen productores de peces distribuidos en casi todos los cantones de la provincia de Zamora Chinchipe, que proporcionan volúmenes considerables de producto, mismos que se utilizan para autoconsumo y venta en el mercado local.

2.1.4.2 Sector productivo secundario

2.1.4.2.1 Industria

La actividad industrial en el cantón es aún incipiente, sin embargo se debe destacar la producción a nivel de pequeña industria en la parroquia Cumbaratza, sector Rancho Alegre de alimentos y bebidas, en el mismo se encuentran ubicadas las fábricas de vinos “Rancho Alegre” y vinos “Zamora”, donde se producen quesos, productos que son comercializados. La fábrica de embutidos “El Zamorano” ubicada en el mismo sector, es una empresa que fabrica productos cárnicos de la provincia de Zamora Chinchipe; mismos que deben ser aprovechados conveniente y oportunamente.

También es importante señalar la producción de licores elaborados en los sitios de Cumbaratza y La Quebrada, que tienen una importante demanda en toda la región. De igual manera se tiene la producción de licores en el sector de Tunantza. En manufactura se destacan los servicios de mecánica automotriz y talleres de estructura metálica, que cubren la demanda local y parte de la provincial. (PDOT, 2012 - 2021)

De acuerdo a datos obtenidos en el estudio: “Impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Ecuador, Caso Zamora Chinchipe” (2011), esta provincia posee el 0.25% del total de Pymes existentes en el Ecuador; reflejando una baja participación empresarial; de las cuales el 53% de las empresas están constituidas como personas naturales y el 47% son compañías jurídicamente establecidas.

La actividad que realizan las empresas es variada; destacándose la actividad de comercio al por mayor y menor con un 19,84%; seguido por la intermediación financiera, hospedaje y alimentación con el 12,7%; complementado con las actividades de educación, construcción y administración pública equivalente a un 7,14%, 6,35%; y 4.76% respectivamente. Además con representaciones mínimas

se encuentran las empresas dedicadas a la industria, agricultura y actividades inmobiliarias y otras.

Así mismo la participación de las pymes dentro de la actividad de agricultura, ganadería, caza y silvicultura es reducida al igual que la industria manufacturera con el 3,17% y el 3.97% respectivamente.

2.1.4.2.2 Artesanía

En el cantón Zamora, parte de su población son artesanos, mismos que trabajan en la elaboración de hamacas, collares de semillas, adornos, lanzas entre otros. En servicios artesanales están los talleres de carpintería, confección de ropa, reparación de vehículos, micro empresas de confección de tejas, ladrillos, bloque etc.

2.1.4.2.3 Minería

Las actividades extractivas en el cantón Zamora están orientadas principalmente a la explotación de minerales metálicos, no metálicos y materiales de construcción, identificándose una mayor presencia de esta actividad en la parroquia San Carlos de las Minas, donde el 69,69% representa de la población total del cantón dedicada a esta actividad. Esto se explica por la presencia del mineral oro, principalmente en el sector de Nambija.

De acuerdo con información proporcionada por la Agencia de Regulación y Control Minero (ARCOM) de la provincia de Zamora Chinchipe, han sido concesionadas 12.925,10 hectáreas, para la exploración y explotación de minerales metálicos, no metálicos y materiales de construcción.

2.1.4.3 Sector productivo terciario

2.1.4.3.1 Comercio

El comercio del cantón está basado en la venta de productos agrícolas y pecuarios como plátano, yuca, guineo, café, cacao y frutas tropicales; seguidos de la venta de ganado vacuno, cerdos, aves de corral, leche, embutidos cárnicos, productos lácteos y licor; últimamente el cantón ofrece un nuevo producto al mercado exterior como es la rana toro y pez tilapia. Artesanía en madera, adornos e instrumentos de música, de las etnias shuar y saraguro, muebles de madera muy fina para sala y comedor, bloques, licores entre otros.

2.1.4.3.2 Turismo

El turismo en el cantón Zamora, en una actividad poco desarrollada, aunque se ha incrementado en los últimos años, es una forma de aprovechamiento del gran potencial turístico que posee, debido a su rica biodiversidad genética, de especies, eco sistémica y cultural.

El turismo es un componente transversal del desarrollo por cuanto está íntimamente ligado al desarrollo de los otros componentes o sistemas, debido a que involucra una buena dotación de servicios básicos a todas las poblaciones, desarrollo de la infraestructura turística y de servicios, cuidado ambiental, vías en buenas condiciones, comunicaciones y conectividad en todo el cantón, entre las más importantes, elementos que deben tomarse en cuenta para general un turismo sustentable. (PDOT, 2012 - 2021)

Los servicios turísticos son los que han experimentado un mayor crecimiento en el cantón Zamora, especialmente en lo que se refiere a los servicios de alojamiento y alimentación, a la que se dedican 349 personas (Censo de 2010), y otras actividades de servicios 149 personas, lo que representa el 4,80% de la población económicamente activa, sin contar con las personas que se dedican a producir artesanías o productos agropecuarios para ofrecer a los turistas. El Concejo Municipal aprobó una ordenanza para llamar a Zamora como “Tierra de aves y

cascadas” para señalar el gran potencial de atractivos turísticos como son las cascadas y la infinidad de aves existentes en este cantón.

2.1.4.3.3 Transporte

El cantón Zamora cuenta con unidades de transporte propias que prestan servicio interprovincial e intercantonal como son la cooperativa de transporte Nambija y Cooperativa Transporte Zamora. Además en transporte interno prestan servicios las camionetas Río Zamora, cooperativas de Radio Taxis Terminal Terrestre y la cooperativa Taxi Amigo.

2.2 Sistema Financiero

2.2.1 Definición

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el sistema financiero, es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Es decir los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público; y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos.

Autores como Aguirre & Andrango (2011) mencionan que el sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

Por su parte Joseph Schumpeter (1912), menciona que lo que requiere el empresario para impulsar el proceso productivo, se pueden llevar a cabo si se cuenta con la asignación de crédito, puesto que éste permite crear el camino para la innovación productiva, la cual ira de forma vinculada al desenvolvimiento económico. De tal manera, que el principal propósito que tiene el crédito, en beneficio del empresario, es la innovación.

Por otra parte, la implementación del proceso de dolarización formal en el país, ha exigido cambios en el Sistema Financiero Nacional, como respuesta para asegurar la sostenibilidad de las organizaciones financieras, evitando quiebras y garantizando que los ciudadanos no pierdan sus ahorros.

En 1985, la Junta Monetaria mediante Resolución N° JM-266-85, determina que deben formar parte del Sistema Financiero Nacional las cooperativas de ahorro y crédito consideradas como abiertas, y a partir de aquí se inicia el fortalecimiento del control de las instituciones que hacen intermediación financiera por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Paralelamente las cooperativas de ahorro y crédito motivadas por la confianza de los depositantes, crecieron en su tamaño lo cual les ha exigido implementar estrategias de adaptación a los cambios determinados por la legislación gubernamental y las entidades de control financiero.

2.2.2 Importancia

El sistema financiero es importante porque:

- Estimula el ahorro mediante la oferta de productos con rendimientos atractivos y seguridad.
- Facilita el pago de bienes y servicios, estimulando el desarrollo del comercio interno y externo.
- Proporciona el nivel apropiado de liquidez que necesita un país para que la sociedad pueda comprar los bienes y servicios para su vida diaria.
- Es el principal mecanismo de financiamiento.

2.2.3 Regulación

El sistema financiero está conformado por instituciones financieras públicas y privadas reguladas por:

2.2.3.1 Superintendencia de Bancos y Seguros

La Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado, sostiene que el sistema financiero del Ecuador comprende el Banco Central del Ecuador, las instituciones financieras públicas, las instituciones financieras privadas y las demás instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con cerca del 90% de las operaciones del total del sistema. (SBS, 2013)

La Superintendencia de Bancos y Seguros tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y todas aquellas que se encuentran determinadas en la Constitución y en la Ley.

- Bancos: reciben el ahorro de sus clientes y colocan estos fondos como préstamos a quienes solicitan.
- Mutualistas: captan recursos del público para el financiamiento de vivienda, construcción y bienestar de sus socios y clientes.
- Sociedades financieras: conceden créditos y captan inversiones.
- Compañías emisoras de tarjetas de crédito: generan un documento (tarjeta de crédito) que permite al usuario disponer de una línea de crédito para adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

2.2.3.2 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- Cooperativas de ahorro y crédito: están formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente para realizar intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

2.3 Sector Cooperativo

El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común, se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

En sus inicios, las formas de constitución de las cooperativas aparecen debido al sistema de libre mercado que comenzó a tener fuerza con el advenimiento de la Revolución Industrial en Inglaterra entre 1750 y 1840 y de una transformación agrícola que favorecía la industrialización, vieron a la cooperación como una solución al problema que soportaban las clases que se habían empobrecido. (Gutierrez, 2009)

Cabe mencionar, que antes de la revolución industrial en el Reino Unido existían tierras comunales que eran aprovechadas por las personas en el cuidado de pastos y bosques, generando para ellos ocupación e ingresos, pero a mediados del siglo XVIII cambió la situación cuando el gobierno publicó una ley para suprimir las propiedades comunales y realizar subastas públicas.

Con ello, las tierras fueron adquiridas por las personas que tenían mayores ingresos, causando resultados sociales y humanos negativos ya que los campesinos pobres y jornaleros se quedaron sin lugar para trabajar debido a esto tuvieron que emigrar a las ciudades para ocuparse como obreros en las nuevas fábricas que se iban instalando.

Por consiguiente estas transformaciones económicas, produjeron amplios cambios sociales, con la aparición de grandes fábricas y el crecimiento de las ciudades, donde los talleres artesanales desaparecieron debido a que la industria tradicional no podía competir frente a estas. (Gutierrez, 2009)

Bajo este escenario la abundancia de mano de obra en las ciudades era aprovechada por los dueños de las fábricas, que pagaban salarios extremadamente bajos por jornadas de trabajo superiores a 14 horas, ocupando también a mujeres y niños.

A raíz de lo expuesto, la Economía Social surge en la primera mitad del siglo XIX como un enfoque alternativo a la Economía de Mercado, con influencia de varias corrientes que reaccionan ante la extrema explotación y empobrecimiento que causó la revolución industrial, a fin de reivindicar las dimensiones sociales, morales y la capacidad de auto organización de la clase obrera (Gutierrez, 2009)

Según, León Walras de la escuela liberal y Charles Gide de la escuela socialista utilizaron el concepto de Economía Social con distinto enfoque. Walras la concibió como la ciencia de la justicia social y Gide como la que observa las relaciones que los hombres establecen entre sí, con el fin de conseguir una vida más fácil, un futuro más cierto, una justicia más benévola y más alta que la aplican los comerciantes cuando buscan obtener beneficios económicos.

En las últimas décadas se impone un concepto más específico y preciso de la Economía Social, que se manifiesta diferente del entorno del sector privado que tiene fines lucrativos, y del sector público, debido al origen y a los mecanismos de gestión. Dicho enfoque se basa en satisfacer las necesidades del grupo de personas sustituyendo el interés particular por el social.

2.3.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito

2.3.1.1 Definición

La Ley de Economía Popular y Solidaria menciona que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las

operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

Por su parte la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador define a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad la ayuda mutua, para alcanzar sus necesidades financieras.

La función de las cooperativas de Ahorro y Crédito no puede desligarse totalmente de las actividades de las demás instituciones financieras ya que estas tienen el papel de captación (depósitos) y canalización (créditos) de recursos financieros para poder de esta forma evidenciar su verdadero alcance e incidencia en el sistema crediticio ecuatoriano.

2.3.1.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

En Ecuador, la formación de las primeras cooperativas se dio en el seno de los gremios de artesanos, obreros, comerciantes, empleados y patronos, gracias a las ideas de promotores intelectuales vinculados a los Partidos Socialista y Liberal, así como a la Iglesia Católica y que dentro de su doctrina social las habían asumido mediante contacto con la población.

La primera cooperativa ecuatoriana fue fundada en Guayaquil, con el nombre de Asistencia Social Protectora del Obrero que se inscribe en el Registro General de Cooperativas el 16 de septiembre de 1919. El sistema de ahorro y crédito ha tenido un amplio significado económico y social, y es la forma asociativa económica más expandida, en 1927, simultáneamente surgen las primeras empresas cooperativas de producción y crédito denominada “Caja de ahorro y Cooperativas de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo”

En este contexto el 12 de enero de 1928, Isidro Ayora aprueba los primeros estatutos que corresponden a la Cooperativa de Consumo de la Hermandad Ferroviaria Guayaquil- Quito, que abrió almacenes en la capital. En 1938 se

registra la primera cooperativa artesanal, como Cooperativa de Tejedores de Sombreros de Paja Toquilla de Tabacundo (Quezada, 2014).

Por otra parte las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetan a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo que es un modelo de gestión mediante el cual las empresas son controladas de manera eficiente y transparente.

De conformidad con la normativa ecuatoriana, el objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es facilitar la comunicación entre los que tienen ahorros y los que desean invertir, función que ejercen al entregar recursos en forma de créditos a sus socios para diferentes fines, entre los cuales, es de interés analizar aquellos que en su mayor parte están dirigidos a financiar actividades productivas que en algunas situaciones colaboran con el proceso de reducción de la pobreza, ya que generan fuentes de trabajo.

2.3.1.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Zamora

La época en la que nació el cooperativismo en Zamora es reciente, la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito en la Provincia fue la “Educadores de Zamora Chinchipe”, el 23 de septiembre de 1972, inspirada en las ideas de maestros de Zamora, con un número de 23 socios, juntaron sus ahorros para formar un monto que les abastecía de préstamos pequeños, evitando los abusos en parte de los “Chulqueros” y financieras. (PDOT, 2012 - 2021). Luego nace la cooperativa CACPE Zamora, la cooperativa CACPE Yantzaza, Cooperativa Ciudad del Zamora entre otras.

2.3.1.4 Clasificación

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero, las cooperativas de ahorro y crédito forman parte del sector financiero popular y solidario. La Superintendencia para efectos de control las clasifica en 4 segmentos de acuerdo a tres

características: activos, cobertura geográfica y número de socios. Bajo estos criterios, el primer segmento se compone de 487 cooperativas, el segundo de 334, el tercero de 84 y el cuarto de 39 cooperativas.

De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constan en el Reglamento General de la Ley de la institución.

2.3.1.5 Fines

Uno de los fines más importantes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la captación de ahorros y el otorgamiento de préstamos a todos sus asociados, podemos mencionar dentro los fines que tienen este tipo de cooperativas son los siguientes:

- Promover la cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin recibirá de estos sus ahorros y certificados de aportación.
- Realiza cobros y pagos, así como todas aquellas funciones financieras necesarias para el desarrollo de la cooperación crediticia.
- Otorgar préstamos a sus asociados, para atender sus necesidades e incentivar su ahorro.
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.

2.3.1.6 Segmentos de crédito

El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual, habitualmente se pacta un interés que compensa al prestamista del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines.

Schumpeter (1912), por su parte define al fenómeno del crédito como la creación del poder de compra existente con el propósito de transferirlo al empresario de esta manera se accede a los bienes antes de obtener sus derechos, y opera de forma que permite al empresario obtener los bienes que requiere. En este sentido el crédito le permite al empresario generar crecimiento en su actividad productiva. De esta manera el crédito es un mecanismo indispensable para el crecimiento económico impulsado por empresario que busca la acumulación de capital. (Mora, 2008)

2.3.1.6.1 Importancia de los créditos

Mediante los servicios de crédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios. El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía.

La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. Cabe mencionar que a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. (Sandoval M, 2010)

2.4 Instituciones financieras del cantón Zamora

En el cantón Zamora existe la presencia de Instituciones Financieras como Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran activas con sus propios reglamentos y políticas. Entre las cuales se tiene:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Zamora
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Semillas del Progreso

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Zamora Chinchipe.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega (Coopmego)
- Banco Nacional de Fomento (BNF)
- Banco de Loja
- Banco Pichincha
- Banco de Austro

2.4.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora Ltda., es una de las más importantes debido al servicio que prestan a sus socios y socias, la calidad de atención y la facilidad que brindan para acceder a créditos. Fue creada con el fin de fomentar el desarrollo de los pequeños artesanos y todas aquellas personas de bajos recursos económicos. Esta importante institución financiera fue aprobada mediante Acuerdo Ministerial No. 01817 el 11 de septiembre de 1989.

La CACPEZ es una sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito que ha venido a constituirse en baluarte de desarrollo y motor generador de soluciones de grandes, medianas y pequeñas necesidades de los habitantes asentados a lo largo y ancho de la nuestra provincia, gracias a que la Matriz está ubicada en la cabecera Provincial (Zamora) y sus agencias en algunos cantones y parroquias como: Zumba, Palanda, Valladolid, Yacuambi, Zumbí, Guayzimi, El Pangui , Paquisha y en la ciudad de Loja, con la posibilidad de seguir ampliando su cobertura cada vez más por la Región Sur y por todo el país. (CACPEZ, 2013)

En CACPE Zamora, las operaciones de crédito se realizan en base al principio de reciprocidad, esto se debe a que para obtener un crédito el socio antes de realizar la solicitud de crédito deposita la décima parte del valor a solicitar lo cual se denomina como encaje, mismo que también puede estar representado por el promedio de captaciones y cualquier otro producto de ahorro que tuviere el socio en la institución durante el último mes. El socio para acceder a un crédito debe

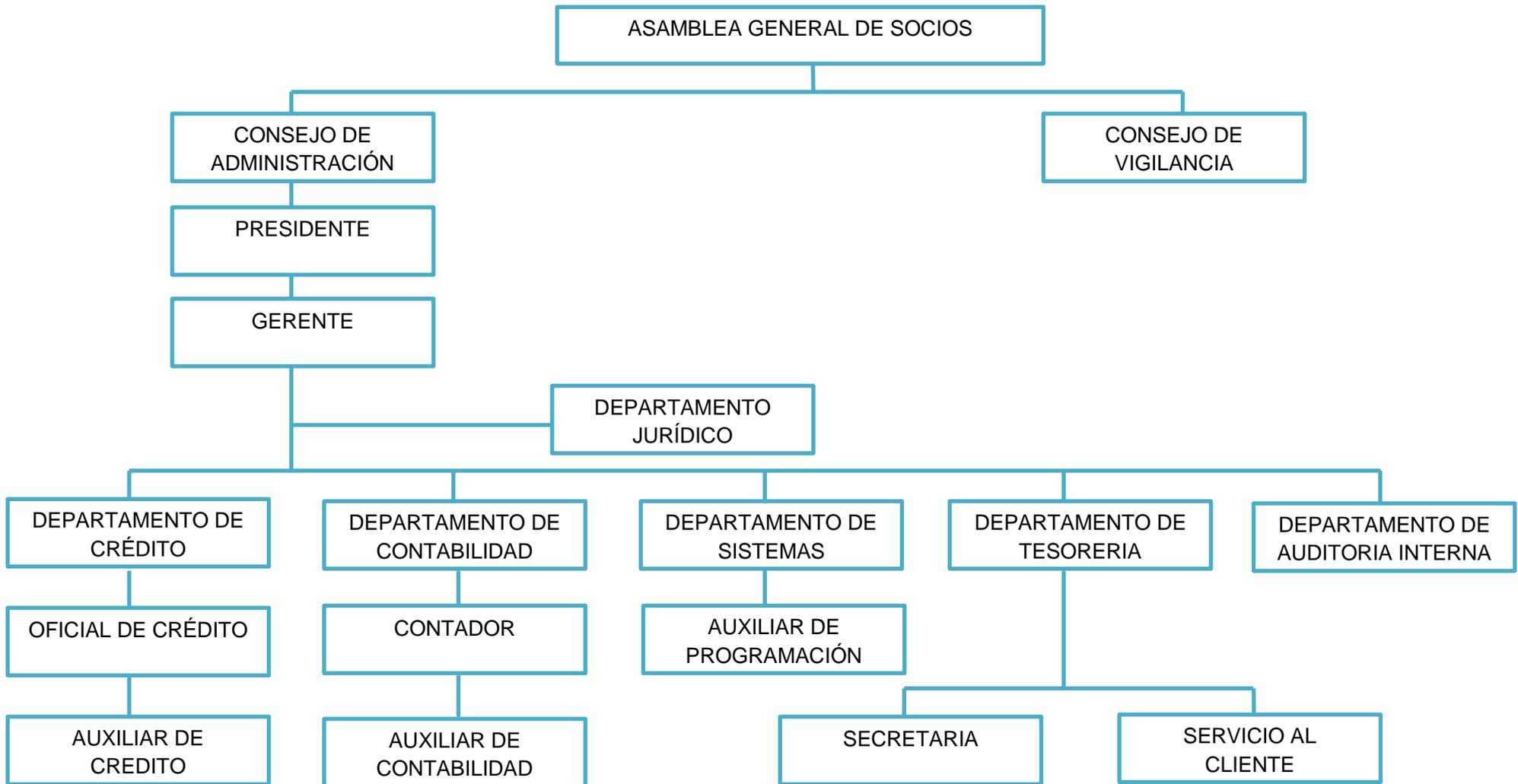
además cumplir con otros requisitos que la Cooperativa exige, tales como justificativos de ingresos, documentos personales, garantías, etc.

La Estructura Administrativa de la Cooperativa CACPE Zamora Ltda. En concordancia con el Art. 30 de la Ley de Cooperativas, la administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de:

- La Asamblea General de Socios
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- La Gerencia

Gráfico 3

Título: Estructura Organizacional de la Cooperativa CACPEZ



Fuente: CACPE ZAMORA
Elaborado por: La autora

2.4.1.1 Productos y servicios financieros

Los servicios financieros, son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero. En la CACPEZ algunos servicios que ofrece son acreditaciones, certificados de aportación, transferencias, tarjeta de débito, giros y remesas entre otros.

Los productos financieros son comprados y vendidos a través de los distintos bancos, y suelen tener asociada una calificación de riesgo o rating que sirve de guía para los inversionistas. Dentro de algunos productos que brinda la institución financiera son préstamos de consumo, vivienda, microcrédito dirigido a microempresarios que deseen establecer o incrementar su unidad productiva o negocio, proveyendo de mayor capital de trabajo.

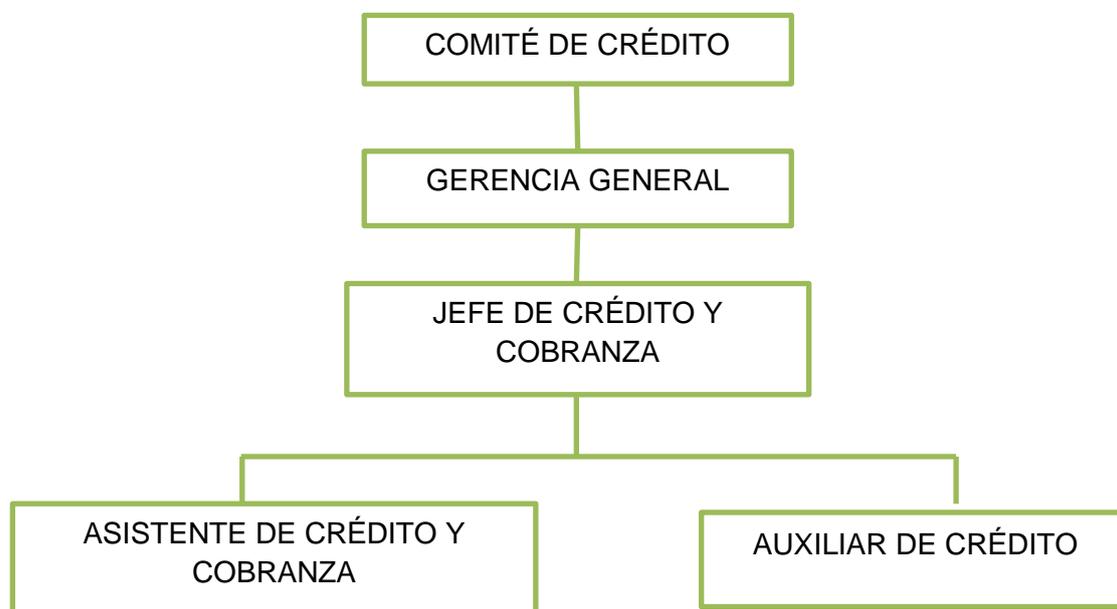
Se han creado nuevos productos de crédito enfocados a diferentes sectores, tales como: Cacpe café dirigido a los agricultores productores de café para el cultivo y cosecha del mismo organizados en las cadenas productivas de la provincia de Zamora Chinchipe, cuyos socios pertenezcan a una organización jurídica. Cacpe diario dirigido a todos los comerciantes minoristas; Cacpe transporte para la refacción y mantenimiento de los vehículos que cumplen con actividades de transporte, ya sea a nivel local como interprovincial, crédito educativo etc.

Algunos beneficios sociales son: Seguro de vida que cubre un monto de \$1000 para sus socios gratuitamente, servicio de funeraria, seguro de desgravamen que cubre el 100% del monto del crédito por fallecimiento del deudor, seguro de invalidez permanente: dependiendo de la invalidez que afectaría a una persona de manera física irreversible y con carácter permanente, cubre montos desde \$200 hasta \$2000, el socio deberá estar activo en su cuenta. (CACPEZ, 2013)

2.4.1.2 Área de crédito

Gráfico 4

Título: Estructura Organizacional del Área de Crédito



Fuente: Departamento de crédito CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

El comité de Crédito estará integrado por tres personas, el Gerente General quien lo presidirá y dos funcionarios de la Cooperativa, los cuales serán designados por el Consejo de Administración. El Comité de Crédito, será el máximo nivel de decisión en CACPE-Z para resolver sobre solicitudes de crédito en el marco de las políticas definidas en el Manual.

2.4.1.2.1 Objetivos de los responsables del área de crédito

- Efectuar la investigación de datos crediticios del futuro cliente para saber si es un cliente fiable, teniendo en cuenta, entre otros, las referencias comerciales, investigación de buros de crédito etc.
- Mantener al día la cartera de los saldos de los clientes e ingresar el flujo de efectivo de la empresa.

- Contar con base de datos actualizada de los clientes con el propósito de tener un control del desarrollo de los clientes.

Tabla 6

Título: Funciones de los responsables del Área de Crédito

Nivel	Monto en USD	Responsables
1	100 hasta 2500	Oficiales de Crédito/ Responsables de Agencias
2	2501 hasta 5000	Jefes de Agencia/ Jefes de Crédito
3	5001 hasta 8000	Gerente
4	8001 en adelante	Comité de Crédito
5	Vinculados	Consejo de Administración

Fuente: Manual de Organización de Funciones CACPEZ

Elaborado por: La autora

2.4.1.2.2 Funciones del departamento de crédito

- Mantener un seguimiento permanentemente de los créditos en las etapas anterior y posterior al otorgamiento. Garantizar el cabal cumplimiento de las políticas de crédito de la Cooperativa en el área de su responsabilidad.
- Recopila, revisa y mantiene un registro actualizado de las solicitudes de crédito, informando al oficial de crédito la decisión para que el cliente continúe con el trámite
- Formula y controla la implantación de políticas, normas y procedimientos de los sistemas operativos de prestación de servicios y administrativos, su control financiero y administrativo, con el objeto de asegurar la correcta utilización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
- Resolver sobre la concesión de créditos a los usuarios, en base a la opinión técnica de profesionales independientes y del Departamento de Cartera en los montos que corresponda. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Crédito de la de la Cooperativa.

- Establecer políticas crediticias en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto (CACPEZ, 2013)

2.4.1.2.3 Líneas de créditos de la CACPEZ

2.4.1.2.3.1 Créditos de vivienda

Son aquellos otorgados a las personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se consideran como comerciales. La tasa de interés para éste tipo de créditos es del 10%. (CACPEZ, 2013)

2.4.1.2.3.2 Créditos de consumo

Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales (la última puede ser algo superior) y sucesivas, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor. La tasa de interés para estos créditos es del 14%. (CACPEZ, 2013)

2.4.1.2.3.3 Microcréditos

Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar las actividades en pequeña escala, producción, comercialización o servicios, la fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa. La tasa de interés es del 18%. (CACPEZ, 2013)

2.4.1.2.4 Estructura de la cartera de créditos CACPEZ

2.4.1.2.4.1 Cartera por Vencer

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

2.4.1.2.4.2 Cartera Vencida

Corresponde a las operaciones que al momento del vencimiento no han sido canceladas o renovadas por parte de los clientes. La cartera vencida total incluye: la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses. Es decir se refiere a las cuentas que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que en algunas ocasiones requerirán de carácter legal para su cobro.

2.4.1.2.4.3 Cartera que no devenga interés

Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

2.4.1.2.4.4 Cartera Reestructurada

Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.

2.4.1.2.4.5 Cartera Total

Es la sumatoria de créditos al día, cartera que no devenga intereses y la cartera vencida

2.4.1.2.3.4 Garantías

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados, en un crédito sea éste en dinero o en especies las garantías se las puede clasificar en personales y reales.

Al solicitar un crédito, es necesario que cuente con garantías, es decir, una prenda, casa u otros bienes inmuebles, o un aval (de un familiar o amistad) que se comprometa y pueda cubrir el préstamo, intereses y gastos que se realicen si el interesado no pudiera saldar por completo los pagos correspondientes del crédito.

Todo esto debe estar estipulado en un contrato específico donde se señalan también las condiciones y el tiempo que se toma en garantía algo para cubrir un monto determinado. Las garantías presentadas por el solicitante son analizadas por las instituciones financieras para protegerse contra riesgos y pérdidas, permitiendo así el flujo más eficiente del crédito. (Mavila, 2010).

Dependiendo del crédito y del nivel de riesgo existen dos tipos de garantías:

- Reales: Están integradas por bienes inmuebles y prendas. Se ofrecen como depósito al acreedor por un tiempo determinado hasta cubrir el monto total de los pagos. Dentro de este tipo de garantías existen las hipotecarias.
- Personales: Consisten en prestar un aval o dar una garantía quirografaria. El aval puede ser un familiar o un amigo que demuestre solvencia económica para cubrir el pago del préstamo en caso de que el deudor falle y firme para aceptar su compromiso.

2.4.1.2.3.4.1 Garantías hipotecarias

Requisitos:

- Cumplir con el encaje, depositado en la Cooperativa.
- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de votación a colores

- Certificado del sueldo detallado y actualizado o copia del RUC y última declaración del IVA.
- Fotografía tamaño carnet a color
- Escrituras originales
- Certificado de registro de la Propiedad, libre de gravamen.
- Certificado de Avalúos y Catastros (Municipio)
- Certificado de no adeudar al Municipio
- Avalúo del Inspector de CACPE ZAMORA

2.4.1.2.3.4.2 Garantías personales

Requisitos Deudor:

- Cumplir con el encaje, depositado en la Cooperativa.
- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de votación a colores
- Certificado del sueldo detallado y actualizado o copia del RUC y la última declaración del IVA
- Fotografía tamaño carnet a color.
- Comprobante del último pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)

Requisitos Garante:

- Fotocopia de la cédula de identidad y certificado de votación a colores
- Certificado del sueldo detallado y actualizado.

2.4.1.2.3.5 Riesgo crediticio

Uno de los principales riesgos al cual las instituciones bancarias se ven expuestas es al riesgo crediticio, entendido como una de las causas principales de crisis bancarias, de carácter sistémico e individual; este consiste en la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o de capital.

Se mide de acuerdo al volumen de la cartera vencida en las instituciones financieras, lo ideal sería mantener un porcentaje de riesgo crediticio del 0%, esto significaría que la institución financiera está recibiendo sus pagos a tiempo y en forma puntual de acuerdo a lo planificado. Sin embargo existen diferentes factores que hacen que los clientes no pueden cubrir sus deudas a tiempo, de esta forma se desencadena una cartera en riesgo que causa un perjuicio económico porque mientras más alto sea el porcentaje mayor será la cantidad que tendrán que provisionar (Gasto) y por ende su rentabilidad disminuye. (Guamán, 2013)

2.4.1.2.5 Créditos productivos

Es aquel que se obtiene para poder desarrollar alguna actividad productiva, este crédito tiene una recuperación del monto obtenido y a su vez una tasa de rentabilidad, lo cual es favorable para una economía que busca incrementar sus niveles de producción. De desarrollarse este tipo de crédito una economía mostraría signos de crecimiento.

Dichos créditos son de tipo empresarial, microcrédito o PYME otorgados para desarrollar alguna actividad productiva; destinados a cubrir necesidades de financiamiento para su capital de trabajo; permitiendo comprar la materia prima, insumos, pago de mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones; o también para su capital de inversión como la adquisición de maquinaria, equipos, infraestructura u otros bienes duraderos que permitan incrementar o mejorar su capacidad productiva o de venta

Dentro de las actividades productivas se encuentran la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales, metálicos y no metálicos, industria manufacturera, pequeña industria, artesanía., producción y distribución de energía eléctrica, actividades relacionadas con el sector servicios.

Es así que, Sierra (2012) menciona que este tipo de créditos tipo de créditos están orientados a estimular y formular proyectos de inversión, incrementando el capital de trabajo de las empresas individuales y del núcleo familiar para fortalecer su actividad productiva. El objetivo principal es fomentar el desarrollo social, humano y productivo en personas y comunidades, generando excelentes oportunidades para la producción en los sectores Agrícola, Ganadero, Industrial que conlleven a la consolidación y fortalecimiento de la sociedad. (Sierra, 2012).

En lo que se refiere al financiamiento de créditos para el fomento del sector productivo del cantón, de acuerdo al III Censo Nacional Agropecuario, el Banco Nacional de Fomento se caracteriza por brindar préstamos y créditos con el fin de potenciar la capacidad de desarrollo de los ecuatorianos, con requisitos accesibles y plazos acordes. Es la Institución financiera que más atendido este tipo de requerimientos, le siguen los bancos privados y finalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito. De los créditos concedidos la mayoría de ellos han sido destinados a la producción ganadera y agrícola.

En el mismo contexto, la viceprefecta de la provincia de Zamora Chinchipe, Karla Reátegui, manifestó que se está trabajando en el campo productivo, con proyectos de cadenas de valor, soberanía alimentaria, emprendimientos y los técnicos en todos los cantones, quienes son encargados de dar el asesoramiento técnico a los productores (Diario Centinela, 2014).

El proyecto de Cadenas de Valor ha sido uno de los más exitosos que se ha impulsado en la provincia. Con ello, se busca fortalecer los procesos productivos en cultivos de café, cacao, plátano y naranjilla, proyecto que beneficia a más de 400 familias entre productores y productoras organizados y no organizados de Acrim (Chinchipe), Apecap (Palada) y Apeosae (Centinela del Cóndor). (Diario La Hora, 2012)

Por otra parte, Sebastián Paredes presidente del BDS Bank Hong Kong y director de DBS China, durante una conferencia realizada en Quito asevera que los

microcréditos han permitido el crecimiento económico de la población de escasos recursos tanto en forma personal como microempresarial. Resalta que solo en América Latina cerca de 250 millones de personas carecen de servicios crediticios y unos 300 millones de emprendedores no son debidamente atendidos. (Diario Explored, 2011)

Así mismo, Javier Vaca director ejecutivo de la Red Financiera Rural (RFR) menciona que las microfinanzas están en un momento clave, pues el Gobierno tomó la decisión de implementar el concepto de finanzas populares y solidarias, que forma parte, a su vez, del concepto de economía social y solidaria, fundamental para pensar en el desarrollo microfinanciero.

En este punto, los créditos destinados al consumo se incrementaron en los primeros tres meses del año 2014 con un 15,10% en comparación con el mismo periodo en el año 2013. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador, la mayor parte del crédito de consumo fue otorgado por los bancos privados, cooperativas y sociedades financieras. (Diario El Telegrafo, 2014).

Este tipo de préstamos que concede una institución financiera permite comprar bienes y servicios que no están relacionados con una actividad empresarial. Por ejemplo, un automóvil, muebles, electrodomésticos o artículos de entretenimiento, un computador o adornos y decoraciones, puede también tratarse de bienes inmateriales, como un viaje o actividades de ocio. Sin embargo, no es lo que en el largo plazo se necesita como país.

Tabla 7

Título: Beneficiarios de créditos por parroquias del cantón Zamora, 2010-2013

Parroquia	AÑOS				TOTAL	%
	2010	2011	2012	2013		
Zamora	2030	207	2273	2304	6814	87,46
El Limón	28	35	46	47	156	2,00
Cumbaratza	66	44	115	130	355	4,56

Guadalupe	37	33	27	48	145	1,86
Imbana	29	30	44	67	170	2,18
Sabanilla	9	8	10	18	45	0,58
San Carlos de las Minas	5	8	12	21	46	0,59
Timbara	8	12	18	22	60	0,77
Total	2212	377	2545	2657	7791	100

Fuente: Departamento de Sistemas de CACPEZ

Elaboración: La autora

De acuerdo a los datos observados en la tabla anterior se puede verificar que el lugar donde hubo mayor demanda de créditos es en la parroquia urbana Zamora debido a que existe una mayor concentración de negocios y actividades comerciales, seguida por la parroquia Cumbaratza que es una de las más importantes del cantón con un 87,46% y 4,56% respectivamente. Sin embargo la parroquia San Carlos y Sabanilla son las que menos han accedido a créditos debido a la lejanía y a que han realizado préstamos en el Banco de Fomento con un 0.59% y 0,58% respectivamente.

2.4.1.2.4.1 Instituciones que apoyan al sector productivo

Proyectos del Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico ECORAE-sector productivo

- Equipamiento y adecuación de la Microindustria de la lácteos Oriente – Parroquia Guadalupe.
- Producción de Bovinos de Leche, parroquia Zamora, barrio La Pituca.
- Producción y comercialización de Pies de cría en la comunidad en la parroquia Guadalupe, barrio Guaguayme Alto.
- Producción de balanceado y engorde de pollos Broiller, parroquia Zamora.
- Mejoramiento de la Fábrica de ladrillo de la asociación El Mirador, de la parroquia Zamora, barrio El Mirador.
- Producción de Bovinos de Leche, parroquia Guadalupe.
- Proyecto de Rescate, conservación y propagación de especies ornamentales y forestales, parroquia Cumbaratza.

De los proyectos antes citados han sido los agricultores los beneficiarios directos. El número de familias beneficiadas de forma directa asciende a un número de 256 núcleos familiares en el año 2011.

2.5 Análisis Financiero y Comparativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

2.5.1 Análisis Financiero

Bravo (2008), Schubert (2012) entre otros, consideran que el análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación y comparación de los estados financieros y datos operacionales de un negocio. Por tal motivo, los estados financieros reflejan la realidad económica y financiera de la empresa, por lo que es necesario analizar e interpretar la información que permita entender el origen y comportamiento de sus recursos. Igualmente se considera que, su realización es con la finalidad de evaluar la situación actual y pasada de la cooperativa, así como los resultados de sus operaciones.

Bajo este contexto, existen tres tipos fundamentales de análisis que debe hacerse a cada estado financiero:

- Un Análisis Estructural, llamado también Análisis Vertical,
- Un Análisis Comparativo u Horizontal
- Indicadores financieros que señalan la situación de las empresas en varios aspectos específicos.

2.5.1.1 Análisis Vertical o Estructural

Es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero, consiste en tomar un estado financiero y relacionar cada una de sus partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

El análisis vertical se caracteriza por la comparación porcentual de las cuentas respecto al grupo, es muy importante porque permite tener una idea de si la empresa está realizando una distribución equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

2.5.1.2 Análisis Comparativo u Horizontal

El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un periodo a otro, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase presentados para periodos diferentes, con el objetivo de compararlos posteriormente.

Este tipo de análisis se caracteriza por ser dinámico, permitiendo de este modo la obtención de índices, porcentajes más objetivos y confiables a fin de establecer los cambios fundamentales. Finalmente, esta observación es principalmente útil para revelar tendencias de los Estados Financieros y sus relaciones.

2.5.1.3 Indicadores o Razones Financieras

Los indicadores son relaciones o comparaciones matemáticas que se establecen entre diferentes grupos de cuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos con la finalidad de determinar el estado económico financiero de una entidad, y en base a cuyos resultados se facilita adoptar medidas o decisiones que correspondan a cada situación.

De tal manera, es considerado como el método de análisis inmediato, ya que su medición diagnostica la situación de una empresa, e incluso aporta a procesos comparativos con otras empresas pertenecientes a una misma industria.

2.5.1.3.1 Indicadores de Rentabilidad

El análisis de rentabilidad mide la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles en la compañía, y así, medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, con ello convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar con la aplicación de estos indicadores es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

Dentro de los indicadores de rentabilidad se tiene:

2.5.1.3.1.1 Rentabilidad sobre el Activo Total

Mide el beneficio logrado en función a los recursos independientes de sus fuentes de financiamiento. Si el índice es alto la rentabilidad es mejor.

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo Total (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Activo total}}$$

2.5.1.3.1.2 Rentabilidad sobre el Patrimonio (Financiera)

Indica el beneficio logrado en función a los accionistas, socios y propietarios, si el porcentaje es mayor el rendimiento se considera bueno.

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

2.5.1.3.2 Razones de Liquidez

Miden la capacidad y solvencia con que cuenta una empresa para satisfacer y cubrir sus obligaciones de efectivo a corto plazo

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

2.5.2 Índice de morosidad

La morosidad es uno de los principales riesgos que históricamente amenazado la actividad financiera, por lo cual, es el indicador más estudiado para conocer el desempeño de la empresa. Está representado por la relación que existe entre la cartera vencida sobre el total de la cartera, la relación mientras más baja, mejor.

Con ello, la importancia que tiene la provisión de cartera, radica principalmente en que permite depurar lo que la empresa en realidad tiene y lo que efectivamente puede cobrar de sus deudas.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

2.5.3 Proceso de recuperación de créditos en mora

En este sentido, cada oficial de crédito es responsable de la concesión del préstamo y consecuentemente de las actividades de recuperación de cartera en mora, con diferentes tipos de acciones:

2.5.3.1 Cobranza operativa

Consiste en las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple tanto al cliente como al garante desde antes de su vencimiento y hasta 5 días después.

2.5.3.2 Cobranza administrativa

Son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, desde 5 hasta 30 días son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora y recordatorios.

2.5.3.3 Cobranza prejudicial

Se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente. Se efectúan este tipo de cobranza desde los 30 hasta 90 días de incumplimiento. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

2.5.3.4 Cobranza judicial

Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

2.6 Desarrollo Socioeconómico

El desarrollo de la localidad constituye un proceso de mejora continua y a largo plazo, que permitirá alcanzar al ser humano un mejoramiento integral bajo el enfoque de desarrollo humano sostenible en dimensiones: social, cultural, económica, territorial, ambiental y política institucional.

2.6.1 Definición

La situación socioeconómica es un atributo del hogar compartido y extensible a todos sus miembros, que caracteriza su inserción social y económica. (Vázquez, 2014)

De acuerdo a la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública (AMAI). El nivel socioeconómico es una estructura jerárquica basada en la acumulación de capital económico y social; es decir el nivel socioeconómico representa la capacidad para acceder a un conjunto de bienes y estilo de vida.

El nivel socio económico se basa en los siguientes indicadores:

- Nivel Educativo del Principal Sostén del Hogar
- Nivel Ocupacional del Principal Sostén del Hogar.
- Patrimonio del Hogar (Posesión de bienes y de automóvil)

Otro concepto que tiene importancia al analizar el desarrollo socioeconómico, es el proceso de mejoramiento de la calidad de la vida humana, fenómeno que no es puramente económico, sino que abarca algo más que el aspecto material y financiero de la vida de los individuos. Por lo tanto el mismo debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos, sociales y culturales de una sociedad. (Sandoval M, 2010).

Con ello, una teoría que aporta a entender la problemática generada desde el desarrollo es la planteada por el hindú Amartya Sen, donde menciona que algunos de los aspectos que componen el bienestar son: llevar una vida larga y saludable, tener educación y disfrutar de un nivel de vida decente, el respeto a los derechos humanos, seguridad personal, acceso al trabajo productivo y bien remunerado y participación en la vida comunitaria. No, obstante dada la dificultad de medir algunos de sus elementos constituyentes, en esta área temática la propuesta es restringirse solo a los aspectos cuantificables y materiales del bienestar que son aquellos relacionados con los conceptos de nivel de vida y carencia de recursos.

Sin embargo, López (2010) sostiene que el desarrollo económico se detiene, entre otras causas porque las personas consideradas pobres carecen de acceso a créditos y seguros; y, una buena parte de la población no puede efectuar inversiones potencialmente rentables para la economía nacional.

Ante lo expuesto, los países que no logran salir de la pobreza son los que, cuando los hogares pobres, enfrentados a escuelas de menor calidad y restricciones de liquidez, no invierten lo suficiente en la educación de sus hijos y la sociedad se

priva así de la contribución potencial de un gran número de talentos. Individuos con mala nutrición y salud aprenden y producen menos que aquellos con acceso a servicios de salud de calidad, de tal manera que en países con alta pobreza, la sociedad como un todo se priva del concurso productivo de muchos de sus miembros. (Gutierrez, 2009)

Es así, que en el afán de colaborar para lograr el desarrollo económico se crearon las cooperativas de ahorro y crédito que faciliten la prestación de servicios financieros a medianos y pequeños productores, así como a quienes no tienen acceso para solicitar recursos que satisfagan sus requerimientos

Al hablar de desarrollo se hace siempre referencia al mejoramiento continuo y equitativo de la calidad de vida de los habitantes de determinada comunidad, barrio y/o ciudad

En la actualidad y basados en los estamentos legales que rigen al Ecuador y a sus instituciones públicas se debe insertar como un sistema de importancia la movilidad social, los asentamientos humanos, la conectividad el ritmo de crecimiento demográfico; las características del tejido social, la capacidad de las organizaciones sociales para el trabajo en redes y las posibilidades de incorporarse en los procesos de cogestión del territorio Involucra la construcción de estrategias globales de desarrollo, geopolíticas, competitivas y con una identidad endógena sostenible, diseñadas con una amplia participación social que incluya lo público y lo privado.

3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación está vinculada directamente con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario; Ley que hasta la actualidad ha sufrido algunas reformas con la puesta en vigencia del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual constituye una normativa general para todas las instituciones financieras del país.

Considerando, que el artículo 283 de la Constitución de la República establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza, garantizando las condiciones que posibiliten el buen vivir.

Según la misma Constitución (artículo 309), las cooperativas de ahorro y crédito forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario se encargan de intermediar recursos del público y están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), en el artículo 21, menciona que el sector cooperativo representa el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas de ahorro y crédito, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Así mismo, en el artículo 81 menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

4. MARCO INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña empresa CACPE-Zamora Ltda., como resultado de la organización de un grupo de emprendedores

comerciantes y trabajadores de la localidad de Zamora inicia sus operaciones el 13 de Septiembre de 1989, cuya finalidad principal fue permitir el acceso a créditos para emprender pequeños negocios.

Extendiendo sus agencias inicialmente a las ciudades de Yacuambi, Zumbi, Guayzimi, Zumba, Valladolid, Palanda, Paquisha, y posteriormente en la ciudad de Loja y el Pangui. La cooperativa Cacpe Zamora en la actualidad cuenta con más de 24 mil socios, que fundamenta sus estrategias de desarrollo y acción social en objetivos que respondan a las necesidades y demandas reales de la sociedad.

Es una institución financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que brinda productos y servicios financieros de calidad enfocados al mejoramiento del bienestar de sus socios y de la comunidad en su conjunto.

Su misión es impulsar el desarrollo de los sectores productivos, ofreciendo productos y servicios financieros de calidad acorde a las características socioeconómicas de los habitantes de la región sur del país. Por tanto se ofrecen créditos enfocados a actividades productivas propias del cantón con el fin de impulsar el desarrollo del mismo y bienestar de sus habitantes.

La institución financiera se proyecta a ser líder en la prestación de servicios financieros en la región sur del país, sustentando su gestión en un enfoque de transparencia, solvencia, oportunidad, calidad de servicio y excelente gobierno corporativo

e) MATERIALES Y MÉTODOS

1. MATERIALES

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesaria la utilización de los siguientes recursos materiales:

Tabla 8

Título: Materiales utilizados

Equipo de Computación y Oficina	Suministros de Oficina	Servicios	Otros gastos
<ul style="list-style-type: none">•Proyector•Computador portátil•Impresora•Copiadora•Calculadora•Flash memory•Cámara digital	<ul style="list-style-type: none">•Resma de papel A4•Esferos•Lápiz•Borrador•Carpeta	<ul style="list-style-type: none">•Internet•Celular•Tranporte•Hospedaje•Alimentación	<ul style="list-style-type: none">•Impresiones•Copias•Anillado•Empastado

Elaboración: La autora

2. CONTEXTO

El trabajo de campo de la presente investigación se llevó a cabo en el cantón Zamora el mismo que está conformado por las parroquias urbanas: Zamora, El Limón y las parroquias rurales: Cumbaratza, Guadalupe, Imbana, Sabanilla, San Carlos y Timbara. Es la entrada sur a la región Amazónica ecuatoriana desde la ciudad de Loja, conocida en el contexto nacional como la Capital Minera del Ecuador, no obstante en la actualidad ha sido posicionada como la Tierra de Aves y Cascadas, debido a la gran diversidad de aves que se encuentran en la zona y las imponentes caídas de agua que engalanan su paisaje.

3. PARTICIPANTES

Los participantes en el trabajo investigativo fueron 366 socios encuestados, y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora, entre ellos el

Gerente General, personal de los diferentes departamentos existentes principalmente departamento de crédito, sistemas etcétera.

4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación de tipo Descriptiva e Histórica:

4.1 Descriptiva

Debido a que se describen y analizan las características de la población en estudio, la accesibilidad y el destino real de los créditos productivos, así como observar el cumplimiento de los clientes en el momento de la recuperación de los créditos otorgados por la entidad financiera.

4.2 Histórica

Se utilizó este tipo de investigación, pues se busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible, por ello de manera sistemática se recolectó, evaluó y verificó evidencias que permitieron obtener conclusiones válidas para cumplir con los objetivos propuestos previamente, contribuyendo de esta manera a resolver el problema planteado.

5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se sustentó en el método científico. Respecto a éste, se utilizaron sus expresiones: inductivo, deductivo, analítico y sintético que sirvieron como soporte para obtención de información.

5.1 Inductivo

Este método permitió generalizaciones de la muestra para la población en base a la información recopilada de las encuestas, conocer la percepción de un segmento de los socios sobre la situación crediticia para concretar las conclusiones más viables en beneficio de los clientes y en general de la sociedad zamorana.

5.2 Deductivo

Este método se utilizó al momento de especificar si la cooperativa se encuentra dentro de los lineamientos del sector financiero popular y solidario el mismo que se regula por lo dispuesto en la segunda parte de la Ley de Economía Popular y Solidaria. Además permitió describir el aporte de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACPE ZAMORA a sus socios mediante los créditos concedidos para lo cual se revisó los documentos de soporte pertinente.

5.3 Sintético

Se utilizó para llegar a explicaciones específicas sobre los aspectos financieros de la entidad en el cantón Zamora. Permitted mantener una secuencia lógica en cada uno de los apartados del informe final de tesis.

5.4 Analítico

Permitted el análisis y correcta interpretación de la información obtenida, acerca de los créditos productivos otorgados por la CACPEZ, conociendo los aspectos que caracterizan la realidad; teorías, conceptos relacionada con la temática de estudio, de este modo se podrán establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

6. POBLACIÓN Y MUESTRA

6.1 Población

En la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo representada por los 7791 beneficiarios de crédito durante el periodo 2010-2013. A continuación se detalla la población considerada en la presente investigación.

Tabla 9

Título: Beneficiarios de crédito, 2010-2013

Beneficiarios de crédito por año	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Número de personas beneficiadas	2212	377	2545	2657	7791
Porcentaje	28%	5%	33%	34%	100%

Fuente: Departamento de Sistemas de CACPEZ

Elaboración: La autora

6.2. Muestra

Por razones metodológicas, dado el gran tamaño de la población, se determinó una muestra representativa de la misma, utilizándose para el efecto el método de muestreo aleatorio simple, con un nivel de significación del 95%, esto es, con un error estadístico máximo del 5% como se detalla a continuación

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a calcular

Z = Nivel de confianza para 95%, es 1.96

p = Variabilidad positiva es 50%

q = Variabilidad negativa es 50%

N = Tamaño de la población es 7791 clientes

E = Precisión o el error es 5%

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot (7791)}{(0.05)^2 (7791 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (0.5)} = 366,15$$

Por lo tanto la muestra será de **366** encuestas.

La muestra determinada de 366 socios, representó el número de encuestas a efectuarse. Mediante el cálculo de la fracción del muestreo se logró hacer una conversión que permite establecer el número de encuestas a aplicar en cada parroquia, cuyo detalle se observa a continuación.

$$f = \frac{n}{N} \qquad f = \frac{366}{7791} = 0,046977281$$

Tabla 10

Título: Aplicación de fórmula de muestra por parroquia

Sectores	Número de beneficiarios	Fracción de muestreo	Muestra
Zamora	6814	0,046977281	320
El Limón	156	0,046977281	7
Cumbaratza	355	0,046977281	17
Guadalupe	145	0,046977281	7
Imbana	170	0,046977281	8
Sabanilla	45	0,046977281	2
San Carlos de las Minas	46	0,046977281	2
Timbara	60	0,046977281	3
Total	7791	0,046977281	366

Fuente: Departamento de Sistemas de CACPEZ

Elaboración: La autora

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas a aplicadas en la presente investigación fueron:

7.1 Técnicas

7.1.1 Bibliográfica

Para explicar algunos aspectos de la fundamentación teórica, se recurrió a la técnica bibliográfica, a través de la consulta en libros, revistas, bibliotecas

virtuales y tradicionales; lo que a su vez contribuyó en la formulación de la discusión.

7.1.2 Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información de tipo primario, con el objetivo de cuantificar la percepción de los socios acerca del servicio de la cooperativa. Además con la finalidad de conseguir información referente a las características socioeconómicas de los encuestados como: género, edad, actividad económica, destino de créditos, nivel de instrucción, ingresos, gastos, entre otras, que constituyen factores de medición cruciales; para ello se utilizó el cuestionario aplicado a 366 socios de la CACPEZ.

7.1.3 Entrevista

Mediante la técnica de entrevista se obtuvo información primaria relevante del tema de estudio, dirigida al Gerente General, Dr. Nixon Gonzales y a la Jefe de crédito, Lic. María Romero.

7.2 Instrumentos

7.2.1 Ficha Bibliográfica

Para llevar a cabo la técnica bibliográfica, la información fue registrada en una ficha bibliográfica, tal como se muestra en el Anexo 5.

7.2.2 Cuestionario

Se aplicó utilizando un cuestionario con preguntas cerradas y de alternativa múltiple, realizadas con el propósito de obtener información completa y precisa sobre el destino de los créditos productos y su incidencia en aspectos socioeconómicos; el mismo que consta en el Anexo 2

7.2.2.1 Validación del cuestionario

Con la finalidad de asegurar el éxito de la presente investigación, una vez elaborado el cuestionario se procedió su validación. El procedimiento que se siguió para el efecto fue el siguiente:

7.2.2.1.1 Prueba piloto

Una vez acogidas las recomendaciones del director de tesis, el nuevo cuestionario, fue sometido a la aplicación de una prueba piloto, que consistió en encuestar, al 5% de la muestra, con el objeto de identificar la confiabilidad de las respuestas dadas por los encuestados así como la comprensión de las preguntas formuladas.

Con las recomendaciones obtenidas en la prueba piloto, se diseñó definitivamente el cuestionario de la encuesta aplicado a los socios

7.2.3 Guía de Entrevista

Mediante el guion de entrevista se realizó el listado de preguntas de acuerdo al tema que se iba a abordar con cada entrevistado, con el fin de obtener la información requerida como aporte fundamental en la investigación. Anexo 3 y 4

8. PROCESO INVESTIGATIVO

La presente investigación se llevó a cabo siguiendo el siguiente proceso:

1. Diseño de instrumentos
2. Validación de instrumentos
3. Socialización del trabajo investigativo
4. Aplicación de los instrumentos
5. Procesamiento de los datos e información
6. Elaboración del informe escrito (Tesis)
7. Presentación del informe
8. Revisión y correcciones del informe
9. Formulación del informe escrito definitivo de la investigación

f. RESULTADOS

Para comprender de mejor manera los resultados de cada uno de los objetivos específicos planteados, es necesario presentar el análisis financiero de la CACPEZ, de los años 2012-2013 a partir de los estados financieros proporcionados por la institución. Además se presenta para este mismo periodo información generada en el sistema cooperativo nacional.

1. Análisis Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la CACPE Zamora

1.1 Análisis Vertical del Balance general, 2012

Tabla 11

Título: Análisis Vertical del Balance General CACPEZ, 2012

ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2012			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
1	ACTIVO		
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	\$ 3.329.524,39	12,83%
1101	CAJA	\$ 380.015,47	1,46%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	\$ 2.941.398,37	11,33%
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 8.110,55	0,03%
1.3.	INVERSIONES	\$ 1.794.454,88	6,91%
1.3.05	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO Y SECT	\$ 1.812.580,68	6,98%
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	\$ (18.125,80)	-0,07%
1.4.	CARTERA DE CREDITOS	\$ 19.583.914,39	75,44%
1.4.02	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	\$ 10.786.240,01	41,55%
1.4.03	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 359.230,99	1,38%
1.4.04	CARTRA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	\$ 8.666.597,81	33,39%
1.4.12	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO QUE NO DEV. INT	\$ 222.923,09	0,86%
1.4.14	CARTERA DE CREDITO DE MICROEMPRESA QUE NO DEV. INT	\$ 404.980,08	1,56%
1.4.18	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA REEST. NO DEV. INT.	\$ 1.710,86	0,01%
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$ 45.015,40	0,17%
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	\$ 70.006,82	0,27%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	\$ (972.790,67)	-3,75%
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	\$ 272.846,75	1,05%
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	\$ 6.819,43	0,03%
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	\$ 152.350,72	0,59%
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	\$ 29.402,64	0,11%
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 84.273,96	0,32%
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 702.823,56	2,71%
1.8.01	TERRENOS	\$ 35.220,50	0,14%
1.8.02	EDIFICIOS	\$ 353.786,36	1,36%
1.8.03	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	\$ 236.911,62	0,91%
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 164.628,35	0,63%
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 265.143,15	1,02%
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 22.450,21	0,09%
1.8.90	OTROS	\$ 11.709,06	0,05%
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	\$ (387.025,69)	-1,49%
1.9.	OTROS ACTIVOS	\$ 275.976,33	1,06%
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 38.137,16	0,15%
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$ 22.078,74	0,09%
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	\$ 119.232,73	0,46%
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 27.237,80	0,10%
1.9.90	OTROS	\$ 69.770,27	0,27%
1.9.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	\$ (480,37)	0,00%
	TOTAL ACTIVOS	\$ 25.959.540,30	100%

ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2012			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
2	PASIVO		
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 17.623.417,01	67,89%
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 7.250.514,02	27,93%
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 8.796.563,32	33,89%
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 1.576.339,67	6,07%
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	\$ 939.573,19	3,62%
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	\$ 123.437,48	0,48%
2.5.02	COMISIONES POR PAGAR	\$ 4.880,90	0,02%
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 216.272,99	0,83%
2.5.04	RETENCIONES	\$ 8.193,06	0,03%
2.5.06	PROVEEDORES	\$ 24.804,90	0,10%
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 561.983,86	2,16%
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 2.632.219,94	10,14%
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	\$ 2.632.219,94	10,14%
2.9.	OTROS PASIVOS	\$ 53.808,27	0,21%
2.9.03	FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 7.157,14	0,03%
2.9.90	OTROS	\$ 46.651,13	0,18%
	TOTAL PASIVO	\$ 21.249.018,41	81,85%
3	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL SOCIAL	\$ 2.422.165,55	9,33%
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	\$ 2.422.165,55	9,33%
3.3.	RESERVAS	\$ 1.556.702,36	6,00%
3.3.01	LEGALES	\$ 1.360.581,88	5,24%
3.3.03	ESPECIALES	\$ 84.752,23	0,33%
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	\$ 111.368,25	0,43%
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$ 130.191,38	0,50%
3.4.02	DONACIONES	\$ 130.191,38	0,50%
3.6	RESULTADOS	\$ 601.462,60	2,32%
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 601.462,60	2,32%
	TOTAL DEL PATRIMONIO	\$ 4.710.521,89	18,15%
	TOTAL GENERAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 25.959.540,30	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Según el análisis vertical aplicado al Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora, en este periodo el grupo más representativo es el activo corriente integrado por: fondos disponibles, inversiones, cartera de créditos, cuentas por cobrar, que reflejan el 96,23% del total del activo.

Dentro de estos se puede apreciar que la cuenta que tuvo mayor participación es la cartera de créditos que constituye el 75,44%, en este año, la concentración de la misma estuvo representada mayoritariamente por la cartera de créditos de consumo y microempresa por vencer con un 33,39% y 41,55% respectivamente.

Los activos no corrientes representan el 2,71% del total de activos, donde las cuentas de mayor relevancia son edificios con el 1,36% y equipos de computación con un 1,02% que son inversiones que ha realizado la cooperativa con el fin de brindar una mejor atención a sus clientes.

En el año 2012 los pasivos corrientes ocupan un 71,51% el mismo que se origina por las obligaciones que mantiene con el público, lo que refleja que la principal fuente de financiamiento con la que cuenta la cooperativa son los ahorros de los socios. Dentro de estos destacan las cuentas de depósitos a plazo con el 33,89% que corresponden a fondos en calidad de pólizas, seguido de la cuenta depósitos a la vista con el 27,93% y en un menor porcentaje los pasivos no corrientes representan el 10,35%.

En relación al patrimonio, la cuenta que tuvo una participación relevante es el capital social con un 9,33% lo que significa que la cooperativa se ha ido capitalizando en parte por la apertura de cuentas de nuevos socios de la institución.

Así mismo la cooperativa mantiene un 6% de reservas, porcentaje que permite contar con liquidez frente a posibles salidas de efectivo por parte de socios.

1.2 Análisis Vertical del Estado de Resultados, 2012

Tabla 10

Título: Análisis Vertical del Estado de Resultados CACPEZ, 2012

ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2012			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
	INGRESOS		
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 3.237.552,33	98,35%
5.1.01	DEPOSITOS	\$ 29.322,07	0,89%
5.1.03	INTERESES Y DCTOS.INVERSIONES TITULOS VALO	\$ 104.422,14	3,17%
5.1.04	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 3.103.808,12	94,29%
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 35.857,16	1,09%
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	\$ 5.395,99	0,16%
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ 20.131,88	0,61%
5.4.90	OTROS SERVICIOS	\$ 10.329,29	0,31%
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 678,30	0,02%
5.5.1	UTILIDAD EN ACCIONES Y PARTICIPACION	\$ 678,30	0,02%
5.6.	OTROS INGRESOS	\$ 17.751,75	0,54%
5.6.01	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	\$ 511,00	0,02%
5.6.03	ARRENDAMIENTOS	\$ 710,90	0,02%
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 15.199,72	0,46%
5.6.90	OTROS	\$ 1.330,13	0,04%
5	TOTAL INGRESOS	\$ 3.291.839,54	100%
	GASTOS		
4.1.	INTERESES CAUSADOS	\$ 1.186.644,96	36,05%
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 1.104.711,94	33,56%
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 81.933,02	2,49%
4.4.	PROVISIONES	\$ 186.450,90	5,66%
4.4.01	INVERSIONES	\$ 4.165,56	0,13%
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS	\$ 182.126,33	5,53%
4.4.05	OTROS ACTIVOS	\$ 159,01	0,00%
4.5.	GASTOS DE OPERACION	\$ 1.317.281,08	40,02%
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	\$ 740.006,29	22,48%
4.5.02	HONORARIOS	\$ 54.165,05	1,65%
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	\$ 289.532,98	8,80%
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 6.720,00	0,20%
4.5.05	DEPRECIACIONES	\$ 70.137,09	2,13%
4.5.06	AMORTIZACIONES	\$ 14.784,15	0,45%
4.5.07	OTROS GASTOS	\$ 141.971,52	4,31%
4	TOTAL GASTOS	\$ 2.690.376,94	81,73%
	EXEDENTE BRUTO	\$ 601.462,60	18,27%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Al analizar el Estado de Resultados en el año 2012 se puede observar que del total de ingresos; los ingresos operacionales representan el 99,46%, debido

principalmente a valores originados de los intereses que devengan los préstamos que realizan los socios de la cooperativa con un 98,35%, lo que indica que la entidad tiene una adecuada política de colocación y cobranza de los créditos.

Por otra parte, los gastos de operación que debe cancelar la cooperativa son de 40,02%, la cuenta con mayor representatividad son los gastos de personal con un 22,48% debido a que son obligaciones que la cooperativa mantiene con sus empleados por servicios prestados, seguido de valores por concepto de intereses causados de las obligaciones con el público que representan el 36,05%.

Gastos que son empleados en el giro operacional de la entidad para efectos de lograr la eficiencia en sus actividades, adicionalmente se pudo determinar que da como resultado una utilidad correspondiente al 18,27%.

1.3 Análisis Vertical del Balance general, 2013

Tabla 13

Título: Análisis Vertical del Balance General CACPEZ, 2013

ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2013			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
1	ACTIVO		
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	\$ 3.058.054,60	10,99%
1.1.01	CAJA	\$ 366.263,38	1,32%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	\$ 2.691.507,10	9,68%
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 284,12	0,00%
1.3.	INVERSIONES	\$ 2.262.460,05	8,13%
1.3.05	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO Y SECT	\$ 2.285.313,19	8,22%
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	\$ (22.853,14)	-0,08%
1.4.	CARTERA DE CREDITOS	\$ 21.137.385,24	76,00%
1.4.02	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	\$ 11.159.496,78	40,12%
1.4.03	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 368.683,89	1,33%
1.4.04	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	\$ 9.758.647,49	35,09%
1.4.12	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO NO DEVENGA INT.	\$ 182.864,55	0,66%
1.4.14	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA NO DEVENGA INT.	\$ 535.381,30	1,92%
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$ 67.206,38	0,24%
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	\$ 165.038,07	0,59%
1.4.28	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA REESTRUCTURADA	\$ 19.891,70	0,07%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	\$ (1.119.824,92)	-4,03%
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	\$ 246.089,37	0,88%
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	\$ 18.315,33	0,07%
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	\$ 164.540,54	0,59%
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	\$ 7.821,21	0,03%
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 55.412,29	0,20%
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 849.023,57	3,05%
1.8.01	TERRENOS	\$ 152.460,79	0,55%
1.8.02	EDIFICIOS	\$ 353.786,36	1,27%
1.8.03	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	\$ 292.788,47	1,05%
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 178.299,11	0,64%
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 274.436,35	0,99%
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 64.342,69	0,23%
1.8.90	OTROS	\$ 12.134,06	0,04%
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	\$ (479.224,26)	-1,72%
1.9.	OTROS ACTIVOS	\$ 260.778,02	0,94%
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 45.358,66	0,16%
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$ 19.187,22	0,07%
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	\$ 104.942,22	0,38%
1.9.06	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 28.122,84	0,10%
1.9.90	OTROS	\$ 63.719,66	0,23%
1.9.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	\$ (552,58)	0,00%
	TOTAL ACTIVOS	\$ 27.813.790,85	100%

ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2013			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
2	PASIVO		
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 19.818.008,21	71,25%
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 7.719.678,59	27,75%
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 10.385.836,20	37,34%
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ 1.712.493,42	6,16%
2.5.	CUENTAS POR PAGAR	\$ 1.453.160,81	5,22%
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	\$ 142.709,22	0,51%
2.5.02	COMISIONES POR PAGAR	\$ 12.013,25	0,04%
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ 388.765,08	1,40%
2.5.04	RETENCIONES	\$ 7.614,20	0,03%
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 117.217,12	0,42%
2.5.06	PROVEEDORES	\$ 35.539,98	0,13%
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 749.301,96	2,69%
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 1.693.890,84	6,09%
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	\$ 1.373.890,84	4,94%
2.6.03	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS EXTERIO	\$ 320.000,00	1,15%
2.9.	OTROS PASIVOS	\$ 45.138,06	0,16%
2.9.03	FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 7.157,14	0,03%
2.9.90	OTROS	\$ 37.980,92	0,14%
	TOTAL PASIVO	\$ 23.010.197,92	82,73%
3	PATRIMONIO		
3.1.	CAPITAL SOCIAL	\$ 2.546.360,47	9,16%
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	\$ 2.546.360,47	9,16%
3.3.	RESERVAS	\$ 2.235.792,46	8,04%
3.3.01	LEGALES	\$ 2.039.671,98	7,33%
3.3.03	ESPECIALES	\$ 84.752,23	0,30%
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	\$ 111.368,25	0,40%
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$ 21.440,00	0,08%
3.6	RESULTADOS		
	(contabilizado 599576,05)		
	TOTAL DEL PATRIMONIO	\$ 4.803.592,93	17,27%
	TOTAL GENERAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 27.813.790,85	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Los activos corrientes en el año 2013 representaron el 96,01% del total de activos, en este periodo la cartera de créditos tuvo una participación del 76%, esto se debe a que en el segundo periodo el movimiento de las cuentas ha rotado de manera progresiva, donde la colocación de créditos en consumo y microempresa representa un 35,09% y 40,12% respectivamente.

Los activos fijos tienen una participación del 3,05% que representan los bienes que la cooperativa necesita para poder operar, las cuentas con mayor notabilidad en este grupo son edificios, construcciones y remodelaciones con un 1,27% y

1,05% respectivamente; su uso es necesario para ofrecer un mejor servicio a sus asociados aunque los valores invertidos en bienes para uso de la empresa no son relevantes comparado con otros activos.

En cuanto al grupo de los pasivos; el pasivo corriente representa el 76,48% lo que refleja la confianza por parte de los socios para ahorrar en la cooperativa, las obligaciones con el público contiene la mayor concentración de deudas con terceros con un 71,25% de participación, dentro de las cuales, la cuenta depósitos a plazo representa el 37,34%; seguida de la cuenta depósitos a la vista con que constituye el 27,75% aquí se concentran los depósitos o captaciones del público que son obligaciones inmediatas.

El pasivo no corriente y otros pasivos reflejan el 6,25% de participación, debido a las obligaciones financieras que la cooperativa mantiene con otras instituciones. Referente al patrimonio en el año 2013 el 9,16% está representado por el capital social, seguido de la cuenta reservas legales representada con el 5,24%, fondo calculado para cubrir futuras pérdidas siendo de gran importancia dentro del patrimonio de la cooperativa.

1.4 Análisis Vertical del Estado de Resultados, 2013

Tabla 14

Título: Análisis Vertical del Estado de Resultados CACPEZ, 2013

ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2013			
COD	CUENTAS	VALOR	% TOTAL
	INGRESOS		
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 3.475.936,67	97,98%
5.1.01	DEPOSITOS	\$ 36.988,43	1,04%
5.1.03	INTERESES Y DCTOS.INVERSIONES TITULOS VALO	\$ 163.903,16	4,62%
5.1.04	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 3.275.035,08	92,32%
5.1.90	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ 10,00	0,00%
5.2.	COMISIONES GANADAS	\$ 20.169,05	0,57%
5.2.90	OTRAS	\$ 20.169,05	0,57%
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 20.443,08	0,58%
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	\$ 5.746,47	0,16%
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ 2.370,77	0,07%
5.4.90	OTROS SERVICIOS	\$ 12.325,84	0,35%
5.5.	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 1.075,29	0,03%
5.5.01	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.075,29	0,03%
5.6.	OTROS INGRESOS	\$ 30.005,23	0,85%
5.6.03	ARRENDAMIENTOS	\$ 1.352,51	0,04%
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 28.652,72	0,81%
5	TOTAL INGRESOS	\$ 3.547.629,32	100%
	GASTOS		
4.1.	INTERESES CAUSADOS	\$ 1.265.629,62	35,68%
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 1.118.282,52	31,52%
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 147.347,10	4,15%
4.2.	COMISIONES CAUSADAS	\$ 1.138,68	0,03%
4.2.90	VARIAS	\$ 1.138,68	0,03%
4.4.	PROVISIONES	\$ 151.833,80	4,28%
4.4.01	INVERSIONES	\$ 4.727,34	0,13%
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS	\$ 147.034,25	4,14%
4.4.05	OTROS ACTIVOS	\$ 72,21	0,00%
4.5.	GASTOS DE OPERACION	\$ 1.529.451,17	43,11%
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	\$ 833.591,30	23,50%
4.5.02	HONORARIOS	\$ 46.682,20	1,32%
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	\$ 326.416,30	9,20%
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 13.368,46	0,38%
4.5.05	DEPRECIACIONES	\$ 92.107,86	2,60%
4.5.06	AMORTIZACIONES	\$ 17.745,82	0,50%
4.5.07	OTROS GASTOS	\$ 199.539,23	5,62%
4	TOTAL GASTOS	\$ 2.948.053,27	83,10%
	EXEDENTE BRUTO	\$ 599.576,05	16,90%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Dentro del grupo de ingresos, los ingresos operacionales representan el 99,15% que se ha dado primordialmente por los valores originados de los intereses de la

cartera de créditos siendo la más importante dentro de este grupo, manifestando que la entidad mantiene una apropiada colocación y cobranza de los mismos.

Referente a los gastos, los de mayor proporción son los gastos operacionales que representan el 43,11% donde la cancelación de obligaciones personales y patronales a los empleados de la empresa es el de mayor representación dentro de este subgrupo. Además se incluye las depreciaciones, servicios básicos entre otros.

1.5 Análisis Horizontal del Balance general, 2012-2013

Tabla 15

Título: Análisis Horizontal del Balance General CACPEZ, 2012-2013

ANALISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL					
COD	CUENTAS	2013	2012	DIFERENCIA	% TOTAL
1	ACTIVO				
1.1.	FONDOS DISPONIBLES	\$ 3.058.054,60	\$ 3.329.524,39	\$ (271.469,79)	-8,15%
1101	CAJA	\$ 366.263,38	\$ 380.015,47	\$ (13.752,09)	-3,62%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	\$ 2.691.507,10	\$ 2.941.398,37	\$ (249.891,27)	-8,50%
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 284,12	\$ 8.110,55	\$ (7.826,43)	-96,50%
1.3.	INVERSIONES	\$ 2.262.460,05	\$ 1.794.454,88	\$ 468.005,17	26,08%
1.3.05	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO Y SECT	\$ 2.285.313,19	\$ 1.812.580,68	\$ 472.732,51	26,08%
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	\$ (22.853,14)	\$ (18.125,80)	\$ (4.727,34)	26,08%
1.4.	CARTERA DE CREDITOS	\$ 21.137.385,24	\$ 19.583.914,39	\$ 1.553.470,85	7,93%
1.4.02	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	\$ 11.159.496,78	\$ 10.786.240,01	\$ 373.256,77	3,46%
1.4.03	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	\$ 368.683,89	\$ 359.230,99	\$ 9.452,90	2,63%
1.4.04	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO POR VENCER	\$ 9.758.647,49	\$ 8.666.597,81	\$ 1.092.049,68	12,60%
1.4.12	CARTERA DE CREDITO CONSUMO NO DEVENGA INTERESES	\$ 182.864,55	\$ 222.923,09	\$ (40.058,54)	-17,97%
1.4.14	CARTERA DE CREDITO DE MICROEMPRESA QUE NO DEV. INT	\$ 535.381,30	\$ 404.980,08	\$ 130.401,22	32,20%
1.4.18	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA REEST. NO DEV. INT.		\$ 1.710,86	\$ (1.710,86)	-100,00%
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	\$ 67.206,38	\$ 45.015,40	\$ 22.190,98	49,30%
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	\$ 165.038,07	\$ 70.006,82	\$ 95.031,25	135,75%
1.4.28	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA REESTRUCTURADA	\$ 19.891,70		\$ 19.891,70	
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	\$ (1.119.824,92)	\$ (972.790,67)	\$ (147.034,25)	15,11%
1.6.	CUENTAS POR COBRAR	\$ 246.089,37	\$ 272.846,75	\$ (26.757,38)	-9,81%
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES	\$ 18.315,33	\$ 6.819,43	\$ 11.495,90	168,58%
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	\$ 164.540,54	\$ 152.350,72	\$ 12.189,82	8,00%
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	\$ 7.821,21	\$ 29.402,64	\$ (21.581,43)	-73,40%
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 55.412,29	\$ 84.273,96	\$ (28.861,67)	-34,25%
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 849.023,57	\$ 702.823,56	\$ 146.200,01	20,80%
1.8.01	TERRENOS	\$ 152.460,79	\$ 35.220,50	\$ 117.240,29	332,88%
1.8.02	EDIFICIOS	\$ 353.786,36	\$ 353.786,36	\$ -	0,00%
1.8.03	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	\$ 292.788,47	\$ 236.911,62	\$ 55.876,85	23,59%
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 178.299,11	\$ 164.628,35	\$ 13.670,76	8,30%
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 274.436,35	\$ 265.143,15	\$ 9.293,20	3,50%
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 64.342,69	\$ 22.450,21	\$ 41.892,48	186,60%
1.8.90	OTROS	\$ 12.134,06	\$ 11.709,06	\$ 425,00	3,63%
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	\$ (479.224,26)	\$ (387.025,69)	\$ (92.198,57)	23,82%
1.9.	OTROS ACTIVOS	\$ 260.778,02	\$ 275.976,33	\$ (15.198,31)	-5,51%
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 45.358,66	\$ 38.137,16	\$ 7.221,50	18,94%
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$ 19.187,22	\$ 22.078,74	\$ (2.891,52)	-13,10%
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	\$ 104.942,22	\$ 119.232,73	\$ (14.290,51)	-11,99%
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$ 28.122,84	\$ 27.237,80	\$ 885,04	3,25%
1.9.90	OTROS	\$ 63.719,66	\$ 69.770,27	\$ (6.050,61)	-8,67%
1.9.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	\$ (552,58)	\$ (480,37)	\$ (72,21)	15,03%
	TOTAL ACTIVOS	\$ 27.813.790,85	\$ 25.959.540,30	\$ 1.854.250,55	7,14%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Mediante el análisis horizontal se puede determinar las variaciones que han sufrido las diversas cuentas de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPEZ referente al periodo 2012-2013.

El análisis realizado a los balances de la CACPEZ, permite observar que ha existido una variación del 7,14% en los activos totales durante el 2012 al 2013, dicho cambio se debe principalmente al aumento de la cuenta propiedades y equipos en un 20,80% donde los terrenos y unidades de transporte son las más representativas.

Dentro del activo circulante, la cartera de crédito presenta un crecimiento de un 7,93%. Las cuentas de mayor volumen son la cartera de crédito de microempresa y consumo vencida, por lo que la provisión para créditos incobrables asciende en un 15.11%, a su vez las inversiones experimentan un crecimiento del 26,08%.

El pasivo en general tuvo en el año 2013 un incremento de \$1.761.179,51 lo que representa un 8,29%, esto en razón de que la rotación de las obligaciones con el público muestran un crecimiento de un 12,45%. Es importante mencionar que del total de depósitos del público el 18,07% corresponde a depósitos a plazo y el 6,47% a depósitos a la vista.

De modo similar se observa que las cuentas por pagar de la cooperativa tuvieron el mismo comportamiento con un aumento sustancial de las comisiones por pagar de un 54,66% cuyos valores que se ven invertidos en situaciones relacionadas al giro normal de la cooperativa.

Mientras que el pasivo no corriente se ve reflejado con una disminución de \$946.999,31 equivalente al 35,26%, esta situación obedece principalmente a la reducción de las obligaciones financieras contraídas con diversas instituciones, deudas que se siguen solventado.

Respecto al patrimonio se evidencia un aumento del capital social de \$124.194,92 que representa un 5,13%, este incremento obedece a la aportación que ofrecen los socios para solventar a la cooperativa. Simultáneamente existe un incremento en las reservas por un valor de \$ 679.090,10 donde la cuenta más representativa

son las reservas legales con un aumento de 43,62% valores que permiten incrementar el patrimonio y amparar dificultades que se presenten

1.6 Análisis Horizontal del Estado de Resultados, 2012-2013

Tabla 16

Título: Análisis Horizontal del Estado de Resultados CACPEZ, 2012 2013

ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS					
COD	CUENTAS	2013	2012	DIFERENCIA	% TOTAL
	INGRESOS				
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 3.475.936,67	\$ 3.237.552,33	\$ 238.384,34	7,36%
5.1.01	DEPOSITOS	\$ 36.988,43	\$ 29.322,07	\$ 7.666,36	26,15%
5.1.03	INTERESES Y DCTOS.INV. TITULOS VALORES	\$ 163.903,16	\$ 104.422,14	\$ 59.481,02	56,96%
5.1.04	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 3.275.035,08	\$ 3.103.808,12	\$ 171.226,96	5,52%
5.1.90	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	\$ 10,00		\$ 10,00	
5.2.	COMISIONES GANADAS	\$ 20.169,05		\$ 20.169,05	
5.2.90	OTRAS	\$ 20.169,05		\$ 20.169,05	
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 20.443,08	\$ 35.857,16	\$ (15.414,08)	-42,99%
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	\$ 5.746,47	\$ 5.395,99	\$ 350,48	6,50%
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS	\$ 2.370,77	\$ 20.131,88	\$ (17.761,11)	-88,22%
5.4.90	OTROS SERVICIOS	\$ 12.325,84	\$ 10.329,29	\$ 1.996,55	19,33%
5.5.	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 1.075,29	\$ 678,30	\$ 396,99	58,53%
5.5.01	UTILIDADES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$ 1.075,29	\$ 678,30	\$ 396,99	58,53%
5.6.	OTROS INGRESOS	\$ 30.005,23	\$ 17.751,75	\$ 12.253,48	69,03%
5.6.01	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES		\$ 511,00	\$ (511,00)	-100,00%
5.6.03	ARRENDAMIENTOS	\$ 1.352,51	\$ 710,90	\$ 641,61	90,25%
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 28.652,72	\$ 15.199,72	\$ 13.453,00	88,51%
5.6.90	OTROS		\$ 1.330,13	\$ (1.330,13)	-100,00%
5	TOTAL INGRESOS	\$ 3.547.629,32	\$ 3.291.839,54	\$ 255.789,78	7,77%
	GASTOS				
4.1.	INTERESES CAUSADOS	\$ 1.265.629,62	\$ 1.186.644,96	\$ 78.984,66	6,66%
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 1.118.282,52	\$ 1.104.711,94	\$ 13.570,58	1,23%
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 147.347,10	\$ 81.933,02	\$ 65.414,08	79,84%
4.2.	COMISIONES CAUSADAS	\$ 1.138,68		\$ 1.138,68	
4.2.90	VARIAS	\$ 1.138,68		\$ 1.138,68	
4.4.	PROVISIONES	\$ 151.833,80	\$ 186.450,90	\$ (34.617,10)	-18,57%
4.4.01	INVERSIONES	\$ 4.727,34	\$ 4.165,56	\$ 561,78	13,49%
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS	\$ 147.034,25	\$ 182.126,33	\$ (35.092,08)	-19,27%
4.4.05	OTROS ACTIVOS	\$ 72,21	\$ 159,01	\$ (86,80)	-54,59%
4.5.	GASTOS DE OPERACION	\$ 1.529.451,17	\$ 1.317.281,08	\$ 212.170,09	16,11%
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	\$ 833.591,30	\$ 740.006,29	\$ 93.585,01	12,65%
4.5.02	HONORARIOS	\$ 46.682,20	\$ 54.165,05	\$ (7.482,85)	-13,81%
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	\$ 326.416,30	\$ 289.532,98	\$ 36.883,32	12,74%
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 13.368,46	\$ 6.720,00	\$ 6.648,46	98,94%
4.5.05	DEPRECIACIONES	\$ 92.107,86	\$ 70.137,09	\$ 21.970,77	31,33%
4.5.06	AMORTIZACIONES	\$ 17.745,82	\$ 14.784,15	\$ 2.961,67	20,03%
4.5.07	OTROS GASTOS	\$ 199.539,23	\$ 141.971,52	\$ 57.567,71	40,55%
4	TOTAL GASTOS	\$ 2.948.053,27	\$ 2.690.376,94	\$ 257.676,33	9,58%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora

Elaboración: La autora

Dentro de los ingresos percibidos por la cooperativa para el año 2013 existe un incremento de 7,77%. La cuenta intereses y descuentos presenta un crecimiento de un 7,36% misma que está integrada por depósitos, documentos invertidos en títulos de valores e intereses de cartera de créditos, esta última tuvo un aumento correspondiente a un 5,52%, interés percibido por los créditos concedidos a los socios de la cooperativa, aunque el incremento no es significativo, sin embargo se mantiene este rubro estable debido a la acogida de las diferentes modalidades de crédito.

Adicionalmente existen cuentas representativas como arrendamientos que representan un 90,25% seguida de la recuperación de activos con un 88,51%.

En lo que respecta a los gastos totales, se ha experimentado un incremento de un 9,58%, valores originados por incremento de gastos de operación con un 16,11% dentro del cual se encuentran los impuestos, multas con un 98,94% además de incluirse el desgaste de los bienes de la empresa y la reducción de un 18,57% que corresponde a las provisiones de gastos.

En definitiva la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Zamora está generando utilidades por las actividades financieras para la cual se creó, situación que favorece al funcionamiento normal de la misma.

1.7 APLICACIÓN DE INDICADORES

Los indicadores financieros, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora. Sin embargo las relaciones financieras expresadas en términos de indicadores, tienen poco significado por sí mismas por lo que es necesario compararlas con el sistema cooperativo nacional.

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{ROE (2012)} = \frac{601462,60}{4710521,89} = 0,1277 = 12,77\%$$

$$\text{ROE (2013)} = \frac{599576,05}{5403168,98} = 0,1109 = 11,09\%$$

De acuerdo a la información obtenida, se puede evidenciar que ha existido un decremento en el ROE alrededor del 1,68%, pasando del 12 al 11 por ciento para el 2013.

$$\text{Rentabilidad sobre el Activo Total (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{ROA (2012)} = \frac{601462,60}{25959540,30} = 0,02317 = 2,32\%$$

$$\text{ROA (2013)} = \frac{599576,05}{28413366,90} = 0,0211 = 2,11\%$$

La rentabilidad obtenida por cada dólar de inversión en los activos es del 2,32% en el año 2012 y de 2,11% en el año 2013. Es decir que ha existido una disminución de 0,21%.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

$$\text{Liquidez (2012)} = \frac{3329524,39}{13497053,67} = 0,246685 = 24,67\%$$

$$\text{Liquidez (2013)} = \frac{3058054,60}{14584259,30} = 0,20968 = 20,67\%$$

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

Dicho indicador muestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora mantiene reservas de efectivo liquidas equivalentes al 24,67% para el año 2012 y de 20,67% en el 2013 y de esta manera satisfacer la demanda de los retiros de depósitos por parte de los socios.

Tabla 17

Título: Indicadores Financieros

Indicadores	Año 2012	Año 2013	Sistema Cooperativo
ROE= $\frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$	ROE = 12,77%	ROE = 11,09	ROE= 9,30%
ROA= $\frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Activo total}}$	ROA = 2,32%	ROA = 2,11	ROA= 1,09%
Liquidez= $\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depositos a CP}}$	Liq = 24,67%	Liq = 20,67%	Liq = 25,87%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE ZAMORA- SEPS

Elaboración: La autora

Los indicadores financieros muestran una disminución del año 2012 al 2013, sin embargo al compararlos con los índices referenciales registrados por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, los mismos son superiores; cabe recalcar que estos índices mientras más altos mejor para la institución.

2. Del Objetivo específico 1

“Determinar la actividad económica a la cual están dirigidos los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante el periodo 2010 - 2013.”

2.1 Actividades económicas desarrolladas en el cantón y su relación con los créditos ofertados por la CACPEZ periodo 2010-2013

2.1.1 Actividades económicas a la cual están dirigidos los créditos

Tabla 18

Título: Actividades económicas a la cual están dirigidos los créditos 2010-2013

Actividades económicas	Número	%
Comercio	1435	18,42
Pecuaria	1257	16,13
Agrícola	932	11,96
Construcción	822	10,55
Artesanía	780	10,01
Hoteles y restaurantes	638	8,19
Acuicultura	419	5,38
Explotación de minas	397	5,10
Industrias manufactureras	320	4,11
Transporte y almacenamiento	298	3,82
Sector Público	249	3,20
Otras	244	3,13
Total	7791	100,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

La mayoría de los socios dedican el crédito a actividades productivas en sus diferentes ramas, el mismo que está dirigido a incentivar la producción y el desarrollo socioeconómico del cantón, apoyando a los productores de las regiones y sectores de menor desarrollo con potencial, a través de la cooperación interinstitucional entre la CACPEZ y los socios.

En el cantón Zamora la principal actividad a la cual están dirigidos los créditos es el comercio al por mayor y menor enfocados a actividades de compra de mercadería (18,42%), que se encuentra dentro del sector terciario aunque no produce bienes tangibles, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional.

Cabe indicar que este resultado obedece a que la gran mayoría de los créditos se han otorgado en el sector urbano del cantón donde la actividad comercial tiene un mayor peso existido un mayor incremento de locales comerciales.

Por ello los socios pasan paulatinamente realizando créditos para aumentar el capital y poder ir creciendo en los negocios que poseen cada uno de los

beneficiarios, en donde las condiciones de comercialización les facilitan alcanzar mejores niveles de vida para los comerciantes.

Es significativo también mencionar que cerca de la tercera parte de socios se dedican a actividades agropecuarias (28,09%) que ha sido practicada por muchos años y es la base del crecimiento económico de la provincia. A través del sector agropecuario se desarrollan actividades como producción de cultivos, compra y crianza de ganado vacuno, porcino etcétera.

Según lo indicado por el INEC el sector agropecuario tiende a decrecer su actividad y participación en la economía, en el año 2010 representaba el 38%; en relación con el año 2001 esta actividad ha decrecido en un 17%.

Tabla 19

Título: Beneficiarios por línea de crédito, 2010-2013

FECHA CORTE	NÚMERO DE BENEFICIARIOS			MONTO
	Consumo	Vivienda	Microcrédito	
dic-2010	1249	10	953	12628201,30
dic-2011	229	10	138	18.352.443,26
dic-2012	1067	10	1468	20.556.705,06
dic-2013	1154	13	1490	15215100,00
TOTAL	3699	43	4049	22.257.210,16
%	47,48	0,55	51,97	100,00

Fuente: Departamento de Sistemas de CACPEZ

Elaboración: La autora

De acuerdo a los datos proporcionados por la Cooperativa de ahorro y Crédito CACPEZ se observa que la línea de crédito con mayor demanda durante el periodo en estudio son los microcréditos 51,97%, en esta línea se encuentran los créditos destinados a emprendimientos productivos, actividades comerciales, agrícolas, ganaderas entre otras, es decir a través de pequeños créditos las personas pueden financiar sus negocios y continuar mejorando sus ingresos.

El número de socios que han accedido a créditos tiene una tendencia creciente a excepción del año 2011 que por cuestiones internas de la cooperativa registra un bajo valor, sin embargo cada vez más socios acuden a las instalaciones de la cooperativa a solicitar créditos, misma que al contar con la solvencia, liquidez y respaldo necesario contribuye a mejorar la calidad de vida de sus asociados.

Las líneas de crédito tanto de consumo como de vivienda representan un 47,48% y 0,55% respectivamente en las mismas se encuentran la compra de electrodomésticos, pago de deudas, financiamiento de algún tratamiento médico, compra de vehículo familiar etcétera. Además para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparadas con garantía hipotecaria.

3. Del Objetivo específico 2

“Establecer el nivel de recuperación de los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante el periodo 2010 - 2013”

Tabla 20

Título: Cartera de crédito, 2010

DISTRIBUCION DE LA CARTERA DE CREDITOS AÑO 2010					
SEGMENTOS	CARTERA ACTIVA	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	%	INDICE DE MOROSIDAD
CONSUMO	8.395.960,59	135.122,44	8.531.083,03	61,42	1,58%
VIVIENDA	150.711,41	-	150.711,41	1,08	-
MICROCREDITO	5.015.395,04	193.585,84	5.208.980,88	37,50	3,72%
TOTAL	12.231.285,36	396.915,94	12.628.201,30	100	3,14%

Fuente: Departamento de Sistema de la CACPE ZAMORA

Elaborado por: La autora

Al establecer el nivel de recuperación de los créditos otorgados por la CACPEZ se considera como base la información de cartera activa y cartera vencida enfocados

en los segmentos de consumo, vivienda y microcrédito. Para establecer el índice de morosidad se realizó una relación entre la cartera vencida y cartera total.

El índice de morosidad para el año 2010 fue de 3,14%, que es un indicador bajo, es decir; aunque existen varios créditos que no han sido cancelados en su totalidad, en general el nivel de recuperación es de 96,86% lo que muestra la solvencia que tiene la cooperativa.

La mayoría de los encuestados indica que la causa principal para que se presenten atrasos en el pago de su crédito es que no cuentan con un trabajo estable, los ingresos que tienen no les alcanza para cubrir con algunas cuotas en la fecha de cancelación.

Tabla 21

Título: Cartera de crédito, 2011

DISTRIBUCION DE LA CARTERA DE CREDITOS DICIEMBRE 2011					
SEGMENTOS	CARTERA ACTIVA	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	%	INDICE DE MOROSIDAD
CONSUMO	11.149.831,89	162.991,02	11.312.822,91	61,64	1,44%
VIVIENDA	293.072,71	-	293.072,71	1,60	-
MICROCREDITO	6.522.286,46	224.261,18	6.746.547,64	36,76	3,32%
TOTAL	17.965.191,06	387.252,20	18.352.443,26	100,00	2,11%

Fuente: Departamento de Sistema de la CACPE ZAMORA

Elaborado por: La autora

En el año 2011 el índice de morosidad con el que cerró la CACPEZ fue de un 2,11% mismo que es inferior al año 2010, esto significa que la institución financiera está recibiendo sus pagos a tiempo y en forma puntual de acuerdo a lo planificado, además de una gestión eficiente por parte de los directivos y personal administrativo.

Tabla 22**Título:** Cartera de crédito, 2012

DISTRIBUCION DE LA CARTERA DE CREDITOS DICIEMBRE 2012					
SEGMENTOS	CARTERA ACTIVA	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	%	INDICE DE MOROSIDAD
CONSUMO	8.666.597,81	267.938,49	8.934.536,30	43,46	3,00%
VIVIENDA	359.230,99	-	359.230,99	1,75	-
MICROCREDITO	10.686.240,01	476.697,76	11.262.937,77	54,79	4,23
TOTAL	19.812.068,81	744.636,25	20.556.705,06	100,00	3,62%

Fuente: Departamento de Sistema de la CACPE ZAMORA**Elaborado por:** La autora

En el año 2012, la CACPEZ registro un índice de morosidad de un 3,62%, lo que refleja la eficiencia por parte de los empleados del departamento de crédito en la asignación de los mismos.

Además se observa que la cartera de microcréditos es la más riesgosa con un mayor índice de morosidad, seguido del segmento de consumo, esto se debe a que los microcréditos tiene mayor demanda y son muy sensible a factores como el empleo: un mes sin ingresos puede conducir rápidamente al impago de este tipo de créditos, los intereses son altos, además las perspectivas económicas de algunos beneficiario del crédito a veces se agravan por lo que es difícil el cumplimiento de las cuotas oportunamente.

Tabla 23**Título:** Cartera de crédito, 2013

DISTRIBUCION DE LA CARTERA DE CREDITOS DICIEMBRE 2013					
SEGMENTOS	CARTERA ACTIVA	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	%	INDICE DE MOROSIDAD
CONSUMO	11.159.496,78	250.070,93	11.409.567,71	51,26	2,19%
VIVIENDA	368.683,89	-	368.683,89	1,66	-
MICROCREDITO	9.778.539,19	700.419,37	10.478.958,56	47,08	6,68%
TOTAL	21.306.719,86	950.490,30	22.257.210,16	100,00	4,27%

Fuente: Departamento de Sistema de la CACPE ZAMORA**Elaborado por:** La autora

En el año 2013 el índice de morosidad que muestra la cooperativa es de 4,27%; misma que refleja un comportamiento estable, similar a los años anteriores, existiendo un puntual cumplimiento de las cuotas acordadas por los socios lo que permite que la cooperativa tenga mayor solvencia y liquidez, sin embargo hay socios que no han podido cumplir con sus obligaciones adquiridas con la cooperativa debido a factores propios de su entorno.

Además según entrevista realizada a la Jefe del departamento de crédito la Cooperativa CACPEZ, a la cartera que se encuentra en mora se realiza un seguimiento de cobranza administrativa, operativa, pre judicial y judicial dependiendo del número de días, es decir del tiempo de retraso en sus pagos en el que se encuentre.

Por tanto se concluye que el nivel de recuperación que tiene la empresa en el periodo es superior al 90% lo que refleja la eficiencia de la cooperativa al momento de otorgar créditos y recuperar el monto de los mismos, conjuntamente con el cumplimiento oportuno del compromiso adquirido por los socios.

4. Del Objetivo específico 3

“Identificar el mejoramiento de la situación socioeconómica de los clientes de la CACPEZ, en relación con sus actividades productivas.”

3.1 Aspectos socioeconómicos de los clientes y su relación con las actividades productivas que desempeñan.

Tabla 24
Título: Nivel de instrucción del jefe de hogar

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
Calificación	Número	%
Superior	138	37,70
Secundaria	113	30,87
Primaria	96	26,23
Título de cuarto nivel	19	5,19
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

Es importante mencionar que una de las variables de mayor peso constituye el nivel de educación del jefe de hogar, la cual además es una de las principales variables que demuestran la potenciación de las capacidades para el desarrollo social y económico.

De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que la tercera parte de los socios (37,70%) que mayor han solicitado créditos son quienes han concluido sus estudios universitarios que les permite acceder a fuentes de empleo con remuneraciones más elevadas, en comparación con los socios con estudios primarios y secundarios que representan el 26,23% y 30,87% respectivamente, conjuntamente con el apoyo de la cooperativa al ofrecer créditos permite ayudar a cristalizar las ideas y habilidades de sus socios, en los diferentes sectores del cantón como son: Producción, Comercial y Servicios.

Tabla 25

Título: Aporte de los créditos en educación

EDUCACIÓN		
Calificación	Número	%
Medianamente favorable	181	49,45
Altamente favorable	144	39,34
Poco favorable	41	11,20
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

La educación es uno de los aspectos socioeconómicos que más influyen en el desarrollo del cantón Zamora debido que una población más educada se traduce en índices de innovación cada vez más elevados.

La cooperativa CACPEZ dentro de sus productos ofrece un crédito educativo otorgado a personas o representantes que permite financiar su educación o la de algún familiar ya sea en secundaria, universidad o tesis. Además al momento de acceder a un crédito enfocado a actividades productivas, dicha actividad les

permite tener un capital que lo destinan al desarrollo profesional de sus familiares. Por lo que cerca de la mitad de los socios (49,45%) califican su aporte de medianamente favorable.

Tabla 26

Título: Aporte de los créditos en salud

SALUD		
Calificación	Número	%
Medianamente favorable	187	51,09
Altamente favorable	140	38,25
Poco favorable	39	10,66
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

En lo referente a la salud existen varios indicadores que se engloban dentro de este aspecto; sin embargo, en forma general en el cantón Zamora la tasa bruta de natalidad es de 20,33%; la tasa de mortalidad infantil es de 7,89% y tasa de mortalidad general es de 3,09% donde las principales causas de muerte son accidentes de tránsito, enfermedades hipertensivas y neumonía. Por ello se da impulso a la universalización del aseguramiento en salud con solidaridad, equidad y eficiencia.

La mayoría de los encuestados (51,09%) manifiesta que el aporte de los créditos es medianamente favorable aunque les permite comprar medicina y acceder a consultas médicas, sin embargo un 10,66% indica que no le ha ayudado en nada debido a que el crédito lo han enfocado en otra cosa.

Tabla 27

Título: Aporte de los créditos en alimentación

ALIMENTACIÓN		
Calificación	Número	%
Medianamente favorable	194	53,01
Altamente favorable	145	39,62
Poco favorable	27	7,38
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

La mayoría de los socios encuestados (53,01%) indican que el aporte de los créditos en cuanto a alimentación es medianamente favorable debido a que con el crédito han podido mejorar sus ingresos, crecer en sus negocios aumentando sus recursos por dicha inversión llegando a cubrir o acceder a más productos de la canasta básica, sin embargo el 7,38% manifiesta que la ayuda es poca porque lo han enfocado en otros aspectos como salud, consumo etc.

Tabla 28

Título: Aporte de los créditos en vivienda

VIVIENDA		
Calificación	Número	%
Medianamente favorable	185	50,55
Altamente favorable	109	29,78
Poco favorable	72	19,67
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

En el cantón Zamora el sector de la vivienda se ha extendido en gran medida, la mayoría de los encuestados (50,55%) indica que la contribución de la cooperativa para acceder, remodelar o mejorar su vivienda es bastante por lo que califican su contribución como medianamente favorable, mismos que pueden cubrir las cuotas por lo que han optado por acceder y aprovechar dicho financiamiento.

El 62,30% de los encuestados cuenta con una vivienda propia que la han obtenido mediante préstamos obtenidos en una de las diferentes entidades bancarias que existen en este cantón, una de ellas CACPE Zamora que ayudan al crecimiento de dicho sector por lo que califican la contribución de los préstamos como nula (19,67%).

Cabe indicar que algunos socios manifiestan que la vivienda donde habitan es arrendada y prestada, sin embargo hay que tomar en cuenta que aunque existe facilidad por parte de la entidad financiera para acceder a un préstamo de vivienda, el mismo es un crédito a largo plazo que no todos los socios están en posibilidades de acceder por ello lo califican al aporte de los créditos como poco favorable.

Tabla 29

Título: Aporte de los créditos en empleo

EMPLEO		
Calificación	Número	%
Medianamente favorable	160	43,72
Altamente favorable	125	34,15
Poco favorable	81	22,13
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

En lo referente al empleo cerca de la mitad (43,72%) afirma que el aporte del crédito ha sido medianamente favorable debido a que les ha permitido seguir con sus negocios y además brindar una oportunidad de trabajo a terceras personas, generando plazas de trabajo de entre 1 a 3 trabajadores como máximo a excepción de personas que trabajan en minas y canteras que ha podido contratar hasta un máximo de 8 personas.

Por el contrario el (22,13%) indica que el aporte ha sido poco favorable debido a que han solicitado créditos por lo general de consumo

Tabla 30

Título: Ingresos mensuales

Ingresos	Número	%
481 – 620	101	27,60
401 – 480	67	18,31
201 – 400	50	13,66
Más de 900	49	13,39
621 – 760	45	12,30
761 – 900	43	11,75
Menor a 200	11	3,01
Total	366	100

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

Desde el punto de vista socioeconómico la variable ingreso es, sin duda, una de las más importantes. En este sentido, el 27,60% de los encuestados manifiesta tener ingresos mensuales entre USD \$481 a \$620; frente a un 3,01% manifiesta que sus ingresos mensuales son menor a 200 dólares. Dentro de las actividades que les permite obtener ingresos son el sueldo que perciben de trabajos en el sector formal, la venta de productos agrícolas, venta de ganado y sus derivados, comercio de productos entre otras actividades del sector terciario.

5. Del Objetivo específico 4

“Conocer la satisfacción generada de los créditos otorgados por la CACPEZ en sus clientes”

4.1 Satisfacción de los Socios

Tabla 31**Título:** Satisfacción con los montos concedidos

MONTOS		
Calificación	Número	%
Muy satisfactorio	174	47,54
Medianamente satisfactorio	92	25,14
Poco satisfactorio	90	24,59
Nada satisfactorio	10	2,73
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA**Elaboración:** La autora

En cuanto a la satisfacción obtenida al momento de solicitar un crédito cerca de la mitad de los socios (47,54%) manifiesta que está muy satisfecho debido a que los montos solicitados casi siempre son concedidos, sin embargo un (2,73%) indica que su satisfacción es nula debido a que los tramites al momento de conceder créditos son muy tediosos.

Tabla 32**Título:** Satisfacción con los plazos acordados

PLAZOS		
Calificación	Número	%
Muy satisfactorio	163	44,54
Medianamente satisfactorio	120	32,79
Poco satisfactorio	74	20,22
Nada satisfactorio	9	2,46
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA**Elaboración:** La autora

El 44,54% de los socios se encuentra muy satisfecho con el tiempo o plazo acordado para el pago del crédito. Por el contrario un mínimo porcentaje (2,46%) menciona que no está satisfecho debido a que el tiempo a veces es muy corto para la cancelación del mismo. El plazo hace alusión al tiempo señalado para la

cancelación de una deuda, es decir la cooperativa mantiene ciertos recursos monetarios inmovilizados durante un tiempo determinado

Tabla 33

Título: Satisfacción con las formas de pago del crédito

FORMAS DE PAGO		
Calificación	Número	%
Muy satisfactorio	157	42,90
Medianamente satisfactorio	124	33,88
Poco satisfactorio	70	19,13
Nada satisfactorio	15	4,10
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

Las formas de pago son los mecanismos existentes, proporcionados por la cooperativa CACPEZ, para proceder al pago de la deuda u obligaciones adquiridas por los socios.

En cuanto a las formas de pago, el (42,90%) indican que están muy satisfechos y un mínimo porcentaje (4,10%) no está satisfecho aunque los mismos son previamente fijados por el socio y la cooperativa, sin embargo existen algunos imprevistos y gastos urgentes que, en algún momento, hacen difícil enfrentar los pagos del crédito.

Por ello lo ideal es contar con un ahorro que permita hacer frente a los imprevistos. Además debe existir un cumplimiento oportuno e inflexible en cuanto a los pagos debido a que por retrasos en la cancelación de las cuotas pueden los socios estar dentro de la central de riesgos.

Tabla 34

Título: Satisfacción con la tasa de interés vigente

TASA DE INTERÉS		
Calificación	Número	%
Muy satisfactorio	139	37,98
Medianamente satisfactorio	129	35,25
Poco satisfactorio	63	17,21
Nada satisfactorio	35	9,56
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

De acuerdo a lo expuesto por el Gerente general de la cooperativa indica que en cuanto a tasas de interés, existen valores fijados por el Banco Central, en cuanto a microcréditos existe hasta una tasa máxima de un 30%, sin embargo la tasa de la cooperativa es del 18%. Por lo que el 37,98% manifiesta que está satisfecho

Otro punto al que hace referencia es que la principal competencia son los bancos y las cooperativas que ofrecen tasas de interés más competitivas respecto a la CACPEZ, sin embargo el riesgo es más alto ya que la seguridad es muy poca debido a que se ha observado varias cooperativas de ahorro y crédito intervenidas donde las personas tienden a perder sus depósitos. Por el contrario existe un (9,56%) que no está de acuerdo porque según la percepción de los socios son las tasas de interés son muy altas.

Tabla 35

Título: Atención brindada por los funcionarios de la CACPE Zamora

Calificación	Número	%
Excelente	154	42,08
Buena	125	34,15
Regular	55	15,03
Mala	32	8,74
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaborado por: La autora

En cuanto a la atención brindada por los funcionarios de la cooperativa CACPE Zamora, cerca de la mitad de los socios el (42,08%) manifiesta que la misma es excelente debido a que cumple con las expectativas de los mismos al momento de realizar algún trámite.

En la institución las personas reciben un trato amable y cortés por parte de los empleados, además de estar siempre dispuestos a la resolución de problemas e inquietudes de los clientes, la satisfacción generada ofrece algunos beneficios para la cooperativa como la lealtad de los socios y la comunicación de su experiencia positiva con otras personas.

6. Del Objetivo específico 5

“Establecer la demanda de los tipos de créditos por plazos: corto, mediano y largo plazo”

5.1 Demanda de créditos concedidos por plazos

Tabla 36

Título: Hace que tiempo recibió su crédito

Tiempo	Número	%
2 años	85	23,22
3 años	70	19,13
1 año	64	17,49
Mayor a 5 años	58	15,85
Menor a 1 año	47	12,84
4 años	42	11,48
Total	366	100,00

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaborado por: La autora

Respecto a los créditos concedidos el 23,22% han sido otorgados un plazo de 2 años que corresponde a un corto plazo dirigido a actividades de como la compra de bienes y servicios, pago de deudas etcétera. El 11,48% corresponde a créditos a mediano plazo es decir de 4 años dirigido a actividades agrícolas, ganaderas, instalación de piscinas para la crianza de peces etcétera. Y un 15,85% hacen referencia a créditos largo plazo que es mayor a 5 años como prestamos de vivienda; siguiendo la tendencia nacional de las personas a endeudarse a corto y mediano plazo.

De acuerdo a lo expuesto por la Jefe del departamento de crédito; los socios tienden a endeudarse a corto y mediano plazo, dentro de las líneas de crédito la que tiene mayor demanda es el Microcrédito, el mismo que es corroborado por el Gerente general donde indica que hace 8 años la concentración de la cartera estaba en consumo, por ello se le ha dado un giro y se incluyó como un objetivo en la planeación estratégica y anualmente en el Plan operativo encaminar los créditos para la producción y frenar un poco los de consumo, cerrando en el año 2013 con un saldo favorable 52% enfocado a la producción.

g. DISCUSIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito representan uno de los principales motores de desarrollo económico para el país, debido a que permite el financiamiento de inversiones, suplir las necesidades financieras de los socios e incentivar una cultura de ahorro. De esta manera se mantiene una economía saludable, pero sobre todo se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

En el cantón Zamora existen 5 cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen sus servicios a la comunidad y donde hay una gran variedad de microempresarios, los mismos que subsisten de algunas actividades como la agricultura, ganadería, minas, transporte, administración pública, y últimamente un crecimiento de comercio, construcción, turismo entre otros, debido a la actitud dinámica y emprendedora de su población.

En este escenario, es muy importante contar con el apoyo del sistema cooperativo como parte fundamental para poder obtener recursos que permitan financiar proyectos emprendedores, fortalecer sus negocios y mejorar su calidad de vida. Dentro de las entidades financieras que ofrecen sus servicios se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE ZAMORA, empresa que lleva 26 años en el cantón brindando apoyo a los sectores productivos y consolidándose como una de las empresas representativas y antiguas del cantón ganándose la confianza de sus socios y ofreciéndoles una atención efectiva y calidad en sus servicios.

Por consiguiente, en la presente investigación se realizó un análisis financiero además se determinó el destino principal de los créditos productivos, el nivel de recuperación de la institución financiera, el mejoramiento en el aspecto socioeconómico de los socios, la satisfacción generada por los créditos y la demanda de los mismos.

1. Análisis Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPEZ y su relación con el sistema cooperativo nacional

A diciembre de 2013, las cooperativas de ahorro y crédito representaron en conjunto el 14,9% del total activos del sistema financiero ecuatoriano (público y privado), mientras que el sector bancario privado concentró el 64,9%; y el 5,1% restante correspondió a mutualistas y sociedades financieras. Por su parte, la banca pública reúne el 15,1% de activos del sistema financiero nacional.

El sector cooperativo de ahorro y crédito al interior tiene niveles de concentración de activos y cartera en función del segmento al que pertenecen las organizaciones. Así, a diciembre de 2013, las entidades de los segmentos 3 y 4 (más grandes en volumen de activos y número de socios) que representan el 13% del total de cooperativas concentraron el 90% de activos y de la cartera total del sector cooperativo financiero. Mientras que el 10% restante se distribuyó entre las cooperativas de los segmentos 1 y 2, las cuales en conjunto representan el 87% del total de organizaciones registradas.

Los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora aumentaron en un 7,14%, pasando de 25'959.540,30 en el 2012 a 27'813.790.85 para el 2013. Igualmente, al realizar el análisis vertical se puede observar que el rubro más significativo dentro de la composición de los activos es la cartera de créditos que mantiene una tendencia de crecimiento positiva ubicándose a diciembre de 2013 en \$21.137.385,24; destinados en un 40,12% al segmento microempresa; un 35,09% al segmento de consumo; un 1,33% al segmento vivienda atendiendo a las necesidades financieras de los socios en cantones y parroquias como Paquisha, Loja, Palanda, Zumba, Zumbi, Guayzimi, Yacuambi, El Panguí y Valladolid.

Como medida de prudencia financiera la cooperativa cuenta en provisiones para la cartera de créditos con un saldo de \$147.034,25 dólares con un incremento de 15,11% a diciembre de 2013. A su vez, ha existido un aumento de inversiones y

activos fijos equivalente a un 26,08% y 20,80% respectivamente lo que refleja los bienes con los que cuenta la cooperativa.

A diciembre de 2013, el sector cooperativo de ahorro y crédito registró captaciones totales por USD 5.279,4 millones, de las que el 55% correspondió a depósitos a plazo, el 42% a depósitos a la vista y el 3% restante a otros depósitos, registrando un crecimiento anual del 21,6% frente a los valores del 2012. Este incremento en las obligaciones con el público obedece, en gran medida, al crecimiento en 26,8% de los depósitos a plazo. Además, la distribución por tipo de depósitos a diciembre de 2013 muestra un aumento en la participación de los depósitos a plazo (55%) frente a los depósitos a la vista (42%) respecto del año anterior.

Al analizar los datos según el segmento, existe una concentración de depósitos similar a lo sucedido con los créditos: a diciembre de 2013, el segmento 4 captó el 64,1% de los depósitos totales del sector, el segmento 3 concentró el 27,1% y las cooperativas de los segmentos 2 y 1 reunieron, en conjunto, el 8,8% restante. En las cooperativas del segmento 2, los depósitos a plazo predominaron en las obligaciones totales (50,7%) frente a los depósitos a la vista (45,5%) en el cual se encuentra la cooperativa CACPEZ.

El crecimiento anual de los pasivos en la CACPEZ fue de 8,29%, con lo cual el monto a diciembre de 2013 ascendió a \$23.010.197,92 dólares, siendo su principal componente los recursos captados por los socios (71,25%).

El 37,34% de los pasivos lo constituyeron los depósitos a plazo fijo y el 27,75% correspondieron a depósitos a la vista. Las captaciones totales registraron un crecimiento del 12,45%, mientras las captaciones a la vista alcanzaron una variación anual del 6,47% las captaciones a plazo se incrementaron en 18,07%, reflejando la confianza de nuestros socios depositada en CACPEZ.

Uno de los pilares que soporta el crecimiento de la cooperativa CACPEZ es su solvencia patrimonial, respaldada en su capital social, reservas, resultados del ejercicio entre otros.

A diciembre de 2013 se cuenta con \$4.803.592,93 dólares en el patrimonio contable. El capital social constituido por aportes de los socios, ascendió un 1,98%; las reservas legales y especiales así como por revalorización del patrimonio sumaron \$2.235.792,46; los resultados del ejercicio 2013 cerraron en \$555.576,05.

Los resultados del sistema cooperativo, para diciembre de 2013, alcanzaron la cifra de \$599.576,05 de dólares que, comparados con los obtenidos durante 2012, representan una disminución de 0,31%.

En el ejercicio fiscal 2013 la cooperativa CACPEZ los ingresos de la cooperativa por concepto de intereses y descuentos ganados representan un 97,98%. En cambio los gastos de operación, los gastos de personal son la cuenta de mayor peso con un 23,50%.

En cuanto a los indicadores financieros a diciembre 2013, el ROE se presenta en 12,48% superior al índice ROE de cooperativas grandes que a diciembre de 2013 se ubicó en 9,30%.

Al analizar la rentabilidad financiera se observa que tanto en el año 2012 como en el 2013 las utilidades netas del patrimonio son eficientes, obteniendo resultados correspondientes a un 14,6% en el año 2012 mientras el 12,4% para el año 2013 existiendo una disminución de 2,2%.

Así mismo, el ROA a diciembre de 2013 es de 2,11% superior al promedio nacional de 1,09%. Es decir que la capacidad del activo para producir utilidades ha sido buena en consecuencia del buen movimiento de las operaciones financieras que tuvo dentro del ejercicio económico especialmente en aquellas

cuentas que le generan ingresos, logrando de esta manera la estabilidad de la Cooperativa.

De acuerdo a datos de la SEPS, el índice liquidez en diciembre en las cooperativas muy pequeñas se ubicó en el 25.87%, el mismo que se encuentra por encima del 14%, piso mínimo impuesto por el órgano de control para las instituciones financieras controladas en nuestra entidad este indicador se ubicó en el 20,9%.

2 Destino de los créditos productivos

Dentro de las actividades que realizan los socios, se tiene que un porcentaje mayoritario de la población se dedica al comercio al por mayor y menor representada con un (18,42%), destinando el crédito a la compra de mercadería; seguida por la actividades agropecuarias con un (28,09%), donde la cooperativa apoya a los productores de café que es uno de los principales productos del cantón con un crédito denominado CACPE-CAFÉ, mismo que es una herramienta de apoyo para reactivar la producción de café, especialmente para los pequeños productores que se encuentran en asociaciones donde reciben capacitaciones teórica-practica para que el sector cafetalero les resulte una actividad rentable.

Adicionalmente se dedican a la crianza de animales como ganado vacuno, porcino y ovino, y un (54,37%) destinado a otras actividades entre las cuales se tiene actividades como construcción, artesanía, industria, hoteles y restaurantes que son fundamentales para el desarrollo del cantón.

Situación similar ocurre en el cantón Yantzaza, según estudio realizado por Sierra en el año 2012 señala que el 40% de la población se dedica al comercio, es decir en su mayor parte dependen de los ingresos provenientes de la actividad comercial; el 26% a actividades como empleados asalariados, minería, construcción y el 21% actividades agropecuarias (agricultura, crianza de animales y jornaleros).

Dichas actividades guardan relación con lo expuesto anteriormente, debido a que la mayor parte de encuestas se aplicaron en la zona urbana del cantón Zamora que es netamente comercial existiendo negocios de abarrotes, bazares, papelerías, panaderías entre otras. Uno de los principales beneficios que prestan los créditos ha sido obtener el capital necesario para financiar los gastos y costos que conlleva el crecimiento de sus negocios, además de poder ofrecer una gama diversificada de productos, invertir en nueva maquinaria y equipo con tecnología más eficiente

Además, cabe indicar que el comercio es una actividad complementaria para el desarrollo del sector turístico, así como para cubrir las necesidades internas. El turismo en el cantón se encuentra en desarrollo mismo que promueve que se exploten sectores como hoteles, restaurantes entre otros; que cumplan con las exigencias de los turistas además de ser una buena opción para el incremento sus ingresos.

Así también, otra parte de la población se dedica a actividades agropecuarias debido a que las condiciones de clima son favorables y el suelo en muchas zonas es apto para la siembra de cacao, plátano, café, frutas entre otras conjuntamente con la crianza de ganado, mismos que han recibido ayuda por parte de la prefectura de la provincia de Zamora Chinchipe con proyectos ejecutados en las parroquias de Timbara, Guadalupe, San Carlos, Cumbaratza y Sabanillas, en donde los técnicos del Gobierno Provincial se encuentran dando el seguimiento al sector ganadero. Debido a que se necesita potenciar la agricultura y ganadería para el mejoramiento de la producción de carne y leche en la provincia.

A nivel nacional, según la encuesta de caracterización de la Económica Popular y Solidaria en el año 2013, las cooperativas de los segmento 3 y 4 optan por diversificar su cartera en cuatro actividades: comercio (28%), agricultura y ganadería (20%); transporte y almacenamiento (20%); y construcción (12%). El (20%) restante corresponde a actividades como hoteles y restaurantes, manufactura y pesca, lo que coincide con lo obtenido en la investigación.

3 Nivel de recuperación de los créditos otorgados

Hasta el año 2013 la cooperativa registra un índice de morosidad de 4,27%, comparado con el año 2011 donde el índice se ubicó en 2,11% siendo el valor más bajo registrado en el periodo de estudio, existe incremento de cerca de 2,16 puntos porcentuales, lo cual refleja que el nivel de recuperación de la cooperativa es bueno y que la institución posee solvencia y liquidez necesaria para una previsión futura de morosidad.

Al comparar el índice con estadísticas nacionales publicadas por el Banco Central se observa que en el año 2013 la morosidad del sector cooperativo de ahorro y crédito se ubicó en 6,35% existiendo un incremento de 1,27 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

A nivel nacional la cartera de todos los tipos de crédito se deteriora por el aumento de la morosidad, donde la cartera de microcréditos al ser el segundo tipo de créditos que más recursos concentra registra un elevado índice de morosidad 8,68%; por su parte la cartera de vivienda presenta niveles de morosidad más estables en el sector cooperativo.

En la cooperativa la línea de crédito con mayor índice de morosidad son los microcréditos debido principalmente a su tasa de interés (18%), lo que concuerda con la tendencia nacional, es importante señalar que la mayoría de personas usa este tipo de crédito para actividades agropecuarias, lo que a largo plazo genera cuotas impagas debido a que las ganancias en este tipo de actividades los primeros meses incluso años es casi nula, esto sumado a otros factores externos como el invierno, pérdida del trabajo, precio bajo de sus productos debido a condiciones del mercado, y demás eventualidades dificultan el cumplimiento de dichos créditos.

La gestión de cobranza es parte fundamental de los créditos ya que garantiza la sobrevivencia económica de la institución, en ese sentido CACPEZ ha implementado mecanismos de prevención de morosidad, donde existe un

monitoreo constante a los clientes, es decir, continuamente observan cómo es su comportamiento de pagos, realizan recomendaciones de reestructuración o tomar medidas para que el cliente no caiga en mora.

Otros aspectos importantes sobre la prevención de morosidad es el establecimiento de políticas claras de crédito y darles a conocer a los clientes, así también, efectuar una efectiva investigación del solicitante de crédito, a su vez calcular y asignar un límite de crédito sobre bases realistas, asignar plazos de pago acordes con la capacidad del deudor y el tiempo en que recibe sus ingresos (mensual, quincenal, semanal), y tener documentos que respalden la transacción.

Es necesario tratar siempre de agotar todos los recursos posibles para que la última opción sea ir contra el cliente mediante un proceso de litigio u otros métodos aún más fuertes, como quitarle los bienes que se le financiaron y otras medidas similares.

En caso que el cliente incumpla con el pago, la institución establece técnicas eficientes de cobranzas para generar nuevas y productivas relaciones con el deudor en la recuperación de la cartera de créditos ya que de no darse esto se disminuye la rotación de activo circulante. La cobranza se efectúa en forma amable, aun en el caso de que se ejecute jurídicamente, para que no perjudique la imagen de la cooperativa, se realiza con profesionalismo, se busca el pago sin perder la confianza del deudor y su preferencia por la institución, de esta manera se asegura los recursos, cuyo objetivo es seguir beneficiando a más socios del cantón Zamora.

4 Mejoramiento en el aspecto socioeconómico

Los créditos otorgados por la Cooperativa de ahorro y crédito en estudio son de gran beneficio para los socios tanto en aspectos de educación, salud, vivienda y empleo calificando su aporte como medianamente favorable, además de contribuir al aumento de sus ingresos.

Respecto a lo señalado la educación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo del cantón, en donde se ofrece una oferta educativa hasta el nivel secundario, pues al no existir una institución de educación superior los estudiantes emigran a ciudades como Loja, Cuenca entre otras para su desarrollo profesional, a pesar de ello la tasa de analfabetismo del cantón (4,1%) es menor a la registrada a nivel provincial y nacional, por ello sin duda los créditos han contribuido de forma directa o indirecta para poder financiar los mismos.

El aporte de los créditos en cuanto a educación casi la mitad de los socios (49,45%) lo califica de medianamente favorable debido a que cada vez las personas ponen mayor énfasis en la educación de sus hijos y de ellos mismos.

En relación a la salud, la mitad de los encuestados (51,09%) califica que el aporte de la CACPEZ es medianamente favorable, misma que ofrece atención médica gratuita en medicina general y pediatría a todos los socios y sus familias. En algunas ocasiones se ha entregado medicina de acuerdo a la necesidad de cada paciente; principalmente vitaminas y antiparasitarios por lo que los socios califican como un aporte medianamente favorable debido a la ayuda prestada en jornadas médicas, además que han realizado préstamos encaminados a cubrir tratamientos médicos.

En cuanto a vivienda la mitad los socios de la cooperativa CACPE Zamora (50,55%) mencionan que existe una línea de crédito enfocada a la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de unidades habitacionales, siempre que se encuentren amparadas con garantía hipotecaria calificando su aporte como medianamente favorable; ya que tiene poca demanda debido a que es un préstamo de largo plazo y la tasa de interés es de (10%), la mayoría de los socios ya cuenta con una vivienda, y algunas son habitadas por sus propietarios y/o utilizadas para negocio o arriendo.

Respecto al empleo, este ha ido cambiando a través del tiempo, hace varios años, la mayor parte de la población del cantón Zamora se dedicaba a cultivar la tierra, esto ha cambiado, ya que la participación de la Población Económicamente Activa

(PEA) en el sector agrícola ha disminuido en 17% para el año 2010 según lo expuesto por el INEC, sin embargo las condiciones de vida se han modificado originándose varios empleos en el sector secundario y terciario.

Los ingresos es una de las variables que tiene gran influencia en el nivel socioeconómico que permite alcanzar condiciones dignas de vida, el promedio mensual de los socios es de \$481 a \$620 dólares mismos que han mejorado después de recibir el crédito, que es superior al salario básico unificado que rige para el año 2015 con un valor de \$354.

Los créditos permiten mejorar la calidad de vida de los clientes, expandir sus negocios y aumentar sus ingresos, además de contribuir indirectamente con factores como la alimentación, acceso a nuevos servicios como telefonía, internet, televisión por cable etc. En lo referente a alimentación una leve mayoría (53,01%) indica que el aporte de los créditos es medianamente favorable debido a que lo han invertido en actividades que les ha permitido obtener mayores ingresos y con ello a que les permite acceder a más productos de la canasta básica.

Lo que guarda relación con lo expuesto por Schumpeter que menciona que el crédito permite a las personas generar un crecimiento en su actividad productiva y con ello mejorar su calidad de vida.

Otros servicios adicionales que brinda la CACPEZ con fin social son: la implementación de cajeros automáticos y la sala de velaciones. Respecto a los cajeros automáticos las transacciones no tienen costo de lunes a domingo desde las 07h00 hasta las 18h00, fuera de este horario, las transacciones tienen un costo de 0,30 centavos de dólar por concepto del material de impresión.

Referente a la construcción de la sala de velaciones en la ciudad de Zamora, esta contará con una cafetería, ante sala, sala interior, suite para los familiares del fallecido y otros servicios, el objetivo del proyecto conlleva un servicio y beneficio social, dirigido principalmente a los habitantes del cantón Zamora.

5 Satisfacción generada por los créditos

La satisfacción de los clientes se mide por su fidelidad a la institución financiera, al volver a utilizar los productos y servicios financieros y comunicar sus experiencias positivas en su entorno. Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la institución esté actualizada en su oferta donde el único elemento diferenciador es la calidad con la que estos se ofrecen al mercado.

En cuanto a los montos concedidos por la cooperativa van desde los \$500 hasta los \$ 40,000; cerca de la mitad (47,54%) se encuentra muy satisfechos debido a que los préstamos solicitados han sido otorgados, el 44,54% manifiestan que están muy satisfechos con los plazos que brinda la cooperativa y el 42,90% con las formas de pago para la cancelación de los créditos, además cabe recalcar que la atención que prestan los funcionarios a los socios es excelente.

En lo referente a la tasa de interés que maneja la cooperativa, cerca de la tercera parte (37,98%) manifiesta que está muy satisfecho debido a que la tasa de interés se encuentra en los rangos establecidos por el Banco Central.

La cooperativa CACPE Zamora es una de las instituciones financieras más antiguas y solventes del cantón. Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la cooperativa se encuentra clasificada en el segmento 2, misma que cuenta con 24000 socios hasta la actualidad, y ha otorgado préstamos para diversas iniciativas, todo este desempeño eficiente de la cooperativa deriva en la confianza de los socios para dejar sus depósitos y mantener buenas relaciones crediticias con dicha institución.

6 Demanda de los créditos por plazos

En cuanto a los créditos concedidos el (23,22%) han sido otorgados un plazo de 2 años que corresponde a un corto plazo dirigido a actividades de como la compra de bienes y servicios, pago de deudas etcétera. El (11,48%) corresponde a

créditos a mediano plazo es decir de 4 años dirigido a actividades agrícolas, ganaderas, instalación de piscinas para la crianza de peces etcétera.

Según lo expuesto por la Jefe del Departamento de Crédito, la línea con mayor demanda son los microcréditos cuyo destino es el financiamiento de actividades productivas, de comercialización o servicios que mantenga el socio. En cuanto a los plazos los mismos se tienden a endeudar a corto plazo siguiendo la tendencia nacional debido a que al momento de estar en una situación de endeudamiento hace que las personas se restrinjan (restricción) en su consumo, además de tener la tranquilidad de no tener alguna deuda pendiente de pago.

h. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, se tiene las siguientes conclusiones:

- Los activos en general entre los años 2012 y 2013 tuvieron un crecimiento de 7,14%. Igualmente se pudo apreciar que dentro de este rubro la cartera de créditos es la que mayor participación posee, alcanzando un 76% del total en el 2013.
- Los pasivos en total experimentaron un incremento de 8,29%, cuya cuenta más representativa son las obligaciones con el público con un crecimiento de 12,45%.
- El patrimonio presenta un comportamiento similar a los pasivos con un incremento de 1,98% donde el capital social es la cuenta con mayor participación.
- En lo que concierne al Estado de Resultados en el periodo en estudio, los intereses ganados por los créditos otorgados representan el 97,98% lo cual indica que la captación de los intereses constituye un monto importante donde El interés promedio ponderado es cercano a los ingresos por concepto de intereses lo que refleja la confiabilidad de los intereses pagados. Así mismo, los gastos de operación representan el 43,11% teniendo un aumento de 16,11% entre los años 2012 y 2013.
- En diciembre de 2013, la cooperativa CACPEZ reflejó un rendimiento patrimonial (ROE) de 12,48% existiendo una disminución de 2,16% en relación a diciembre de 2012. El rendimiento de la inversión total activos (ROA) se localizó en 2,11%, 0,21 puntos porcentuales menos que en el año 2012. En referencia al nivel de liquidez, este disminuyó 4 puntos porcentuales sobre el total de depósitos a corto plazo, sin embargo es mayor al requerido por la Ley (14%).
- En el cantón Zamora el propósito básico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPEZ que viene funcionando desde 1989 radica en ofrecer

productos y servicios financieros de calidad a la comunidad para incentivar el desarrollo de actividades productivas. Los encuestados indicaron haber invertido el crédito en actividades comerciales que se encuentra dentro del sector terciario, por ello el destino del crédito está enfocado principalmente a la compra de mercadería para sus negocios. Seguidamente se encuentran las actividades agropecuarias destinando los créditos a la producción de cultivos y compra de ganado.

- El índice de morosidad de la CACPEZ se ubica en promedio alrededor del 3,28%, lo que refleja que existe una elevada recuperación de cartera, debido a que al compararlo con el índice de morosidad del sistema cooperativo nacional (6,62%) este es inferior.
- Los créditos otorgados por la CACPEZ a los socios, ha contribuido a mejorar su calidad de vida, permitiéndoles acceder al consumo de bienes y servicios tales como educación, salud, alimentación, vivienda, empleo, ingresos, además de brindarles la posibilidad de mantener operativos sus negocios, es decir, que los créditos a los cuáles han accedido han generado diversas formas de desarrollo social y económico.
- En términos de satisfacción los socios de la Cooperativa manifiestan su bienestar al momento de solicitar créditos, por la agilidad en la entrega en los montos, facilidades en términos de plazo, formas de pago y tasa de interés. La imagen que refleja la empresa a los socios ha permitido impulsar el desarrollo de los sectores productivos en el sector geográfico donde opera.
- Los créditos que tienen mayor demanda en la cooperativa son los de corto y mediano plazo que siguen la tendencia nacional. El segmento que mayor acogida es la línea del microcrédito que ha sido utilizado en actividades micro empresariales.

i. RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones:

- Que, la cooperativa CACPEZ realice publicidad utilizando medios tecnológicos para dar a conocer los productos y servicios financieros que ofrece de esta forma atraer nuevos clientes.
- Se incentive a los socios dedicados a actividades que contribuyen al sector de la producción; a su vez realizar un seguimiento continuo con la inversión del crédito con ello evitar la mala administración y el uso improductivo de dichos fondos.
- Se mantenga las políticas internas de cobro de la cooperativa con la finalidad de mantener o disminuir el índice de morosidad que presenta.
- Mantener las facilidades en la entrega de los créditos y el acceso de servicios financieros que permita fortalecer y potenciar las actividades productivas en las comunidades, con el fin de elevar la calidad de vida de los socios.
- Se continúe realizando capacitaciones al personal en temas de atención al cliente a fin de mantener la imagen de la cooperativa en relación con su ambiente laboral basados en principios y valores que demuestran su compromiso con la institución.
- Continuar con la entrega de los créditos y flexibilidad en las políticas crediticias de acuerdo con los tipos y plazos requeridos por los socios satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus asociados y ciudadanía en general.

j Bibliografía

- Aguirre, D., & Andrango, S. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano*. Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3019/1/Aguirre%20Gudino%20Diana%20Alexandra%20%26%20Andrango%20Anrango%20Susana%20del%20Rocio.pdf>
- Aguirre, I. L. (2010). *Desarrollo Financiero y crecimiento económico: Un análisis empírico para América del Sur y América Central*. Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2008/3/TFLACSO-2010ILAS.pdf>
- Alulema, N. G. (2011). *Impacto socioeconómico de las cooperativas de ahorro y crédito, gerenciadas por indígenas en Tungurahua*. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12157/1/43857_1.pdf
- Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública AMAI, (2008). *Nivel Socioeconómico AMAI*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/rne/docs/Pdfs/Mesa4/20/HeribertoLopez.pdf>
- Banco Latinoamericano de Exportaciones, (2013). *Estadísticas latinoamericanas*. Recuperado de <http://www.bladex.com/es/latam-info/ecuador#arriba>
- Banco Central del Ecuador BCE, (2013). *Evolución de las remesas región Austro*. Recuperado de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/Remesas/EvolucionRemesasAustroIIT2013.pdf>
- CEPAL, C. E. (2009). *Tasa bruta de natalidad*. Recuperado de http://celade.cepal.org/redatam/pryesp/cairo/WebHelp/Metalatina/tasa_bruta_de_natalidad.htm
- CEPAL, C. E. (s.f.). *Tasa bruta de natalidad*. Recuperado de http://celade.cepal.org/redatam/pryesp/cairo/WebHelp/Metalatina/tasa_bruta_de_natalidad.htm
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPEZ.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, *Tasa bruta de natalidad*. Recuperado de http://celade.cepal.org/redatam/pryesp/cairo/WebHelp/Metalatina/tasa_bruta_de_natalidad.htm
- Código Orgánico de la Producción, C. e. (2010). Recuperado de <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2014/02/1-Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-pag-37.pdf>

- Cooperativas de las Americas Region de la Alianza Cooperativa Internacional. (2014) Estudio Regional Cooperativas.* Recuperado de <http://www.aciamericas.coop/Estudio-Regional-Cooperativas-de>
- Diario Centinela. (Julio de 2014). Coordinación de apoyo al sector productivo. Recuperado de <http://diariocentinela.com.ec/coordinan-apoyo-al-sector-productivo/>
- Diario La Hora. (Noviembre de 2012). Zamora Chinchipe avanza al desarrollo. Recuperado de <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101420702#.VQMz89Jwv4>
- Diario La Hora. (Noviembre de 2013). GAD proyecta la creación de planta procesadora de cárnicos. Recuperado de http://zamorachinchipe1.blogspot.com/2013_11_01_archive.html
- Girón, A. (2010). Shumpeter: Teoría del desenvolvimiento económico. *Revista de Comercio Exterior.* Recuperado de <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/-magazines/41/7/RCE.pdf>
- Guamán, J. (2013). *Análisis a la cartera de crédito vencida y su relación con la central de riesgo en la cooperativa CACPE- Yantzaza de la provincia de Zamora, periodo 2010-2011.*
- Gutierrez, N. (Junio de 2009). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador y sus transformaciones durante los últimos diez años.* Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1193/4/TFLACSO-2009NGG.pdf>
- Index Mundi. (s.f.) *Tasa de mortalidad Ecuador.* Recuperado de http://www.indexmundi.com/es/ecuador/tasa_de_mortalidad.html
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, (2010). *Ecuador en cifras.* Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/glosario-de-terminos-enendu/>
- López, M. T. (2010). *Sistema de Indicadores económicos y sociales: la importancia del análisis integrado.* Universidad Mar de plata.
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca MAGAP, (2012). *Generación de geoinformación para la gestión del territorio a nivel nacional* Recuperado de http://www.institutoespacial.gob.ec/geoportal/wpcontent/-descargas/proyecto_nacional/met_sistemas_productivos.pdf

- Mavila, D. (2010). *Garantías crediticias*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7_n1/pdf/garantias.pdf
- Mora, A. (2008). *Crédito y Desigualdad: efecto del acceso a créditos en la brecha de ingresos de los hogares*.
- Organización Internacional del Trabajo OIT, (s.f.). *Principales estadísticas - Población Económicamente Activa*. Recuperado de [http:// laborsta.ilo.org/applv8/data/c1s.html](http://laborsta.ilo.org/applv8/data/c1s.html)
- Organización Mundial de la Salud OMS,(s.f.). *Mortalidad*. Recuperado de <http://www.who.int/topics/mortality/es/>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial PDOT, (2012 - 2021). *Proceso de Planificación Institucional*. Zamora.
- Quezada, F. (2014). *Plan estratégico de marketing para la cooperativa de ahorro y crédito "Alfonso Jaramillo León" de la cámara de comercio de Cuenca periodo 2012-2015*.
- Revista Líderes. (2013). *Economía del Ecuador se sostiene en seis sectores* Recuperado de [http://www. revistalideres.ec /lideres/ ecuador-economia-sostieneseissectores.html](http://www.revistalideres.ec/lideres/ecuador-economia-sostieneseissectores.html)
- Rodriguez, D. (2013). *Industria avícola Ecuatoriana Ergonomix*. Recuperado de <http://www.engormix.com/MA-avicultura/articulos/industria-avicola-ecuatoriana-t2606/p0.htm>
- Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, (Diciembre de 2012). *Análisis financiero del sistema de cooperativas de ahorro y crédito*.
- Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, (2013). *Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado de [http://portaldelusuario. sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23)
- Schubert, M. B. (2012). *Control y Análisis Financiero*. Quito.
- Sierra, K. (2012). *Análisis de la influencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito CACPE Yantzaza en el desarrollo socioeconómico del cantón periodo 2007-2008*.
- Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador SIISE, S. I. (s.f.). *Población Económicamente Activa*. Recuperado de [http://www. siise.gob.ec/ siiseweb/PageWebs/Empleo/ficemp_T01.htm](http://www.siise.gob.ec/siiseweb/PageWebs/Empleo/ficemp_T01.htm)

Unidad de Gestión Territorial Zamora Chinchipe. (2011). *Sistema Económico-Productivo*. Recuperado de <http://www.zamorachinchipe.gob.ec/otzch/-documentos/diagnostico%20productivo.pdf>

Vázquez, N. (2014). *Metodología de la investigación II: Catedra COHEN*. Recuperado de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/files/2014/07/8GuiaOperacionalizacion.indice-NSE.pdf>

k. Anexos

ANEXO 1. Proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ECONOMÍA

TEMA:

**“DESTINO DE LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS OTORGADOS POR LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA
CACPE ZAMORA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO
SOCIOECONÓMICO DE SUS CLIENTES PERIODO 2010 - 2013”**

PROYECTO DE TESIS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA

AUTORA:

ZOILA KATHERINE HERRERA CARAGUAY

LOJA – ECUADOR

2014

CONTENIDO DEL PROYECTO DE TESIS

- a. Tema
- b. Problemática
- c. Justificación
- d. Objetivos
- e. Marco teórico
- f. Metodología
- g. Cronograma
- h. Presupuesto y Financiamiento
- i. Bibliografía
- j. Anexos

a) TEMA

“DESTINO DE LOS CRÉDITOS PRODUCTIVOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS CLIENTES PERIODO 2010- 2013”

b) PROBLEMÁTICA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La crisis del modelo de desarrollo económico capitalista se ha hecho cada vez más visible con la crisis financiera mundial, esto ha llevado a que las diferentes formas de asociación, organización y producción, entre ellas, el Sector Cooperativo, cobren fuerza e importancia en la construcción y diseño de una nueva arquitectura financiera o nuevo modelo de desarrollo social y económico dentro del cual el alcance, la profundidad y la calidad de servicios financieros orientados al desarrollo local y territorial son de trascendental importancia.

En la actualidad, la Economía Popular y Solidaria, tiene al ser humano como centro del desarrollo, busca satisfacer las necesidades comunes de la población, reconoce las diferentes formas de organización de las familias para la producción, en donde prima la sociedad de personas sobre la sociedad de capitales.

Los valores en que se fundamenta la organización son el trabajo asociativo, la democracia interna e igualitaria, la búsqueda de la equidad, la cooperación y solidaridad, el respeto a la naturaleza, el reconocimiento y respeto al saber local, el carácter democrático y participativo de la gestión interna de la organización y la participación de los diferentes actores involucrados: socios, empleados, usuarios, voluntarios, etc.

Hay que entender, reconocer y apreciar el ahorro local; valorar las capacidades locales y sus recursos para el desarrollo, reinvertiendo los ingresos en las mismas localidades, en la creación de empleo, producción y productividad. Se debe apoyar la consolidación de mercados locales de bienes, productos y servicios; crear oportunidades para la población tradicionalmente excluida, como jóvenes, mujeres, grupos étnicos, etc.; y, emprender nuevos servicios financieros en respuesta a las demandas locales.

Si ponemos nuestra mirada al escenario mundial, podemos concluir que varios analistas coinciden en identificar el colapso del bloqueo soviético y europeo oriental en 1991 como el hito que marca el apareamiento de un nuevo escenario mundial identificado como "cambio de época" y que se encuentra caracterizado por varias manifestaciones esenciales, entre ellas, el predominio unipolar del sistema capitalista; sin embargo, en el convencimiento central de que el socialismo en un solo país es imposible, la idea de socialismo que puede extenderse por todo el continente tiene, necesariamente que presentarse en aquellos sectores económicos donde el final de la explotación tenga sentido y pueda plantearse como una alternativa política.

El sector cooperativo está conformado por un conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. En cuanto a las cooperativas de ahorro y crédito, se establece son las organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario LOEPS (Art. 81).¹

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ha mejorado la situación socioeconómica de los clientes, a través de los créditos productivos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE ZAMORA LTDA., periodo 2010-2013?

3. ALCANCE DEL PROBLEMA

El subempleo y desempleo son variables que afectan a gran parte de las familias de nuestro país en general y, en particular, a las del cantón Zamora, sitio al cual se enfoca el proyecto, esto genera incremento de la pobreza y, por ende, un sinnúmero de dificultades económicas a las que muchas familias se ven abocadas.

¹ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador. *Boletín de Coyuntura* N° 1 Quito, Octubre 2012 [fecha de consulta 14 mayo 2013], Disponible en http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=22db6c32-7709-4c72-b12e-0de1b168cb5b.

En el proyecto se analizará el destino de los Créditos Productivos de la CACPEZ y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus clientes durante el periodo 2010-2013, a fin de conocer el mejoramiento económico y social en el nivel de vida de los beneficiarios.

4. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

El problema del proyecto propuesto tiene íntima relación con la investigación a realizarse teniendo en cuenta el espacio, tiempo, destino y beneficios obtenidos de un correcto aprovechamiento del servicio que brinda la CACPEZ a la comunidad, para la cual va enfocado.

Se aspira contribuir con alternativas de solución que encaminen a la identificación de adecuadas variables para el desarrollo del proyecto.

5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Ha mejorado la situación socioeconómica de los clientes de la CACPEZ, que fueron beneficiados con los Créditos productivos?
- ¿Han sido estos dineros destinados a cumplir con su propósito original?
- ¿Cómo se presenta el nivel de recuperación de los Créditos Productivos otorgados por la CACPEZ durante el periodo 2010- 2013?

c) JUSTIFICACIÓN

1.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

Al abordar un tema de esta naturaleza, se está vinculando con los conocimientos académicos adquiridos durante la formación universitaria, siendo un requisito para poder optar por el título de Economista de acuerdo al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja. Se aspira que el proyecto sea un verdadero aporte y, con ello, aportar a la colectividad con este bagaje de conocimientos que de una forma u otra, mejore las capacidades competitivas de acuerdo con las altas exigencias de un mundo globalizado y altamente competitivo.

1.2 JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

La concesión de créditos por parte del sector cooperativo ha permitido integrar en su seno a todas las personas, especialmente a mujeres y jóvenes, con la finalidad de insertarlos en la corriente principal de la economía.

Su contribución a la resolución de las corrientes migratorias y ha fortalecido la creación de empleos para los jóvenes, grupos desfavorecidos y/o personas con discapacidad que de otra manera hubiesen quedado desempleados y sin la explotación adecuada de sus capacidades empresariales innovadoras esenciales en el desarrollo y progreso del país.

El desarrollo de esta investigación contará con los recursos económicos adecuados y pertinentes por parte de la investigadora para el desarrollo del mismo.

1.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El cooperativismo ecuatoriano siempre ha dado prioridad al ser humano en el fomento de sus cualidades personales, esfuerzos y necesidades, la preferencia de la persona y no el capital como fuente de poder y medida del reparto, la

promoción del hombre no por la lucha individualista contra los hombres sino como una ayuda mutua en una organización colectiva, todo ello ha permitido que el cooperativismo sea considerado como una filosofía social.

Las posibilidades de las cooperativas para contribuir al desarrollo general (económico, social y societario), permiten la creación de oportunidades de auto empleo, mejorando las condiciones de vida y de trabajo de miles de socios, ofreciendo infraestructuras y servicios fundamentales en distintas zonas y comunidades.

El presente trabajo de investigación será un aporte para el desempeño de las personas que laboran en el departamento de Crédito de la CACPEZ, otorgando un mejor servicio a los clientes de esta institución financiera y por ende a la sociedad en general de la provincia de Zamora Chinchipe y la zona de influencia de ésta.

Además, este trabajo servirá como un documento informativo y de consulta para otros estudios que se vayan a realizar a futuro por otros investigadores o personas en general interesados en el tema.

FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto propuesto será desarrollado con un estricto apego a la realidad y con la tenacidad necesaria de la investigación científica cuyo tema está enmarcado en los lineamientos de investigación de la Carrera de Economía, sujetándose íntegramente desde su propuesta y ejecución a la normativa académica y legal vigente en nuestra Universidad, sin dejar de lado la importancia del tema puesto ya que ello permitirá cumplir con un requisito previo a la obtención del título de tercer nivel dentro de la carrera.

d) OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el alcance, distribución y tipos de Créditos Productivos otorgados por la CACPE Zamora y su relación con el mejoramiento de la situación socioeconómica de sus clientes periodo 2010-2013.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la actividad económica a la cual están dirigidos los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante periodo 2010 - 2013.
- Establecer el nivel de recuperación de los créditos productivos otorgados por la CACPEZ durante el periodo 2010 - 2013.
- Identificar el mejoramiento de la situación socioeconómica de los clientes de la CACPEZ, en relación con sus actividades productivas.
- Conocer la satisfacción generada de los créditos otorgados por la CACPEZ en sus clientes.
- Establecer la demanda de los tipos de créditos por plazos: corto, mediano y largo plazo

e) MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Pequeña Empresa CACPE ZAMORA Ltda., Se tiene que en junio de 2012 fue presentado en la Universidad Técnica Particular de Loja, el trabajo de grado “Análisis de la Influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Yantzaza en el desarrollo socioeconómico del cantón, período 2007 – 2008”, por Sierra Katherine L. como requisito para optar por el título de Ingeniera en Administración en Banca Y Finanzas. UTPL. Loja. pp. 129.”

La investigación es un estudio que tiene por objetivo verificar si el cantón Yantzaza se ha desarrollado en el nivel socioeconómico con los créditos que ha otorgado la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE YANTZAZA.

En la cual se concluye que el 42% de los encuestados indicó haber invertido el crédito recibido por parte de la Cooperativa en actividades comerciales, lo que significa que a su vez que estos créditos han generado inversión y no consumo. Además se sustenta en que el 58% de los encuestados manifestó que el crédito recibido por CACPE YANTZAZA ha contribuido a mejorar sus ingresos y educación. Pese a que la Cooperativa contribuye a mejorar la calidad de vida de sus socios, factores como la situación del país, la falta de tecnología, los excesivos gastos familiares, etc., no han permitido que se logre al 100% mejorar los ingresos.

Por ello se recomienda que La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE YANTZAZA mantenga la idea de facilitar el acceso de servicios financieros a sectores que en la actualidad no están siendo atendidos por otras instituciones, encaminándose en lograr un mejoramiento en cada una de las actividades que realice.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 EL CANTON ZAMORA

El cantón Zamora se crea mediante Decreto Ejecutivo de Don Emilio Estrada en su calidad de Presidente Constitucional de la República, publicado en el Registro Oficial N° 58 del lunes 13 de noviembre de 1911, que en su Art. 1° establece que “La provincia del Oriente constará de cinco cantones, que son: Napo, Curaray, Pastaza, Santiago y Zamora.”. Así mismo en su Art. 2° dispone que: “La cabecera del cantón Napo será Aguarico (Rocafuerte); del cantón Curaray, Cononaco; del cantón Pastaza, Andoas; del cantón Santiago, Macas; y del cantón Zamora, Gualaquiza.” Mientras que en el Art. 3°, expresa que: “Pertenece al cantón Napo las siguientes parroquias: Aguarico, Coca, Loreto y Archidona; al cantón Curaray, las parroquias: Río Tigre (antes García) y Cononaco; el cantón Pastaza las parroquias de Mera, Canelos, Sarayacu y Andoas; el cantón Santiago las parroquias: Morona, Upano y Santiago; y el cantón Zamora, las parroquias: Gualaquiza, Zamora y El Rosario.

En el año 1940, mediante Decreto Legislativo publicado en el Registro Oficial Números 68 y 69 de fecha 22 y 23 de noviembre de 1940, la Región Oriental se divide en dos provincias: Napo-Pastaza y Santiago-Zamora. La provincia Santiago Zamora comprende los cantones: Morona, Santiago, Zamora y Chinchipe y su capital será la ciudad de Macas.

Posteriormente, mediante decreto legislativo publicado en el Registro oficial N° 360 del martes 10 de noviembre de 1953, se crea la provincia de Zamora Chinchipe, con su capital provincial Zamora. El decreto en su parte pertinente expresa: El Art. 1° dirá: “La región oriental del Ecuador se divide en tres provincias denominadas: Napo-Pastaza, Morona-Santiago y Zamora-Chinchipe”. Art. 2°- El Art. 2° dirá: “La provincia de Napo-Pastaza comprende los cantones: Napo, Sucumbíos, Aguarico y Pastaza. La provincia de Morona-Santiago comprende los cantones: Macas, Gualaquiza, Santiago y Limón-Indanza. La provincia de Zamora Chinchipe comprende los cantones: Zamora, Chinchipe y Yacuambi. Las capitales de las Provincias Napo-Pastaza, Morona-Santiago y Zamora-Chinchipe, son las ciudades de Tena, Macas y Zamora, respectivamente”.

2.1.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El cantón Zamora es uno de los cantones que integran la provincia de Zamora Chinchipe, la cual se encuentra ubicada al sur-este del Ecuador, tiene una extensión de 23.111.17 km², con una población de 91.376 habitantes y limita al norte con las provincias de Morona Santiago y Azuay, al sur y al oeste con la República del Perú; y, al este con la Provincia de Loja.

El cantón Zamora se encuentra al nor-occidente de la provincia de Zamora Chinchipe. Su cabecera cantonal es la ciudad de Zamora, cuya altitud oscila entre 800-1000 m.s.n.m. La extensión territorial del cantón es de 1.872 Km².

2.1.2 LÍMITES

Los límites del cantón Zamora están establecidos de la siguiente manera:

- Al Norte: Con el cantón Yacuambi
- Al Sur: Con los cantones Nangaritza y Palanda
- Al Este: Con los cantones Yantzaza, Centinela del Cóndor y Nangaritza.
- Al Oeste: Con la provincia de Loja

2.1.3 POBLACIÓN DEL CANTÓN ZAMORA

TABLA N° 1

PARROQUIAS		POBLACIÓN		TOTAL	%
		HOMBRES	MUJERES		
URBANAS	Zamora y El Limón	7.002	6.385	13.387	52,48
	Cumbaratza	2.259	2.157	4.416	17,31
RURALES	Guadalupe	1.412	1.445	2.857	11,20
	La Victoria de Imbana	567	559	1.126	4,41
	Sabanilla	301	283	584	2,29
	San Carlos de las Minas	1.280	900	2.180	8,55
	Timbara	494	466	960	3,76
TOTAL		13.315	12.195	25.510	100,00
%		52,20	47,80	100,00	

Fuente: INEC, VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010

Elaboración: La autora

2.2 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE ZAMORA

2.2.1 HISTORIA

Con la decisión y esfuerzo de los siguientes 14 zamoranos:

- Samaniego Zhunio Luis Absalón,
- Esparza José Gabriel,
- Chacón Rosero Luis Olmedo,
- Minga Ángel Alberto,
- Pauta Minga Cesar Floresmilo,
- Ortiz Yangari José María,
- Kainz Hippacher Arnold,
- Zhindon Minchala José Enrique,
- Torres Cueva Luis Alberto,
- Chacón Regalado Betty Isabel,
- Masabanda Guamán María Rosa,
- Pucha Pucha Manuel Floro (+),

- Berrú Apolo José Vinicio,
- Sivizaca Conde Helio Ivan,

Quienes se constituyeron en Socios Fundadores, se creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Zamora, con el fin de fomentar el desarrollo de los pequeños artesanos, pequeños industriales y todas aquellas personas de bajos recursos económicos.

Esta importante institución financiera fue aprobada mediante Acuerdo Ministerial No. 01817 el 11 de septiembre de 1989.

Desde entonces, la Cooperativa tiene un gran crecimiento, viéndose en la necesidad de crear Agencias en la mayoría de los cantones de nuestra provincia como Yacuambi, Centinela del Cóndor, Nangaritza, Chinchipe, Palanda y Paquisha y en la cabecera provincial de Loja.

Hasta agosto de 1991 la Cooperativa tenía una oficina y dos empleadas. A partir de septiembre se incorporó una nueva persona y se abrió la oficina en de Yacuambi. En sus inicios la Cooperativa funcionó con muebles y equipos prestados, equipándose con muebles propios en marzo de 1992. Y en ese año se realiza la legalización del terreno donde opera actualmente.

2.2.2 MISIÓN

Impulsar el desarrollo de los sectores productivos, ofreciendo productos y servicios financieros de calidad acorde a las características socioeconómicas de los habitantes de la región sur del país.

2.2.3 VISIÓN

Ser una institución financiera líder en la prestación de servicios financieros en la región sur del país, sustentando su gestión en un enfoque de transparencia, solvencia, oportunidad, calidad de servicio y excelente gobierno corporativo.

2.2.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros son servicios de intermediación mediante los cuales se genera valor a través del dinero.

Estos servicios los prestan los bancos y otras entidades financieras, las compañías de seguros, las sociedades gestoras de fondos y los mercados de valores. En la CACPEZ algunos servicios que ofrece son ahorros, certificados de aportación, fondos mortuorios.

Los productos financieros son comprados y vendidos a través de las distintas bolsas o bancos, y suelen tener asociada una calificación de riesgo o rating que sirve de guía para los inversionistas. Dentro de algunos productos que brinda esta institución financiera son seguros por Muerte Accidental, Invalidez Permanente, Desmembraciones y Gastos Médicos por Accidente. Préstamos de consumo, vivienda, microcrédito y comercio. Cajeros automáticos entre otros.

2.3 SISTEMA SOCIOECONÓMICO

2.3.1 DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

Desarrollo Socioeconómico es el proceso de mejoramiento de la calidad de todas las vidas humanas, el desarrollo no es un fenómeno puramente económico, sino que también abarca algo más que el aspecto material y financiero de la vida de los individuos. Por lo tanto el Desarrollo Socioeconómico debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos, sociales y culturales de una sociedad. (Sandoval Mayra., 2010)

2.3.2 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA

El cantón Zamora de acuerdo con los resultados del VII Censo de Población y VI de Vivienda realizado el año 2010, tiene una población económicamente activa de 10.376 personas (Considerando los parámetros de la OIT de población mayor a 10 años de edad), y si consideramos que la población total del cantón es de

25.510 habitantes, podemos afirmar que la PEA representa el 41 % de la población total del cantón.

La mayor cantidad de población económicamente activa (PEA) del cantón Zamora se encuentra en la parroquia Zamora con el 56,31 %, esto se debe a que es la cabecera cantonal y provincial, y es la mayor centralidad poblacional del cantón y provincia, donde están asentadas la mayor parte de las Instituciones Públicas dependientes del Gobierno a nivel provincial, así como las Instituciones privadas, y donde se desarrolla la mayor actividad financiera y comercial cantonal.

La parroquia rural de Cumbaratza aporta con el 14.66 % de la PEA cantonal, seguida de las parroquias rurales de Guadalupe con el 9.56 %, San Carlos de las Minas con el 8.89 %, Imbana con 5.31 %, Timbara con el 3.24 % y por último la parroquia de Sabanilla con 2.03 %. Esta distribución de la PEA cantonal sigue la lógica de la distribución poblacional del cantón.

2.3.3 PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN ZAMORA

La población del cantón se dedica principalmente al fomento del sector agropecuario, especialmente en los subsectores de agricultura, ganadería, y pesca; le siguen en orden de importancia las actividades de Administración Pública y defensa, comercio al por mayor y menor de toda clase de productos, construcción, enseñanza, explotación de minas y canteras, industrias manufactureras, actividades de alojamiento y servicios de comidas, transporte y almacenamiento, entre las más principales.

2.3.3 EMPLEO Y OCUPACIÓN

Tomando en consideración los datos de las categorías de ocupación expresadas en el Censo de 2010, se encuentra principalmente en el sector formal y específicamente en el sector público, en calidad de empleados u obreros del Gobierno y los Gobiernos autónomos descentralizados, con un 28,99%, mientras que en el sector privado se ubica el 15,13%, que sumados significan el 44,12%. Le sigue en orden de importancia el trabajo por cuenta propia con un 27,14%; los

jornaleros o peones representan el 13,46%, mientras que quienes están ocupados como patronos(as) representan el 2,44%, seguidos de las empleadas/os domésticas con el 2,18%. En cantidades mínimas siguen en orden de importancia quienes se desempeñan como jornaleros o peones con un 1,96% y por último quienes figuran en calidad de socios con el 1,37%.

2.4 SEGMENTOS DE CRÉDITOS Y OTROS CONCEPTOS

2.4.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN ZAMORA

En la visita de observación realizada para realizar la siguiente propuesta, he podido verificar la existencia de cuatro cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran activas y con sus propios reglamentos y políticas. Estas son:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Ciudad de Zamora
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Zamora Chinchipe.

2.4.2 TIPOS DE CRÉDITOS

2.4.2.1 MICROCRÉDITOS

Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar las actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, la fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa. La tasa de interés es del 18%.

2.4.2.2 CRÉDITOS DE VIVIENDA

Son aquellos otorgados a las personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia,

siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se consideran como comerciales. La tasa de interés para éste tipo de créditos es del 10%.

2.4.2.3 CRÉDITOS DE CONSUMO

Son aquellos otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos estimados mensuales. La tasa de interés para estos créditos es del 14%.

2.4.3 IMPORTANCIA DE LOS CRÉDITOS

Los servicios financieros, y el crédito en particular, es considerado una herramienta poderosa para la superación de los problemas de pobreza que enfrentan los sectores de menores ingresos. Mediante los servicios de crédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía.

La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. También vale mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. (Sandoval Mayra., 2010)

2.4.4 CONCEPTOS FINANCIEROS

2.4.4.1 COMISIÓN

Retribución al servicio que se brinda para la construcción, soporte, monitoreo y seguimiento de cada crédito otorgado, la misma se determinará en función del producto.

2.4.4.2 ENDEUDAMIENTO TOTAL

Corresponde a la deuda directa de un cliente con CACPE ZAMORA, la cual incluye capital, interés devengado, interés vencido e interés de mora que son exigibles de pago a los clientes de la Cooperativa.

2.4.4.3 GARANTÍA SOLIDARIA

Mecanismo a través del cual se reemplaza el requisito de una garantía física (real) por una que tiene como base la responsabilidad de un grupo, en el cual todos los miembros reciben un crédito y se constituyen en codeudores por el monto total adeudado por el grupo. Garantía basada en la solidaridad de un grupo de prestatarios.

2.4.4.4 OFICIAL DE CRÉDITO

Aquel funcionario que cumple con las funciones de Asistente de Crédito y Cobranzas y el Auxiliar de Crédito y Cobranzas definido en el Organigrama de la Cooperativa.

2.4.4.5 REFINANCIAMIENTO

Acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito y la Cooperativa, ya sea estableciendo un monto diferente

o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación crediticia.

2.4.4.6 RIESGO CREDITICIO

Posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL E INSTITUCIONAL

La propuesta del presente trabajo está vinculado directamente con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Considerando que el Art. 283 de la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y de las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

El Art. 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

El Art. 319 de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

La entidad financiera al intervenir en las operaciones de crédito en el sistema económico, se sujeta a las leyes que norman el comportamiento de los intermediarios financieros, entre otros:

- Ley de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Lavado de Activos
- Ley de Régimen Tributario
- Codificación y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Reglamentos y Manuales Internos

f) METODOLOGÍA

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio será de manera Descriptiva e Histórica. Descriptiva debido a que permitirá conocer las características de la población en estudio, la accesibilidad y el destino real de los créditos productivos, así como observar el cumplimiento de los clientes en el momento de la recuperación de los créditos otorgados por la entidad cooperativa.

Además Histórica pues busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible, por ello de manera sistemática se recolectará, evaluará, verificará evidencias que permitan obtener conclusiones válidas para cumplir con los objetivos planteados previamente.

7. MÉTODOS

2.1 MÉTODOS ANALÍTICO – SINTÉTICO

Permitirá ir de los efectos a las causas, de los hechos a las leyes generales, la cual ayudará en el análisis e interpretación de la información obtenida, acerca de los Créditos Productivos otorgados por la CACPEZ llegando a conclusiones y recomendaciones más viables de acuerdo a los objetivos del presente trabajo.

2.2 MÉTODOS INDUCTIVO Y DEDUCTIVO

Estos métodos ayudarán a obtener conclusiones y recomendaciones generales a partir de premisas particulares o viceversa. La observación y el análisis de la información recolectada permitirá obtener criterios válidos, confiables así como analizar de mejor manera los problemas encontrados.

2.3 MÉTODO HERMENÉUTICO

Consiste en el análisis de la teoría e información secundaria. Servirá para la realización del marco teórico, así como para analizar la información proporcionada por la institución y fuera de ella.

2.4 MÉTODO ESTADÍSTICO

El método estadístico consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. El método se lo utilizará en el manejo de bases de datos proporcionadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE ZAMORA y de encuestas realizadas a los clientes de la misma.

Permitiendo así obtener información necesaria para organizar, para analizar e interpretar en forma adecuada los resultados obtenidos.

8. TÉCNICAS

Las técnicas a aplicar en la presente investigación son;

- La observación la misma que permite detectar y asimilar la información a través de su respectivo instrumento, servirá diariamente en el transcurso de nuestro trabajo de campo.
- Encuesta al aplicar a 373 clientes de la CACPEZ,
- Entrevista que se realizará a funcionarios del departamento de crédito de la CACPEZ.

El aspecto bibliográfico y documental ayudará a recolectar información de lo que significa: la concesión de créditos, su aplicabilidad y recuperación, esto permitirá tener un soporte verídico del marco teórico a investigarse

9. INSTRUMENTOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN.- Es un instrumento de registro que evalúa desempeños, dirige, encamina la información. La misma que permite mirarla de manera más integral,

servirá al momento de saber el funcionamiento del departamento de crédito y situación actual de los clientes.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA.- Será aplicado a 373 clientes de la CACPEZ. El levantamiento de información se realizará en los negocios y hogares de los clientes en el horario desde las 9h00 hasta las 17h00 en un tiempo de 6 semanas.

GUÍA DE ENTREVISTA.- Será aplicada a los funcionarios del departamento de crédito de la CACPEZ.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario de encuesta
Entrevista	Guía de entrevista

10. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población total de los clientes de la CACPEZ que accedieron a micro-créditos productivos durante el periodo 2010-2013 es de 12.437 según los reportes otorgados por la cooperativa

Proyección

Se considerará una confianza del 95%, un porcentaje de error del 5% y la máxima variabilidad por no existir antecedentes en la institución sobre la investigación y porque no se puede aplicar una prueba previa.

Como el dato de población total es conocido, se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a calcular

Z = Nivel de confianza para 95%, es 1.96

p = Variabilidad positiva es 50%

q = Variabilidad negativa es 50%

N = Tamaño de la población es 12.437 clientes

E = Precisión o el error es 5%

La ventaja de esta fórmula es que al conocer exactamente el tamaño de la población, el tamaño de la muestra resulta con mayor precisión y se pueden incluso ahorrar recursos y tiempo para la aplicación y desarrollo de la investigación.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot (12437)}{(0.05)^2 (12437 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (0.5)} = 372,67$$

Por lo tanto la muestra será de 373 encuestas.

h) PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS MATERIALES

Material bibliográfico

Útiles de escritorio

Computadora

Cds, Internet

Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria

Estatuto y Reglamento de la CACPEZ

Manual de Crédito de la CACPEZ

RECURSOS HUMANOS

1 Estudiante

1 Director de Tesis

Funcionarios de la CACPEZ

Asesores

PRESUPUESTO

Elaboración del proyecto	100.00
Bibliografía	150.00
Material de escritorio	150.00
Movilización y transporte	500.00
Reproducción de encuestas	200.00
Digitación en impresión de tesis	250.00
Aranceles y derechos	50.00
Imprevistos	200.00
TOTAL:	1.600.00

FINANCIAMIENTO

El financiamiento de la tesis correrá a cargo de la investigadora, quien con recursos propios cubrirá los diversos gastos que se presenten hasta el término del trabajo propuesto.

i) BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador 2008, Capítulo Cuarto. Soberanía Económica. Sección primera. Sistema económico y política económica.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 2011.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador. Boletín de Coyuntura N° 1 Quito, Octubre 2012.
- Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria – PNFPEES.
- Secretaría Nacional del Migrante – SENAMI. Disponible en www.teayudamosmigrante.com
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Zamora, Unidad de Gestión Territorial (2013)
- Cooperativa de ahorro y crédito CACPE ZAMORA LTDA. Departamento de Crédito
- Sierra Katherine L. (2012). "Análisis de la Influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE Yantzaza en el desarrollo socioeconómico del cantón, período 2007 – 2008.". (Tesis de Ingeniero en Administración en Banca Y Finanzas). UTPL. Loja. pp. 129.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. Resultados VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010. Disponible en www.inec.gob.ec
- Sandoval Mayra (2010), "El microcrédito y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial en la ciudad de Ibarra,

ANEXO 2. Encuesta aplicada a los socios de la CACPEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ECONOMÍA

Con la finalidad de recopilar información oportuna sobre los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la CACPE ZAMORA y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de los clientes, le solicito muy comedidamente se digne a llenar el siguiente formulario, el mismo que tiene fines investigativos previo a la obtención del título de economista

Datos generales

<p>1. Sexo</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>M</td> <td></td> </tr> <tr> <td>F</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	M		F		<p>2. Edad</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>De 20-30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>31-40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>41-50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>51-60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Más de 60</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	De 20-30		31-40		41-50		51-60		Más de 60			
M																	
F																	
De 20-30																	
31-40																	
41-50																	
51-60																	
Más de 60																	
<p>3. Vivienda</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Propio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Arrendado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prestado</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Propio		Arrendado		Prestado		Otro		<p>4. Miembros de la familia</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Menos de 3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4-6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Más de 6</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Menos de 3		4-6		Más de 6			
Propio																	
Arrendado																	
Prestado																	
Otro																	
Menos de 3																	
4-6																	
Más de 6																	
<p>5. Lugar de residencia</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Área urbana</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Área rural</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>6. Nivel de instrucción</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Primaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Superior</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Título de cuarto nivel</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Área urbana		Área rural		Primaria		Secundaria		Superior		Título de cuarto nivel		<p>7. ¿Es usted socio actualmente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPEZ?</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>8. Tiene activa su cuenta</p>	SI		NO	
Área urbana																	
Área rural																	
Primaria																	
Secundaria																	
Superior																	
Título de cuarto nivel																	
SI																	
NO																	

	SI	
	NO	

9. ¿A qué actividad se dedica?

Agrícola	
Pecuaria	
Acuicultura	
Explotación de minas y canteras	
Construcción	
Industrias manufactureras	
Comercio al por mayor y menor	
Hoteles y restaurantes	
Transporte y almacenamiento	
Otro	

De ser su respuesta Otro por favor especifique

.....

10. Destino del crédito

Producción de cultivos	
Compra de ganado (vacuno, porcino, etc.)	
Instalación de piscinas para el cultivo de peces y ranas	
Compra de mercadería	
Compra de maquinaria pesada (construcción o minería)	
Compra de equipo para la elaboración de productos (molinos industriales, maquinas procesadoras, etc.)	
Reposición de equipo	
Compra de insumos y/o materia prima	
Compra de terrenos	
Ampliación de instalaciones	
Pago de deudas	
Salud, educación	

Mejoramiento de vivienda	
Otro destino	

De ser su respuesta Otro por favor especifique

.....

11. ¿En qué medida el crédito le ayudado a mejorar sus ingresos en una escala del 1 al 5, considerando que 1 es nada y 5 bastante?

1. Nada	2. Poco	3. Algo	4. Mucho	5. Bastante

12. ¿El crédito le ha permitido generar plazas de trabajo?

SI	
NO	

Si su respuesta es SI ¿Cuántos?

13. La inversión realizada con su crédito le ayudado a mejorar en:

Aspectos	Nada	Poco	Bastante
Educación			
Salud			
Alimentación			
Vivienda			
Empleo			

14. Qué grado de satisfacción ha obtenido al solicitar un crédito considerando que 1 es nada satisfactorio y 5 bastante satisfactorio en cuanto a:

Aspectos	1. Nada	2. Poco	3. Algo	4. Muy satisfactorio	5. Bastante
Montos					
Plazos					
Formas de pago					
Tasas de interés					

15. Cree usted que ha mejorado su situación económica?

SI	
NO	

16. Hace que tiempo recibió créditos de la CACPE Zamora?

Tiempo	
Menor a 1 año	
1 año	
2 años	
3 años	
4 años	
Mayor a 5 años	

17. Desde que recibió el crédito ¿Cómo ha influido en su situación actual?

1. Mucho mejor	
2. Mejor	
3. Igual	
4. Peor	
5. Mucho peor	

18. La cooperativa ha incentivado de alguna manera a los socios a desarrollar actividades productivas en beneficio del cantón. SI () NO ()
¿Especifique?

.....

<p>19. En los últimos años ha notado Usted en el cantón un incremento de:</p> <p>a) Negocios ()</p> <p>b) Vivienda ()</p> <p>c) Actividades de agricultura ()</p> <p>d) Artesanías ()</p> <p>e) Turismo ()</p>	<p>20. ¿Cómo califica la atención brindada por los funcionarios de la Coop. CACPE Zamora?</p> <p>a) Excelente ()</p> <p>b) Buena ()</p> <p>c) Regular ()</p> <p>d) Mala ()</p>																										
<p>21. ¿Entre que intervalo varía ingreso mensual?</p> <table border="1" data-bbox="300 786 786 1180"> <tr><td>Menor a \$200</td><td></td></tr> <tr><td>200\$ - 339</td><td></td></tr> <tr><td>340\$ - 479</td><td></td></tr> <tr><td>480\$ - 618</td><td></td></tr> <tr><td>620\$ - 759</td><td></td></tr> <tr><td>760\$ - 899</td><td></td></tr> <tr><td>900\$ en adelante</td><td></td></tr> </table>	Menor a \$200		200\$ - 339		340\$ - 479		480\$ - 618		620\$ - 759		760\$ - 899		900\$ en adelante		<p>22. ¿Sus gastos mensuales en que intervalo se encuentran?</p> <table border="1" data-bbox="975 842 1461 1180"> <tr><td>200\$ - 339</td><td></td></tr> <tr><td>340\$ - 479</td><td></td></tr> <tr><td>480\$ - 618</td><td></td></tr> <tr><td>620\$ - 759</td><td></td></tr> <tr><td>760\$ - 899</td><td></td></tr> <tr><td>900\$ en adelante</td><td></td></tr> </table>	200\$ - 339		340\$ - 479		480\$ - 618		620\$ - 759		760\$ - 899		900\$ en adelante	
Menor a \$200																											
200\$ - 339																											
340\$ - 479																											
480\$ - 618																											
620\$ - 759																											
760\$ - 899																											
900\$ en adelante																											
200\$ - 339																											
340\$ - 479																											
480\$ - 618																											
620\$ - 759																											
760\$ - 899																											
900\$ en adelante																											

Gracias por su colaboración

ANEXO 3. Entrevista dirigida al Gerente de la CACPE Zamora

Institución.....

Lugar y fecha

PREGUNTAS

INSTITUCIÓN:

1. Está cumpliendo la Institución con los objetivos para la cual fue creada
2. Cuál es la labor de la Cooperativa CACPE ZAMORA
3. Cuáles son las perspectivas de la Cooperativa en el cantón Zamora
4. Cuáles son los nuevos proyectos como institución
5. Que desafíos actuales tiene la Cooperativa CACPE ZAMORA
6. Como califica el ambiente de trabajo en la Cooperativa
7. Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por el personal
8. ¿Cuáles son a su criterio los problemas mayores que tiene la CACPEZ
9. Cual considera usted que es la principal competencia de la Cooperativa
10. Para ponerle un nombre específico a la Cooperativa ustedes se basan en algún reglamento o ley específica.

POLITICAS DE AHORRO Y FINANCIAMIENTO:

11. Cuál es el sector que más demanda prestamos de la cooperativa
12. Que pueden esperar las personas en temas de tasa de interés
13. ¿Cuál cree usted que es la imagen que la gente tiene de la cooperativa, en el cantón? ¿Qué cree que piensa la población de la cooperativa?

ASPECTOS PRODUCTIVOS:

14. Cree ud que la cooperativa ha ayudado a los clientes en el nivel socioeconómico a través de los créditos?
15. La cooperativa ha incentivado de alguna manera a los socios a desarrollar actividades productivas en beneficio del cantón
16. Cuáles son las políticas de ahorro e inversión practica la cooperativa?

ANEXO 4 Entrevista dirigida a la jefe de Crédito de la CACPE Zamora

Institución.....

Lugar y fecha

Cargo.....

PREGUNTAS

INSTITUCIÓN

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la Cooperativa?
2. ¿La Cooperativa está actualmente regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?
3. ¿Cuál es la labor del Departamento de Crédito?
4. ¿Ha recibido capacitaciones para desempeñar su función?
5. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido? Cada que tiempo?
6. ¿Qué temas recibió en las capacitaciones?
 - Micro finanzas ()
 - El microcrédito ()
 - Cartera de crédito ()
 - Análisis financiero ()
 - Elaboración de productos financieros ()
 - Sistema Administrativos contables ()
 - Otros ()

POLITICAS DE AHORRO Y FINANCIAMIENTO

7. ¿Tienen algún reglamento para emitir un crédito?
8. ¿Cuál es el procedimiento para emitir un crédito?
9. ¿Hasta qué monto otorgan?
10. ¿Cuál es la tasa de interés?
11. ¿A qué plazos se otorgan los créditos?
12. ¿La entidad realiza un tipo de seguimiento al crédito otorgado?
13. ¿Cuál es el nivel de recuperación de crédito que tiene la institución?
14. ¿De acuerdo a su experiencia qué tipo de crédito tiene mayor demanda?
15. ¿Cuántos créditos otorgados están en mora?
16. ¿A estos créditos en mora que procedimiento se les sigue?

ASPECTOS PRODUCTIVOS

17. ¿Tipo de apoyo que brinda la Cooperativa CACPE en el desarrollo de la Actividades Económicas en el Cantón Zamora?
18. a) ¿Se realiza campañas de promoción de los tipos de crédito.
b) De qué manera?

ANEXO 5: Ficha Bibliográfica

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____	

ANEXO 6: Anexo fotográfico

Foto 1

Título: Parroquia San Carlos de las Minas



Foto 2

Título: Parroquia Guadalupe



Foto 3

Título: Parroquia Cumbaratza encuestas



Foto 4

Título: Realización de



Foto 5

Título: Sala de espera de la CACPEZ
CACPEZ



Foto 6

Título: Instalaciones de la



Foto 7

Título: Edificio de la CACPEZ
General



Foto 8

Título: Entrevista al Gerente



Foto 9

Título: Entrevista a la Jefe del Departamento de Crédito



Tabla 33

Título: Tasa de interés promedio ponderada

Año 2012		Año 2013	
$10786240,01 \times 0,18 =$	1941523,20	$11.159.496,78 \times 0,18$	2008709,42
$359230,99 \times 0,10 =$	35923,10	$368.683,89 \times 0,10$	36868,38
$8666597,81 \times 0,14 =$	1213323,69	$9.758.647,49 \times 0,14$	1366210,64
$222923,09 \times 0,14 =$	31209,23	$182.864,55 \times 0,14$	25601,03
$404980,08 \times 0,18 =$	72896,41	$535.381,30 \times 0,18$	96368,63
$1710,86 \times 0,18 =$	307,95	$67.206,38 \times 0,14$	9408,89
$45015,4 \times 0,14 =$	6302,16	$165.038,07 \times 0,18$	29706,85
$70006,82 \times 0,18 =$	12601,23	$19.891,70 \times 0,18$	3580,51
Total	3314086,97		3576454,38
Intereses de cartera de créditos	3103808,12		3275035,08

Fuente: Encuesta directa aplicada a los socios de la CACPE ZAMORA

Elaboración: La autora

INDICE

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
a. TÍTULO	1
b. RESUMEN	2
SUMMARY:.....	3
c. INTRODUCCIÓN	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA	7
1. ANTECEDENTES	7
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1 Cantón Zamora	9
2.1.1 Historia.....	10
2.1.2 Población	11
2.1.3 Aspectos Socioeconómicos	13
2.1.3.1 Educación.....	14
2.1.3.2 Salud	15
2.1.3.2.1 Natalidad	15
2.1.3.2.2 Mortalidad.....	15
2.1.3.3 Empleo y ocupación	16
2.1.4 Sectores económicos.....	18
2.1.4.1 Sector productivo primario.....	18
2.1.4.1.1 Producción agrícola del cantón Zamora	18
2.1.4.1.2 Producción ganadera del cantón Zamora.....	19
2.1.4.1.3 Acuicultura	21
2.1.4.2 Sector productivo secundario	22
2.1.4.2.1 Industria.....	22
2.1.4.2.2 Artesanía	23
2.1.4.2.3 Minería	23
2.1.4.3 Sector productivo terciario	24
2.1.4.3.1 Comercio	24
2.1.4.3.2 Turismo	24
2.1.4.3.3 Transporte	25
2.2 Sistema Financiero	25

2.2.1 Definición	25
2.2.2 Importancia	26
2.2.3 Regulación	27
2.2.3.1 Superintendencia de Bancos y Seguros	27
2.2.3.2 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	27
2.3 Sector Cooperativo	28
2.3.1 Cooperativas de Ahorro y Crédito	29
2.3.1.1 Definición	29
2.3.1.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador	30
2.3.1.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Zamora	31
2.3.1.4 Clasificación.....	31
2.3.1.5 Fines.....	32
2.3.1.6 Segmentos de crédito.....	32
2.3.1.6.1 Importancia de los créditos.....	33
2.4 Instituciones financieras del cantón Zamora	33
2.4.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa CACPE Zamora Ltda.....	34
2.4.1.1 Productos y servicios financieros.....	37
2.4.1.2 Área de crédito	38
2.4.1.2.1 Objetivos de los responsables del área de crédito	38
2.4.1.2.2 Funciones del departamento de crédito	39
2.4.1.2.3 Líneas de créditos de la CACPEZ.....	40
2.4.1.2.3.1 Créditos de vivienda.....	40
2.4.1.2.3.2 Créditos de consumo	40
2.4.1.2.3.3 Microcréditos.....	40
2.4.1.2.4 Estructura de la cartera de créditos CACPEZ.....	41
2.4.1.2.4.1 Cartera por Vencer.....	41
2.4.1.2.4.2 Cartera Vencida	41
2.4.1.2.4.3 Cartera que no devenga interés.....	41
2.4.1.2.4.4 Cartera Reestructurada.....	41
2.4.1.2.4.5 Cartera Total	41
2.4.1.2.3.4 Garantías	42
2.4.1.2.3.4.1 Garantías hipotecarias.....	42
2.4.1.2.3.4.2 Garantías personales.....	43
2.4.1.2.3.5 Riesgo crediticio	43
2.4.1.2.5 Créditos productivos.....	44
2.4.1.2.4.1 Instituciones que apoyan al sector productivo.....	47
2.5 Análisis Financiero y Comparativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	48
2.5.1 Análisis Financiero	48
2.5.1.1 Análisis Vertical o Estructural	48
2.5.1.2 Análisis Comparativo u Horizontal	49

2.5.1.3 Indicadores o Razones Financieras.....	49
2.5.1.3.1 Indicadores de Rentabilidad	50
El análisis de rentabilidad mide la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos disponibles en la compañía, y así, medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, con ello convertir las ventas en utilidades..	50
2.5.1.3.1.1 Rentabilidad sobre el Activo Total.....	50
2.5.1.3.1.2 Rentabilidad sobre el Patrimonio (Financiera)	50
2.5.1.3.2 Razones de Liquidez.....	50
2.5.2 Índice de morosidad.....	51
2.5.3 Proceso de recuperación de créditos en mora.....	51
2.5.3.1 Cobranza operativa	51
2.5.3.2 Cobranza administrativa	51
2.5.3.3 Cobranza prejudicial	52
2.5.3.4 Cobranza judicial	52
2.6 Desarrollo Socioeconómico.....	52
2.6.1 Definición	52
3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	54
4. MARCO INSTITUCIONAL.....	55
e) MATERIALES Y MÉTODOS.....	57
1. MATERIALES.....	57
2. CONTEXTO.....	57
3. PARTICIPANTES.....	57
4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
4.1 Descriptiva.....	58
4.2 Histórica.....	58
5. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
5.1 Inductivo	58
5.2 Deductivo.....	59
5.3 Sintético	59
5.4 Analítico	59
6. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
6.1 Población	59
6.2. Muestra	60
7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	61

7.1 Técnicas	61
7.1.1 Bibliográfica	61
7.1.2 Encuesta.....	62
7.1.3 Entrevista.....	62
7.2 Instrumentos	62
7.2.1 Ficha Bibliográfica.....	62
7.2.2 Cuestionario.....	62
7.2.2.1 Validación del cuestionario	63
7.2.2.1.1 Prueba piloto.....	63
7.2.3 Guía de Entrevista	63
8. PROCESO INVESTIGATIVO	63
f. RESULTADOS	64
1. Análisis Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la CACPE Zamora	64
1.1 Análisis Vertical del Balance general, 2012	64
Tabla 11	64
1.2 Análisis Vertical del Estado de Resultados, 2012	67
1.3 Análisis Vertical del Balance general, 2013	69
1.4 Análisis Vertical del Estado de Resultados, 2013	72
1.5 Análisis Horizontal del Balance general, 2012-2013	74
1.6 Análisis Horizontal del Estado de Resultados, 2012-2013	76
1.7 APLICACIÓN DE INDICADORES	77
2. Del Objetivo específico 1	79
2.1 Actividades económicas desarrolladas en el cantón y su relación con los créditos ofertados por la CACPEZ periodo 2010-2013	79
2.1.1 Actividades económicas a la cual están dirigidos los créditos	79
3. Del Objetivo específico 2	82
4. Del Objetivo específico 3	85
3.1 Aspectos socioeconómicos de los clientes y su relación con las actividades productivas que desempeñan.	85
5. Del Objetivo específico 4	90
4.1 Satisfacción de los Socios	90
6. Del Objetivo específico 5	94
5.1 Demanda de créditos concedidos por plazos	94
g. DISCUSIÓN	96

2	<i>Destino de los créditos productivos</i>	100
3	<i>Nivel de recuperación de los créditos otorgados</i>	102
4	<i>Mejoramiento en el aspecto socioeconómico</i>	103
5	<i>Satisfacción generada por los créditos</i>	106
6	<i>Demanda de los créditos por plazos</i>	106
h.	CONCLUSIONES	108
i.	RECOMENDACIONES	110
j.	BIBLIOGRAFIA	110
k.	Anexos	115
	ANEXO 1. Proyecto de tesis	115
	ANEXO 2. Encuesta aplicada a los socios de la CACPEZ	141
	ANEXO 3. Entrevista dirigida al Gerente de la CACPE Zamora	146
	ANEXO 4 Entrevista dirigida a la jefe de Crédito de la CACPE Zamora	146
	ANEXO 5: Ficha Bibliográfica	149
	ANEXO 6: Anexo fotográfico	150

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.-	Población del cantón Zamora,2010	12
Tabla 2.-	Población económicamente activa del cantón Zamora, 2010	17
Tabla 3.-	Superficie (has) de los principales cultivos del cantón, 2001	19
Tabla 4.-	Número de cabezas de ganado en el cantón, 2001	20
Tabla 5.-	Número de cabezas de otras especies de ganado, 2001	21
Tabla 6.-	Funciones de los responsables del Área de Crédito	40
Tabla 7.-	Beneficiarios de créditos por parroquias del cantón Zamora	48
Tabla 8	Materiales utilizados.-	60
Tabla 9.-	Beneficiarios de crédito, 2010-2013	63

Tabla 10.- Aplicación de fórmula de muestra por parroquia.....	65
Tabla 11.- Análisis Vertical del Balance General CACPEZ,2012	69
Tabla 12.- Análisis Vertical del Estado de Resultados CACPEZ, 2012	72
Tabla 13.- Análisis Vertical del Balance General CACPEZ,2013	74
Tabla 14.- Análisis Vertical del Estado de Resultados CACPEZ, 2013	77
Tabla 15.- Análisis Horizontal del Banlance General, 2012-2013	79
Tabla 16.- Análisis Horizontal del Estado de Resultados, 2012-2013	82
Tabla 17.- Indicadores Financieros	85
Tabla 18.- Actividades económicas del destino del crédito.....	86
Tabla 19.- Beneficiarios por línea de crédito, 2010-2013.....	87
Tabla 20.- Cartera de crédito, 2010	89
Tabla 21.- Cartera de crédito, 2011	90
Tabla 22.- Cartera de crédito, 2012	90
Tabla 23.- Cartera de crédito, 2013	91
Tabla 24.- Nivel de instrucción del jefe de hogar.....	92
Tabla 25.- Aporte de los créditos en educación	93
Tabla 26.- Aporte de los créditos en salud	94
Tabla 27.- Aporte de los créditos en alimentación	95
Tabla 28.- Aporte de los créditos en vivienda	95
Tabla 29.- Aporte de los créditos en empleo	96
Tabla 30.- Ingresos mensuales.....	97
Tabla 31.- Satisfacción con los montos concedidos	98
Tabla 32.- Satisfacción con los plazos acordados	99
Tabla 33.- Satisfacción con las formas de pago del crédito.....	99
Tabla 34.- Satisfacción con la tasa de interés vigente	100
Tabla 35.- Atención brindada por los funcionarios de la CACPE Zamora.....	101
Tabla 36.- Hace que tiempo recibió su crédito.....	102
Tabla 37.- Tasa de interés promedio ponderada	167

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- División Política Administrativa del cantón Zamora	10
Gráfico 2.- Pirámide Poblacional del Cantón Zamora, 2010.....	13
Gráfico 3.- Estructura Organizacional de la Cooperativa CACPEZ	37
Gráfico 4.- Estructura Organizacional del Área de Crédito.....	39