



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

## TÍTULO:

“Análisis del impacto Socioeconómico de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Sebastián - Loja, Periodos 2011-2013”

Tesis previa a optar el Grado de Ingeniera en Banca y Finanzas.

## Autora:

María Fernanda Castillo Abad

## Directora:

Ing. Maritza Jackeline Peña Velez. Mgs. Sc.

*Loja-Ecuador*  
2017

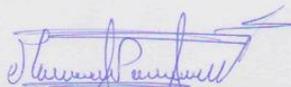
## **CERTIFICACIÓN**

**Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez. Mg. Sc. DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTORA DE TESIS.**

### **CERTIFICA:**

Que el trabajo de tesis titulado: **“ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN SEBASTIÁN-LOJA, PERIODOS 2011-2013”**, desarrollado por la postulante María Fernanda Castillo Abad, previo a la obtención del Grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección, control y supervisión, cumpliendo los requerimientos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación para que sea calificado por un tribunal.

Loja, febrero de 2017



**Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez Mgs. Sc.**

**DIRECTORA DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **MARIA FERNANDA CASTILLO ABAD**, 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:** María Fernanda Castillo Abad

**FIRMA:** ..........

**CEDULA:** 1105551251

**FECHA:** Loja, febrero de 2017

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, María Fernanda Castillo Abad, declaro ser la autora de la tesis “ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN SEBASTIÁN-LOJA, PERIODOS 2011-2013”, como requisito para optar el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, 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 de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el 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 copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 9 días del mes de febrero de dos mil diecisiete, firma la autora.

**Firma:** 

**Autora:** María Fernanda Castillo Abad

**Cedula:** 1105551251

**Dirección:** Loja, San Pedro, Calles Argentina y Uruguay

**Teléfono:** 0990576505

**Correo Electrónico:** [kael1207c@gmail.com](mailto:kael1207c@gmail.com)

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Directora de Tesis:** Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez Mgs. Sc.

**Tribunal de Grado:** Ing. Raquel de Jesús Padilla A. Mg. Sc. **PRESIDENTA H. TRIBUNAL**

Econ. Lenin Ernesto Peláez Moreno MGP. **VOCAL**

Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE. **VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida y la salud, y por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar con los problemas presentados.

A mis padres quienes han sido el pilar fundamental, brindándome su apoyo, consejos, comprensión en los momentos difíciles, y orientándome hacia el saber, el esfuerzo, la responsabilidad y perseverancia.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y alentándome durante toda la vida.

A mí querido esposo, por la comprensión, la paciencia y el apoyo incondicional, que me ha brindado en cada una de las actividades realizadas.

A mí amado hijo Kael, por la alegría de cada día y por ser la motivación e inspiración para ser cada día mejor.

*María Fernanda.*

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Banca y Finanzas; a sus Directivos y personal docente que me han impartido las bases académicas necesarias, facilitándome el desenvolvimiento en el transcurso de mi carrera.

A la Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Directora de Tesis, quien ha sido guía y apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

De igual forma, a los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”, de manera especial a la Ing. Mayra Zulema Jiménez, Gerente, por la información brindada, confianza y apoyo en el desarrollo de la tesis.

La Autora.

**a. TÍTULO**

**“ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN SEBASTIÁN-LOJA, PERIODOS 2011-2013”**

## **b. RESUMEN**

El objetivo principal de la investigación es analizar el impacto generado por los microcréditos otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Sebastián-Loja en el periodo 2011-2013, a fin de proporcionar a la institución información que ayude en la toma de decisiones para el fortalecimiento institucional.

La presente investigación, es de tipo descriptiva e histórica, en la medida que atiende a las características del problema objeto de estudio y su consecuente cumplimiento de objetivos; para lo cual se emplearon métodos, técnicas y procedimientos necesarios con el objeto de identificar de qué manera ha incidido el microcrédito en cada uno de los beneficiarios.

Para dar cumplimiento al objetivo general, se desarrollaron cada uno de los objetivos específicos; primeramente se realizó el levantamiento de información de los microcréditos otorgados por la COAC San Sebastián, en el periodo de estudio, posteriormente se aplicaron indicadores sociales y económicos que permitieron medir el impacto causado a través de la obtención del microcrédito y de esta forma establecer de qué manera han incidido los microcréditos en las condiciones de vida de los socios.

Los resultados generados a partir del cumplimiento de los objetivos específicos, permitieron determinar que la mayor parte de sectores a los cuales la Cooperativa dirige su atención, han presentado una mejoría en su bienestar tanto económico como social.

También se determinó un impacto económico positivo, dado que los beneficiarios del programa de microcréditos presentan una notable mejoría en sus ingresos, contribuyendo con ello a una vivienda adecuada, alimentación más saludable, y educación de calidad para sus hijos, por ende mejores condiciones de vida tanto a nivel individual como familiar.

Finalmente, se establece que la Cooperativa “San Sebastián” a través de los microcréditos ha contribuido de manera positiva en el desarrollo socioeconómico de sus beneficiados, dirigiendo principalmente su atención a las mujeres de los sectores urbano-marginales de la ciudad, las mismas que han logrado poner en marcha pequeños emprendimientos, por ende se recomienda brindar capacitaciones a fin de proporcionarles los conocimientos sobre una adecuada administración de sus negocios.

## **SUMMARY**

The main objective of the research is to analyze the impact generated by the micro-credit granted to the members of the Cooperative Savings and Credit San Sebastian-Loja in the period 2011-2013, in order to provide the institution information that will help in the decision-making process for institutional strengthening.

The present research is descriptive and historical, to the extent that caters to the characteristics of the problem object of study and its consequent fulfilment of objectives; for which employed methods, techniques and procedures needed in order to identify ways in which the microcredit has had in each one of the beneficiaries.

To comply with the overall objective, developed each one of the specific objectives; first was the lifting of information of the microcredits granted by the COAC San Sebastian, in the period of study, subsequently applied social and economic indicators which measure the impact caused through the achievement of microcredit and in this way to establish in what way have affected microcredit in the living conditions of the partners.

The results generated from the fulfillment of the specific objectives, allowed to determine that the majority of sectors to which the cooperative directs his attention, have submitted an improvement in their economic as well as social welfare.

It also found a positive economic impact, given that the beneficiaries of the Microcredit Program show a marked improvement in their income, thereby contributing to adequate housing, food healthier, and quality education for their children, thus better conditions of life at both the individual and the family.

Finally, it is established that the Cooperative "San Sebastian" through the microcredit has contributed positively in the socio-economic development of their benefit, directing their attention to women in the urban-marginal sectors of the city, the same ones that have managed to put up small enterprises, therefore it is recommended to provide training in order to provide them with the knowledge of the proper administration of their business.

### c. INTRODUCCIÓN

El análisis del impacto socioeconómico de los microcréditos es de vital importancia en vista de que proporciona elementos objetivos e información relevante en torno a los aspectos que se desea conocer de alguna población en específico. Un estudio socioeconómico consiste en una entrevista a profundidad aplicando un cuestionario diseñado expresamente para los aspectos relevantes necesarios para la toma de decisiones correctas.

Con la presente tesis, se da un aporte a los funcionarios y directivos de la Cooperativa para la correcta toma de decisiones; a través de un informe detallado, para comprobar si se ha cumplido con la misión o no; en cuyo caso, realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento de la misma; y de esta manera mostrarse ante la sociedad lojana como una entidad solida económica y financieramente.

El presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera: el **Título** que define claramente el objeto de estudio, **Resumen** en castellano y traducido al inglés donde se presenta un extracto del trabajo realizado, de acuerdo con los objetivos planteados al inicio de la investigación; **Introducción** se destaca la importancia del tema, el aporte que la misma brinda a la institución y la estructura de su contenido; **Revisión de Literatura** donde se expone una investigación documental respecto a las microfinanzas, microcréditos e indicadores, que sustentan y fundamentan el trabajo desarrollado; **Materiales y Métodos** que exponen el tipo de estudio, los materiales utilizados, cada uno de los métodos empleados y las técnicas necesarias para el desarrollo del proceso investigativo; **Resultados** se detalla el contexto empresarial de la cooperativa, un análisis de las encuestas aplicadas; seguidos de la aplicación de indicadores tanto sociales como económicos, culminando con el establecimiento de la incidencia de los microcréditos en el desarrollo socioeconómico de los beneficiarios del microcrédito del periodo de estudio.

En la **Discusión** se hace referencia al cumplimiento de los objetivos en base a los resultados expuestos, señalando los aspectos más importantes de la investigación; las **Conclusiones y Recomendaciones** tienen como objetivo brindar un aporte que contribuya a mejorar el servicio brindado por parte de la cooperativa, con el fin de obtener mayor eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos económicos; en la **Bibliografía** se detalla todos los

referentes bibliográficos, que sirvieron de apoyo y fundamentación para el presente trabajo; los **Anexos** comprenden toda la documentación que es soporte para el desarrollo de resultados. Y finalmente, en el **Índice** se detalla un índice general de contenidos, como también un listado de cada una de los cuadros y figuras expuestos durante el desarrollo del trabajo investigativo.

#### **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

##### **MICROFINANZAS**

Al hablar de microfinanzas, nos referimos a una amplia gama de servicios financieros necesarios para el desarrollo de las poblaciones más vulnerables y por lo mismo con limitado acceso a los servicios de la banca tradicional. Es por ello, que estos servicios están orientados a reducir la pobreza, enfocándose en apoyar a las personas de bajos recursos, a emprender o ampliar sus negocios permitiéndoles mejorar la calidad de vida personal y familiar (Torre O, 2014).

Así mismo, otra fuente señala que las microfinanzas son los servicios financieros destinados principalmente a la microempresa, la misma que son todas las actividades productivas, lo cual abarca desde vendedores ambulantes hasta pequeños talleres con empleados (Banco Interamericano de Desarrollo, 2007). Es decir, son servicios como: préstamos, ahorro, seguros o transferencias de recursos hacia hogares con bajos ingresos o hacia actividades u organizaciones económicas cuya administración se encuentra bajo una persona o grupo de personas emprendedoras, organizadas para por medio de la autogestión, lograr objetivos económicos que les permita mejorar su calidad de vida.

También, Rodríguez (2010) señala que las microfinanzas se refiere al suministro de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos y microempresarios, puesto que no cuentan con los requisitos necesarios para acceder a los sistemas bancarios tradicionales. En general comprenden el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, pensiones, servicios de pago, préstamos para vivienda, seguros, emergencias y otros préstamos privados, etc. para personas pobres o de bajos ingresos y para las micro y pequeñas empresas que éstas posean.

Las Microfinanzas se enfocan primordialmente en ofrecer financiamiento en pequeña escala y sin tantos requisitos a personas que no pueden cumplir con los requerimientos establecidos por la banca tradicional, especialmente a mujeres de hogares marginados; las condiciones para acceder a estos préstamos son mínimos, en el cual también se incluye el pago en el corto plazo y por otro lado que los recursos adquiridos se inviertan en actividades en las cuales los sujetos de crédito ya tienen habilidades formadas.

### **Objetivo de las microfinanzas**

Cortés (2007) refiere que el principal objetivo del desarrollo de las microfinanzas es el de contribuir a disminuir los índices de pobreza, mitigando los efectos de la exclusión financiera, así como los propios de la actividad financiera informal relacionada con prestamistas informales (usureros, familiares, vecinos, amigos, etcétera).

En base a Inga (2009) el objetivo con el cual nacieron las microfinanzas es de generar posibilidades de autoempleo para las personas de escasos recursos, a lo largo del tiempo las microfinanzas y las instituciones que brindan estos servicios han combinado el objetivo del acceso al crédito con otros de diversa índole. Uno de los primeros al que apuntaron estas instituciones fue el de lograr un desempeño financiero óptimo, lo que en la práctica se tradujo en alcanzar la autosostenibilidad financiera.

### **Origen y antecedentes de las microfinanzas en Bangladesh**

Las microfinanzas se originaron en Bangladesh en los años setenta, con el fin de disminuir el limitado acceso de personas con escasos recursos a los servicios financieros tradicionales, por medio de préstamos en cantidades pequeñas y sin garantías reales ni colaterales; sino que solamente tomaban en cuenta la fuerte voluntad de pago de las personas y la necesidad de autoempleo para mejorar sus condiciones de vida (Berrú, 2015).

Este modelo ganó popularidad y desde entonces es aplicado en países de bajo y alto ingreso; con el paso del tiempo las entidades que proveían de estos servicios financieros han discernido de mejor manera la diversidad de necesidades financieras de las personas de escasos ingresos en las zonas urbanas y las zonas rurales; las mismas que pueden ser la acumulación de activos, el manejo de flujos de ingresos irregulares y la superación de crisis, como enfermedades, muerte, conflictos y desastres naturales; es por ello que ahora muchos proveedores ofrecen una amplia gama de productos no crediticios, tales como ahorros, seguros y transferencias monetarias, para ayudar a las personas pobres a administrar su vida financiera.

Junto con las nuevas tecnologías se ha continuado creando oportunidades para ampliar la prestación de servicios financieros a los pobres y reducir su costo. Ahora estos servicios se encuentran disponibles en muchos mercados para cualquier persona que posea un teléfono

móvil, y la innovación está impulsando la mejora del diseño y la entrega de nuevos productos.

En la actualidad, las microfinanzas se consideran cada vez más como un componente del sistema de inclusión financiera en general, integrado por diversos actores con el fin de brindar servicios financieros de alta calidad a las personas de bajos ingresos.

### **Origen y antecedentes de las microfinanzas en América Latina**

Según Campoverde & Valdiviezo (2010), las microfinanzas aparecieron en Latinoamérica en la década de los setenta a través de proyectos innovadores impulsados en Brasil con la idea de que los pobres también podían y debían tener acceso a préstamos, con el cual se determinó que las personas de escasos recursos necesitaban de financiamiento para llevar adelante actividades productivas, mediante lo cual lograron mejorar su economía.

Con un resultado positivo en Brasil las microfinanzas se expandieron a nivel de América Latina, en donde nacieron los préstamos grupales, sistemas de préstamos respaldados por organismos internacionales; en primera instancia solamente las organizaciones no gubernamentales eran quienes destinaban los recursos para esta nueva metodología, también es necesario destacar el caso de Bolivia que en 1992, crearon un banco exclusivo para brindar servicios microfinancieros como lo es BancoSol; que inicialmente opero como una ONG, dedicada a proveer de financiamiento a pequeños emprendimientos empresariales de personas con bajos recursos.

Además, Álvarez (2013) señala que el movimiento femenino realizado en México en 1975, contribuyó a impulsar el desarrollo de las microfinanzas en América Latina; en donde un grupo de diez mujeres comenzó a planificar la institución Women's World Banking, que posteriormente abrió filiales en todo el mundo, incluidos República Dominicana y Colombia

También, es importante mencionar el fondo de préstamos destinados a los tricicleros en República Dominicana (hombres que pedalean sobre grandes triciclos con cestas de mercancías para la venta), que fue la antesala de la creación del Banco Ademi en ese país; y Fedecrédito, de el Salvador, una cooperativa que ofrecía préstamos a sus miembros, usando garantías colectivas e incentivos financieros a su personal, en función del nivel de recuperación de préstamos.

Otro aspecto trascendental en el desarrollo de las microfinanzas son las remesas de los migrantes, considerando que América Latina es el principal destino de estos flujos, los intermediarios financieros ofrecen variedad de opciones para una mejor recepción de estos fondos. Las microfinanzas adquirieron gran importancia en la lucha contra la pobreza, la financiación con intereses excesivos y el subdesarrollo (Cortés, 2007).

Una característica importante que destacan las instituciones de América Latina es la integración en el sistema financiero formal y sus admirables indicadores de crecimiento, cobertura y rentabilidad, además de la adaptabilidad y capacidad de respuesta a las demandas de los clientes, teniendo su mayor concentración en las áreas urbanas y diversidad de clientes (Berger, Goldmark, & Miller, 2007)

En la actualidad, las microfinanzas se consideran cada vez más como un mecanismo del sistema de inclusión financiera en general, está integrado por diversos actores cuyo objetivo común es brindar servicios financieros de calidad a las personas de bajos recursos, es así, que las entidades dedicadas a proveer este servicio lo hacen principalmente a través del denominado microcrédito, préstamos pequeños que permiten a las personas u organizaciones que no cumplen con el requisito de una garantía real, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y por tanto, aumentar sus ingresos.

### **Origen y antecedentes de las microfinanzas en Ecuador**

En los últimos años las microfinanzas se han considerado mecanismos de desarrollo tanto económico como social en los países subdesarrollados, fomentando el crecimiento de actividades productivas y comerciales en las zonas rurales y urbano-marginales, es así que el microcrédito brinda la posibilidad a los pobres de ser sujetos de crédito y de mejorar su calidad de vida.

El sector de las microfinanzas en el Ecuador logró un impulso potencial, en base a la crisis bancaria generada en 1999, cuando los bancos perdieron credibilidad y el público enfocó sus ahorros a las cooperativas, además esto permitió la creación de nuevas Instituciones Microfinancieras (IMF); debido a ello, a partir del 2002 se despertó el interés del sector financiero formal (Guachamín & Cardenas, 2007).

El sector de las microfinanzas en Ecuador está formado por los bancos, financieras, y las cooperativas de ahorro y crédito. El gobierno se ha focalizado en el segmento denominado “Economía Popular y Solidaria”, que fue definido por la Constitución en 2008, el mismo que busca ampliar la inclusión financiera mediante servicios financieros ofrecidos por cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones crediticias, bancos comunales y organizaciones sin fines de lucro.

El marco normativo para este sector fue establecido por la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) de 2011, mientras que Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) concierne las reglas en los tres sectores: público, privado, y popular y solidario.

En los últimos cinco años, la utilización de servicios financieros en Ecuador ha avanzado de forma moderada. Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2014, aproximadamente 46% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 37% en 2011.

### **Diferencia entre Microfinanzas y las Finanzas Tradicionales**

Blanco (2013) describe que la principal diferencia entre las finanzas tradicionales y microfinanzas, es el objetivo social que persigue esta última, aunque cada vez son mayores los esfuerzos del sector tradicional por mostrar responsabilidad social en su actuación, estas no basan su actividad en proporcionar financiación a los sectores poblacionales más desfavorecidos (se enfocan en las personas que cuentan con garantías reales para proveerlas de financiamiento), sino en aumentar su rentabilidad.

Las microfinanzas se distinguen de las finanzas tradicionales, por cuanto la documentación requerida es más sencilla, los valores solicitados son en pequeños montos pero con intereses elevados; debido a los costos en los que incurre la entidad al otorgar un microcrédito, son superiores a otras clases de préstamos, a causa de niveles de riesgo y gastos operativos elevados, las modalidades de pago son a plazos cortos, las garantías se caracterizan por ser solidarias; así (Torre, Sainz, Sanfilippo, & López, 2012), lo señalan en el siguiente cuadro.

## Cuadro 1

### Rasgos distintivos de las microfinanzas

ÁREA	FINANZAS TRADICIONALES	MICROFINANZAS
<b>Metodología crediticia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basada en una garantía.</li> <li>- Requiere documentación formal</li> <li>- En promedio es poco intensiva en mano de obra.</li> <li>- Cancelación de préstamos en cuotas mensuales, trimestrales o anuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basada en las características personales.</li> <li>- Escasa o nula la documentación.</li> <li>- En general requiere muchas horas-hombre por préstamo concedido.</li> <li>- Cancelación de préstamos en pequeños pagos semanales o quincenales.</li> </ul>
<b>Cartera de préstamos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préstamos por montos variables, aunque algunos pueden ser muy significativos.</li> <li>- Con garantías físicas.</li> <li>- Cartera diversificada.</li> <li>- Atraso de la cartera comparativamente estable.</li> <li>- Relativamente bajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera compuesta por montos pequeños.</li> <li>- A falta de una garantía física, se emplean técnicas específicas que generan garantías implícitas.</li> <li>- Cartera con baja diversificación.</li> <li>- Cartera con atrasos volátiles.</li> </ul>
<b>Costos operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gastos operativos variados: personal, infraestructura, servicios, publicidad, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos, cuadruplica en promedio los costos de las finanzas tradicionales.</li> <li>- Principalmente gastos de personal.</li> </ul>
<b>Estructura del capital y organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accionistas institucionales e individuales con fines de lucro.</li> <li>- Institución privada autorizada por el órgano regulador existente.</li> <li>- Organización centralizada con sucursales en las ciudades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentalmente accionistas institucionales sin fines de lucro.</li> <li>- Surgen generalmente por conversión de una ONG.</li> <li>- Serie descentralizada de pequeñas unidades en áreas con infraestructura débil.</li> </ul>
<b>Fondeo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depósitos del público, líneas externas, obligaciones negociables, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principalmente subsidios o préstamos en facilidades; capital propio. En etapas más avanzadas pueden captar depósitos (generalmente de bajo monto).</li> </ul>
<b>Clientela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas formales e individuos asalariados con niveles de ingreso y educación medio-altos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresarios e individuos de bajos ingresos.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de Jasson y Wenner (1997) y Rock y Otero 1996

## **Supuestos básicos de las microfinanzas**

Las microfinanzas como herramientas dirigidas a solucionar los problemas de la pobreza y el subdesarrollo; se basan en tres supuestos básicos (Argandoña, 2009):

- El primer supuesto señala que la falta de acceso a los servicios financieros provocan o son la causa principal de la pobreza, la misma que afecta no solo a nivel individual sino a la familia, a la comunidad y como consecuencia al país, es decir que el tener acceso a estos servicios microfinancieros ayudaría a disminuir los problemas relacionados con la pobreza.
- El segundo menciona que el acceso al financiamiento es la clave para la creación de empresas, así como para el desarrollo de iniciativas emprendedoras; con las cuales puedan generar ingresos estables, conocimientos, desarrollo de capacidades; ayudando a la población a mejorar su bienestar económico, impulsando el desarrollo de su comunidad y país.
- El tercero sugiere que las personas necesitan tener una capacidad de autoayuda o microempresaria, para ser beneficiarios de este servicio.

## **Como ayudan las microfinanzas a los más pobres**

Lacalle (2010) refiere que las microfinanzas pueden ayudar a los más pobres en los siguientes niveles:

- **A nivel individual.-** Cuando se incrementan los ingresos y por ende el ahorro y al tener un mayor control sobre los recursos, los beneficiarios de estos servicios serán menos vulnerables y podrán planificar su futuro equilibrando el consumo.
- **A nivel familiar o del hogar.-** Cuando se logra una mejora en la alimentación, salud o educación en los miembros del hogar, o también al momento de realizar mejoras en la vivienda, favoreciendo así al bienestar de toda la familia.

- **A nivel comunitario.-** Cuando la comunidad alcanza una mejora económicamente a través de las actividades microempresariales, de bienes y servicios, generando recursos y empleo para más personas de la colectividad.
- **A nivel institucional.-** Cuando se genera algún impacto a través de la dotación de servicios microfinancieros en el marco institucional, de la localidad, región o país.

### **Ventajas de las microfinanzas**

Alvarez (2010) señala que las microfinanzas presentan las siguientes ventajas:

- Permite la inclusión financiera; es decir, abre el mercado financiero a personas con bajos recursos económicos.
- Da la posibilidad a personas con pocos medios económicos, hacer frente a proyectos más allá de sus posibilidades.
- Permite mejoras económicas y sociales en la población con medios económicos bajos.
- Busca el empoderamiento de las mujeres, por ello están especialmente dirigidos a ayudar los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad, y puesto que son ellas suelen ayudar a su familia y a su entorno inmediato, ayudan al desarrollo de sus comunidades.
- Como son préstamos para usos concretos, cada desembolso implica la creación directa de desarrollo.
- Los banqueros que ofrecen microcréditos, cuyos fondos provienen de la comunidad local, además conocen su ambiente y están cerca para ayudar.
- Aunque los microfinanzas cobran intereses, los niveles están muy por debajo de los cobrados por las otras alternativas, normalmente irregulares o ilegales.
- Trae dentro de la red de crecimiento a estratos de la sociedad tradicionalmente marginada, protegiéndolos de las garras de los aprovechadores.

## **Las instituciones microfinancieras**

Lacalle (2010) señala que las IMF, son entidades que proveen de servicios microfinancieros a los sectores mas desfavorecidos, con el fin de incluirlos financieramente y aportar al desarrollo economico y social de la mayor parte de personas que se encuentran en situación de pobreza; para que los bienes y servicios se encuentran al alcance de estos sectores.

Una de las principales fuentes de datos para el sector microfinanciero, las instituciones microfinancieras en todo el mundo pueden ser clasificadas en los siguientes grupos:

- **Organizaciones no gubernamentales (ONG)** y otras organizaciones sin fines de lucro especializadas en programas de microcrédito; dentro de este grupo, existen distintos tipos de instituciones, bien sea por su filosofía, cantidad y origen de los fondos o forma de gestión. Las organizaciones no gubernamentales son asociaciones sin fines de lucro, que surgen en el seno de la sociedad civil por motivos de carácter ético, político o religioso. Pueden constituirse jurídicamente como asociaciones o como fundaciones, y están supeditadas a la legislación en el derecho civil. Su principal finalidad es la compensación social y la promoción económica. No están sujetas en su gestión financiera al Estado, ni a la regulación que rige las instituciones financieras formales. Ejecutan presupuestos sin retorno, es decir, no reembolsables. Dado que no poseen ánimo de lucro, estas instituciones no distribuyen beneficios, pero sí pueden realizar transacciones comerciales (Lacalle, 2010).

Las ONG, desde el punto de vista financiero, pueden conceder préstamos a sus beneficiarios, sin embargo no pueden captar recursos del público con el fin de prestarlos, su principal ingreso son las donaciones.

- **Instituciones financieras**, dentro de las que a su vez se puede distinguir entre:
  - **Las instituciones financieras reguladas (o también graduadas).**- Son instituciones que en su mayoría proceden de ONG que, con el fin de tener acceso a la captación de depósitos de ahorros y conseguir la autosostenibilidad, han iniciado el proceso de transformación para constituirse en una institución financiera formal, debido a ello tambien se las conoce como Institución Financiera No Bancaria (IFNB); tienen como objetivo incrementar el acceso de

los pobres a los servicios financieros.; no obstante, su único propósito ya no es el desarrollo social, pues buscan combinar la promoción social con el objetivo de la autosuficiencia; lo cual beneficia a los sectores mas vulnerables de la sociedad, porque hace posible una mayor disponibilidad de fondos y un nuevo instrumento para ahorrar (Lacalle, 2010).

- **Las cooperativas de ahorro y crédito**, incluidas las mutualidades, redes postales, las cajas de ahorros, etc. son instituciones financieras que tienen un fin social, pues buscan cubrir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, las cooperativas pueden realizar las mismas operaciones que las otras entidades de crédito, pero limitan su atención preferentemente las necesidades de sus socios (Lacalle, 2010).

Las cooperativas de crédito son instituciones en cuya naturaleza se puede distinguir un doble carácter:

- Son sociedades cooperativas, y como tal, se organizan y operan de acuerdo a los principios básicos de cooperación: no existen accionistas externos, los miembros son los propietarios de la institución, y cada miembro tiene derecho a un voto.
- Son entidades de depósito, y proporcionan servicios de ahorro y de crédito.

Este doble carácter hará que estén sometidas tanto a la legislación vigente sobre cooperativas, como a la normativa que regula a las entidades de depósito; los ahorros son la principal fuente de fondos para realizar los servicios de préstamo.

- **Los bancos comerciales.**- Debido a que ni los prestatarios informales, ni las organizaciones especializadas han sido capaces de cubrir la ingente necesidad de recursos que demandan los más desfavorecidos, se ha abierto un atractivo nicho de mercado para las instituciones bancarias formales. No obstante, puede afirmarse que, excepto en casos muy contados como es el caso del Banco Grameen, en términos generales, los bancos comerciales no son instituciones

especializadas en microfinanzas. Los microcréditos no son el tipo de operaciones en los que la banca basa su negocio (Lacalle, 2010).

- **Las instituciones financieras filiales de un banco comercial.-** Poseen una estructura administrativa independiente; es decir políticas de préstamo, de personal propias, y sistemas de información autónomos, aunque lógicamente tendrán que reportar a su casa matriz.

La independencia es una de las ventajas de estas instituciones, ya que mientras más especializadas e independientes resulta más fácil adoptar metodologías, procesos y políticas con el fin de lograr un ambiente conveniente para llevar a cabo las actividades.

## **MICROCRÉDITOS**

Las definiciones sobre el microcrédito, son variadas y dependen mucho de la normatividad de cada país, así como del enfoque que les den los organismos e instituciones vinculadas de manera directa o indirecta al sector.

La Superintendencia de Bancos y Seguros señala que un microcrédito es un pequeño préstamo ofrecido a una persona sin recursos la cual no dispone de garantías para acceder a financiamiento por parte de un banco u otra institución financiera. Por ello los clientes potenciales de las entidades que ofrecen microcréditos están normalmente bajo el umbral de pobreza; muchos son campesinos, artesanos, mujeres solteras, cabezas de familia, pensionistas, etc.; es decir, no se trata de un grupo de personas con estudios superiores que quieren formar una gran empresa, sino, más bien se refiere a aquellas personas de escasos recursos, muchas de ellas analfabetas, que necesitan crear un negocio de autoempleo y que, por lo tanto, deben aprender a gestionar el crédito pedido para levantar su aspiración.

Para Lacalle (2010) los microcréditos son instrumentos de financiación para el desarrollo, el cual tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de los sectores más desfavorecidos; es decir, reducir los índices de pobreza, con la puesta en marcha de un pequeño emprendimiento, el cual les permita percibir ingresos suficientes para devolver el capital

pedido junto con los intereses generados y además mejorar el bienestar propio y el de la familia.

Es decir que un microcrédito es un pequeño préstamo que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, a aquellas personas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora. Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo.

### **Objetivo del microcrédito**

El objetivo del microcrédito es hacer llegar una cierta suma de dinero, en las condiciones más favorables posibles, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos, de tal forma que éstos puedan financiar un proyecto de negocio, o a su vez ampliarlo, con la finalidad de que les revierta la suma necesaria para obtener autonomía financiera, mejorando así bienestar económico y social (Torre, Sainz, Sanfilippo, & López, 2012). Es por ello que las entidades que brindan este servicio, consideran puntos muy importantes como: reducir la pobreza, generar empleo, contribuir a los ingresos nacionales, lograr el crecimiento económico y promover el espíritu empresarial.

Los microcréditos son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros; estos nacieron con la finalidad de incluir financieramente a millones de personas excluidas de los sistemas formales, con el objeto de que aprovechen las oportunidades económicas que se les presentan, poniendo en marcha algún pequeño negocio (microempresa). Por lo tanto, el segundo objetivo básico de los microcréditos es la inclusión financiera y social de sus clientes.

### **Características**

Según Ruiz (2013) las características principales de los microcréditos son:

- En cuanto al monto, el primer crédito debe ser en un valor pequeño, de acuerdo con el tamaño del negocio a financiar. En la renovación del crédito, el monto puede incrementarse, siempre cuando se evalúe el comportamiento de pago del crédito inicial.

- El plazo del primer crédito siempre tiene un periodo de pago corto y de acuerdo a la actividad económica que desempeña el deudor, por lo general va de 4 a 6 meses; el segundo ya se otorga a un plazo mayor en la medida en que el asociado vaya generando ahorro para su capital.
- Al ser considerados préstamos de alto riesgo, puesto que con el dinero que recibe el deudor emprende o invierte en una microempresa, las tasas por lo general son altas.
- Las formas de pago pueden ser diario, semanal, quincenal y mensual.
- Las garantías en los microcréditos son solidarias y en algunos casos se puede realizar a través de una hipoteca.
- Los requisitos son sencillos en comparación con los de la banca tradicional, y son: propietario de una actividad micro empresarial por lo menos 6 meses; tener entre 18 y 65 años de edad y un garante.

### **Tipos de microcréditos**

Según el Banco Central del Ecuador (2011) en el Ecuador existen tres tipos de microcréditos:

- **Microcrédito Minorista.** Se define así a todo préstamo cuyo monto es menor o igual a 3000 dólares, concedidos a microempresarios (trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria) con un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a 100.000 dólares.
- **Microcrédito de acumulación simple.** Es considerados así los préstamos en donde el monto adeudado a la entidad financiera va desde los 3000 dólares y hasta 10 000 dólares, conferidos especialmente a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria y que su nivel de ventas sea de 100.000 dólares.
- **Microcrédito de acumulación ampliada.-** El valor prestado es superior a 10 000 dólares concedidas a microempresarios con un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a 100.000 dólares.

## **Principios del microcrédito**

Según Bucheli & Roman (2005) existen siete principios de microcrédito, detallados a continuación:

- **Levantamiento In Situ de la información.-** Se realiza una inspección en el domicilio o lugar de trabajo del microempresario con el fin de estructurar estados financieros y la evaluación del crédito.
- **Análisis integral de la actividad económica y el núcleo familiar.-** Cuando resulta difícil separar la actividad económica de la unidad familiar, la decisión de otorgar el crédito se basa en un análisis de su conjunto, con el fin de estructurar un flujo de caja.
- **Garantías.-** El papel de la garantía es secundario y su objetivo es ser una herramienta que estimule al pago del crédito; pueden ser bienes muebles e inmuebles provenientes de la actividad económica o de la unidad familiar.
- **Relación con el cliente.-** La relación entre el cliente y el promotor del crédito debe ser cordial, de confianza; que le permita obtener información con el fin de descubrir riesgos en el retorno de los fondos.
- **Principio de crecimiento.-** A medida que el cliente fortalece su historial crediticio a través de pagos puntuales, se puede ir ampliando los montos en función de sus necesidades, previo un seguimiento de la situación financiera y de la capacidad de pago.
- **Seguimiento de cartera.-** El oficial de microcrédito realiza constantemente supervisiones al cliente en busca de señales que alerten sobre inconvenientes puedan surgir en la recuperación de los créditos otorgados; al darse esta situación se hacen recargos por mora y gestión de cobranza.
- **Incentivos.-** Se refiere a los estímulos que reciben los promotores de microcrédito por la productividad en sus actividades, lo que significa que se basan en el nivel de colocación de cartera que ha tenido cada uno en un determinado periodo.

## **Metodologías del microcrédito**

Para Torre, Sainz, Sanfilippo, & López (2012) las instituciones financieras han adoptado muchos procedimientos para otorgar los microcréditos, buscando el equilibrio de las necesidades de descentralización y el mantenimiento del control y de los estándares; las principales metodologías consideradas son:

- **Grupos Solidarios.**- Es la unión de cinco a ocho personas, las mismas que se unen por vínculos en común (actividades similares, amistad); quienes se organizan con el fin de acceder a un microcrédito, por ello buscan una institución que trabaje con esta metodología. Así, una vez constituidos reciben capacitación, asistencia técnica de parte del promotor de la entidad microfinanciera,

Generalmente, los integrantes son personas muy pobres, habitantes del sector urbano, que se ocupan de las actividades económicas marginales en el sector informal.

Esta forma de financiamiento se caracteriza porque:

- Los miembros del grupo se garantizan mutuamente la devolución del microcrédito; ya que en el caso de que uno de ellos no pueda pagar, los demás pueden ayudarlo; puesto que, si uno no cumple; todo el grupo se verá afectado en los créditos futuros.
- Los beneficiarios del microcrédito deben tener un pequeño negocio o demostrar suficiente capacidad para emprenderlo, el cual les permita la devolución del préstamo.
- Los costos administrativos medios disminuyen cuando se accede en grupo.
- Cada grupo actúa en forma autónoma.
- El proceso de petición y concesión del préstamo es sumamente sencillo, además se facilitan los plazos de desembolso ayudando a reducir la tasa de morosidad.
- Estos grupos se caracterizan por tener la mayor parte de integrantes mujeres, ya que se basan en la responsabilidad colectiva.

- **Prestamos individuales.-** Bucheli & Roman (2005) afirman que es la forma más sencilla y la más común, puesto que se basa en las necesidades de la propia persona, está destinado a financiar las necesidades de capital, inversión o para trabajadores con pequeños emprendimientos. Son sujetos de créditos las personas con bajos ingresos o los microempresarios que cuenten con un proyecto o negocio establecido. Estos préstamos preferentemente están dirigidos a zonas marginadas, puesto que el objetivo principal que persigue el microcrédito es aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de los menos favorecidos. Las garantías necesarias para acceder a un préstamo de este pueden ser: las personales; es decir, con un garante que junto con el deudor puedan justificar sus ingresos, o a través de hipotecas.
- **Uniones de Crédito.-** Son instituciones financieras cooperativas, organizadas como sociedades, las mismas que se constituyen con el objetivo de ofrecer acceso al financiamiento de sus socios (Torre, Sainz, Sanfilippo, & López, 2012).

Asimismo, brindan condiciones favorables para incentivar a la población a ahorrar, recibir préstamos y servicios financieros en general, buscando el común desarrollo de los mismos.

Para Lacalle (2010) las características más importantes de esta metodología son:

- Brindan el servicio de ahorro y financiamiento a sus socios.
  - No dependen de fondeo externo, puesto que cuentan con el ahorro de sus miembros.
  - Las garantías solicitadas son bastante sencillas, ya que parte del préstamo está garantizado por la cuenta de ahorro.
  - No se brinda al prestatario, los conocimientos necesarios para un mejor manejo de los recursos obtenidos.
  - No se limita el uso del microcrédito, es decir se puede utilizar para cubrir o solventar cualquier necesidad.
- **Bancos comunales.-** Es una metodología creada por John Hatch, fundador de FINCA Internacional denominado como “Village Banking”, se refiere a una

organización sin fines de lucro, la misma que ofrece servicios de crédito y ahorro, inicialmente, se utilizaba en las zonas rurales y de manera especial a mujeres emprendedoras, que se les dificultaba cumplir los requisitos que solicitaban las instituciones financieras, al pasar el tiempo esta método de financiamiento empezó a implementarse en zonas urbanas y para poblaciones mixtas (Torre, Sainz, Sanfilippo, & López, 2012).

Las principales características que distingue a este medio de financiamiento son:

- Las garantías son solidarias, es decir el grupo se compromete a cumplir con las obligaciones contraídas por uno de ello.
  - El monto máximo a otorgar en los bancos comunales es de 300 dólares.
  - El prestatario debe demostrar que puede y tiene como devolver los recursos obtenidos.
  - En cuanto a requisitos, montos y plazos; se ajustan a las necesidades y preferencias del prestatario.
  - Los miembros en su mayoría son mujeres.
  - Contribuyen al desarrollo de las organización es locales y de su comunidades.
- **Fondos Rotatorios.-** Son un grupo de personas organizadas, que se reúnen cada cierto tiempo para aportar una cantidad de dinero a un fondo de ahorro común, el mismo que es dado en forma de préstamo a cada uno de los socios de manera cíclica; el mismo que devolverá el monto en el tiempo, plazos y con sus respectivos intereses generados, la eficacia de este instrumento se basa en las sanciones sociales, si un miembro no participa confiablemente (Bucheli & Roman , 2005).

Las principales características de esta metodología son:

- Es una metodología financiera autosuficiente, es decir los recursos provienen de fondos propios de sus integrantes.
- Tienen un líder encargado de recoger y cuidar los fondos.
- No existen limitantes en lo que se refiere a la utilización de los recursos, y no se proporciona capacitación ni asistencia técnica.

## **El microcrédito en el Ecuador**

El microcrédito en el Ecuador inicio como una actividad informal, es decir un prestamista concedía una pequeña suma de dinero a otro (prestatario), con un interés sumamente elevado; es por ello que según la CEPAL, la promoción formal del microcrédito es importante para que los que se encuentran excluidos no lleguen a ser desaparecidos sociales y de esta manera puedan ser creadores de su propia existencia, buscando el bienestar económico y social (Auquilla & Torres, 2010).

Es así; que en el año de 1986, el Estado inició formalmente las operaciones crediticias para el sector microempresarial, acompañado de capacitación. Los bancos que inicialmente intervinieron en el negocio del microcrédito fueron: La Previsora, Loja y Banco Nacional de Fomento. Su impacto fue muy reducido debido al pequeño monto crediticio y al número de operaciones.

En 1995 nace Banco Solidario, el primer banco comercial del país enfocado a brindar servicios financieros a las microempresas. Mientras que las cooperativas de ahorro y crédito siguen trabajando, pero con poca participación en el mercado. Después de la crisis del 98 - 99 y el desastre financiero son estas, las más beneficiadas porque empiezan a captar como nunca antes, producto de la desconfianza del ahorrista en los bancos tradicionales.

Ya con la dolarización, las microfinanzas en el Ecuador empiezan a manifestarse y a partir del 2001 comienzan a aparecer nuevos actores y otros se especializan. En el 2002 el sector se vuelve muy dinámico y tiene gran acogida en el mercado financiero ecuatoriano.

En el mercado de microcrédito también están Cooperativas de ahorro y crédito que no están reguladas por la Superintendencia de Bancos y fundaciones o entidades no gubernamentales (ONG's). Las entidades no controladas se ubican principalmente en las zonas urbanas marginales y rurales del país, concediendo préstamos a las personas más pobres, las cuales no tiene acceso al sistema financiero formal, razón por la cual este sector ha crecido significativamente en los últimos años (Ruiz, 2013).

Por otro lado se plantea incorporar al sistema de pagos del Banco Central del Ecuador, a las cooperativas no controladas y a ONG's de tal manera que se agilite la movilidad de capitales, manteniendo un registro de socios y beneficiarios de estas organizaciones, buscando el

abaratamiento de los costos financieros. Es indudable la importancia que ha obtenido en el país el sector de las microfinanzas, atendiendo a los grupos más bajos de ingresos mediante el otorgamiento de créditos para convertirlos en sujetos económicamente activos y por ende mejorar su calidad de vida.

A nivel de Latinoamérica, Ecuador está en el tercer lugar de acuerdo al entorno de negocios para las microfinanzas; destacando así que posee uno de los mejores marcos regulatorios, a su vez es considerado como un país de poca inversión en relación a los demás, pero dentro del desarrollo institucional, se encuentra en el primer lugar debido a la gran variedad de productos financieros que ofrece.

### **Marco Legal del Microcrédito en Ecuador**

La Junta Bancaria (2002) aprobó la primera normativa de Microfinanzas en el Ecuador, mediante la Resolución 4578. Las principales normas adoptadas fueron: definición de microcrédito, cobertura de la calificación de los microcréditos, constitución de provisiones y castigo de préstamos incobrables; destacando las siguientes:

- Cada institución del sistema financiero debe ser prudente al momento de establecer su política para la selección de sus clientes y debe mantener información que establezca su propia tecnología crediticia para establecer las condiciones de los microcréditos.
- Las garantías pueden ser personales o bienes del negocio propio y/o familiar y cada institución debe establecer el monto a partir del cual se exigen garantías reales registrables (hipotecarias y prendarias) de acuerdo a su tecnología crediticia.

### **Evaluación de Impacto**

Según Medina (2004) evaluar es un proceso ordenado, coordinado e imparcial el cual permite conocer los efectos de un programa, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos movilizados; es decir que la evaluación facilita la identificación, la recolección e interpretación de información útil para los directivos en cuanto a la toma de decisiones, ejecución y gestión eficiente de los programas.

Para Bello (2009) el impacto se compone por los efectos generados a mediano o largo plazo en un proyecto o programa en una población objetivo, ya sean efectos o resultados planificados o no deseados.

Por ello, la evaluación de impacto tiene como objetivo determinar en forma general si el programa produjo los efectos esperados en las personas, hogares e instituciones en los cuales se les aplicó; y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa. Las evaluaciones de impacto también permiten examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, sean positivas o negativas (Aedo, 2005).

Entonces, una evaluación de impacto debe identificar si existen o no relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados obtenidos y esperados, puesto que se pueden presentar otros factores durante el periodo de intervención, los cuales ya sea de manera directa e indirecta están correlacionados con los resultados, los cuales no han sido ocasionados directamente por el programa.

### **Evaluación de impacto de un Programa de Microcréditos**

La evaluación de impacto de microcréditos es un proceso de estudio que consiste en mostrar cómo ha cambiado una persona que ha sido beneficiada con un programa de microcréditos; incidiendo no solo en dicha persona, sino que también provoca cambios en el nivel de bienestar de su familia (a nivel económico, social, educativo, de la vivienda), en su microempresa e incluso en el nivel de desarrollo de su comunidad (Ruiz L. , 2013).

Al momento de evaluar el impacto de una variable, se debe tomar en cuenta dos factores que son: los cambios que ocurren en sus vidas en general de las personas y sus familias, y la medida en la cual los cambios se encuentran correlacionados con la participación de este individuo en los proyectos relacionados a los microcréditos (Yáñez, 2012).

### **Objetivo de la evaluación de impacto**

Larrú (2008) señala que las evaluaciones de impacto “consisten en diseñar metodologías que permitan medir y explicar cuál es el resultado que se debe atribuir exacta y aisladamente al microcrédito” (p. 46), es decir, el objetivo de la evaluación es probar que las transformaciones experimentadas en un individuo son consecuencia de participar en el

programa de microcrédito. Por el contrario, al haberse producido por motivos o factores externos los cambios se habrían generado en menor grado.

### **Tipos de impacto de un programa de microcrédito**

Según, la Universitat de les Illes Balears (2006) la medición del impacto de los programas de microcrédito es un tema de amplia investigación, para poder medir existen diferentes métodos, técnicas y definiciones; así tenemos como tipos de impacto a los siguientes:

**Impacto económico.-** Dentro de este impacto se tiene en cuenta lo siguiente:

- Aumento del ingreso familiar
- Incremento del empleo independiente
- Adquisición de máquinas y herramientas

**Impacto social y a nivel del hogar.-** Dentro de este impacto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Mejoras en las condiciones de vivienda
- Educación con el acceso a entrenamientos y capacitaciones
- Alimentaria a partir de cambios en la dieta familiar

**Impacto a nivel de la persona.-** Dentro de este impacto se tiene en cuenta lo siguiente:

- Desarrollo de la autoestima
- Mayor socialización
- Capacidad en la toma de decisiones

### **INDICADORES**

Barahona (2011) señala que los indicadores son herramientas que permiten clarificar y delimitar en forma más precisa, objetivos e impactos; es decir son variaciones verificables de cambio o resultados, diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar

o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas. Así mismo, facilitan el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos

Para Ceplan (2014) los indicadores son enunciados que permiten medir el cumplimiento de objetivos, a través de los cuales se facilita su seguimiento; estos pueden ser cuantitativos y cualitativos. Los indicadores cuantitativos se definen como medidas de cantidad, mientras que los cualitativos indican percepciones, niveles de satisfacción, estados de ánimo, aprobación o comportamiento por parte de los ciudadanos, consumidores o beneficiarios frente a las instituciones o al suministro de bienes y servicios.

### **Importancia**

Según Mendoza (2012) los indicadores son importantes por lo siguiente:

- Permiten evaluar cambios producidos en una condición o situación a través del tiempo.
- Facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones.
- Son instrumentos muy importantes para evaluar y dar surgimiento al proceso de desarrollo.
- Son instrumentos valiosos para orientarnos de cómo se pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo.

### **Objetivo**

El objetivo de los sistemas de medición (indicadores), es aportar ya sea a la empresa o persona interesada un camino correcto, permitiendo lograr las metas previamente establecidas (Adlo, Consultoría y Servicios, 2007); es decir que la razón de ser de los indicadores es comunicar, entender, orientar y compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la empresa.

### **Características de los indicadores**

Según Coneval (2013) los indicadores deben reunir ciertas condiciones para facilitar su evaluabilidad; lo que significa que el indicador tenga la capacidad práctica para ser aplicado en el seguimiento, monitoreo de las actividades y en la evaluación de los resultados del plan o proyecto que se esté o se haya llevado a cabo; los criterios a cumplir son los siguientes:

- Ser específico, que le permita al investigador referirse a una situación concreta, determinable, asociado a la naturaleza del objetivo que pretende medir.
- Ser explícito, debe manera que permita reconocer si se trata de un valor absoluto o relativo con solo conocer su nombre.
- Calificar directamente el resultado esperado en el mismo nivel del objetivo, y no ser un agregado (o compuesto) de los indicadores que expresan los niveles inferiores.
- Debe estar disponible en varios años con el fin de utilizarlo en la observación de un fenómeno a través del tiempo y en diferentes lugares.
- Debe ser oportuno con el fin de aplicarlos en una situación determinada, permitiendo establecer metas para posteriormente ponerlas en acción.
- Ser claros, de fácil comprensión para las personas interesadas en los resultados del programa o fenómeno estudiado.
- Debe contener características esenciales o significativas del resultado que se pretende expresar en el nivel de objetivo correspondiente.

### **Construcción de Indicadores**

Según, Dane (s.f.) construir indicadores presupone, ante todo, tratamiento responsable de la información relacionada con el tema objeto de estudio. El proceso de elaboración de un indicador está constituido, en lo fundamental, por cuatro etapas bien definidas, que se describen a continuación.

#### **Formular el problema: ¿qué se quiere medir?**

La identificación del objeto de medición (política, programa, proyecto o problemática) es el primer aspecto que se debe establecer en un estudio determinado. Los indicadores deben, en principio, proporcionar información concreta acerca de dicho objeto; por lo tanto, la información y su modo de recolección alrededor de él tienen que ser cuidadosamente escogidos, y en el evento en que se realicen preguntas, éstas deben ser muy bien formuladas; por consiguiente determinar cuál es el aspecto específico que interesa evaluar de dicho objeto de medición, el cual puede estar relacionado con la formulación, los insumos, los procesos, los resultados, los impactos, la gestión o los productos. Esta actividad facilita la construcción de un indicador adecuado para aclarar o disminuir las incertidumbres que rodean los problemas planteados.

### **Definición de las variables**

Una vez definido qué se quiere medir, puede procederse a la elaboración del indicador, para lo cual se establecen las variables que lo conforman y la relación entre ellas para que produzcan la información que se necesita.

Lo que se investiga en una unidad de análisis son sus características (cualidades), denominadas variables, las cuales pueden modificarse o variar en el tiempo y en el espacio; por ejemplo: edad, género, años de educación formal, nivel socioeconómico, etc.

Las variables, una vez identificadas, deben ser definidas con la mayor rigurosidad posible asignándole un sentido claro, para evitar que se originen ambigüedades y discusiones sobre sus resultados. Así mismo, se debe tener claridad de quién y cómo produce dicha información para de esta forma mejorar el criterio de confiabilidad.

### **Selección de indicadores y calidad de los datos**

Un indicador debe ser de fácil comprensión e interpretación y debe permitir establecer relaciones con otros indicadores utilizados para medir la situación o fenómeno en estudio, es decir, debe ser comparable en el tiempo y en el espacio. Metodológicamente, debe ser elaborado de forma sencilla, automática, sistemática y continua.

El proceso de selección de indicadores depende del contexto teórico en el que se les requiera, es decir, dependen en buena medida de las características del proyecto a evaluar o área de estudio que se vaya a emprender.

Existen unos criterios generales para la selección de indicadores, que tienen en cuenta las características de los datos que se van a utilizar como soporte, su relación con el problema de análisis y la utilidad para el usuario.

**Criterios para la selección de indicadores.-** Es importante realizar un control de calidad del indicador, respondiendo a las preguntas planteadas en cada uno de los criterios fundamentales o básicos que se deben tener en cuenta para la selección de indicadores; así se muestra en el cuadro 2.

Si se responde de forma afirmativa a todas las preguntas, el indicador será adecuado, de lo contrario se debe considerar la posibilidad de construir indicadores adicionales y someterlos al mismo control de calidad.

## Cuadro 2.

*Criterios para la selección de indicadores*

CRITERIO DE SELECCIÓN	PREGUNTA A TENER EN CUENTA	OBJETIVO
<b>Pertinencia</b>	¿El indicador expresa lo que se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción
<b>Funcionalidad</b>	¿El indicador es medible y monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial
<b>Disponibilidad</b>	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser construidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
<b>Confiabilidad</b>	¿De dónde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
<b>Utilidad</b>	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

**Fuente:** Metodología línea base de indicadores, DANE 2009

### Diseño del indicador

- **Identificación del contexto.**- Se debe tener conocimiento actualizado del contexto social, político, jurídico y económico de la unidad de análisis.
- **Determinación de usos y actores.**- Se debe determinar los usos específicos que tendrá el indicador y señalar los actores que requieren esa información.
- **Identificación de fuentes de información y procedimientos de recolección y manejo de la información.**- Se deben identificar las fuentes de información y sus características, así como los procedimientos más adecuados de recolección y manejo de la información (¿La información está disponible? ¿En qué formato se encuentra o cuál sería el formato en el que desearía que se encontrara? ¿Qué métodos utilizaría para recolectar la información?).

Dichas fuentes pueden ser el sistema de información de la entidad, registro de información sobre la implementación de procesos para el logro de metas y cumplimiento de compromisos, información estadística, instrumentos de medición elaborados especialmente para medir resultado o estudios de tipo cuantitativo o cualitativo.

Para poder realizar el análisis y seguimiento adecuado de las situaciones mediante la utilización de los indicadores, se requiere tener acceso y disponibilidad a datos económicos, sociales, políticos y ambientales de alta calidad. Por consiguiente, se deben tener en cuenta tres aspectos fundamentales durante el proceso de recolección de datos como: ¿En dónde se producen, como se los capta y como fluyen los datos?

No basta con tener una base de datos, pues en su esencia, una base de datos no necesariamente representa la información, pero sí constituye el mejor concepto para su materia prima, entonces para que la materia prima se convierta en información, ésta tiene que ser revisada, depurada, procesada, organizada y analizada para un fin específico. Por ser la recolección un aspecto crítico, se recomienda tener en cuenta, para el desarrollo de su actividad, los aspectos que se relacionan a continuación.

- **Actividades previas a la recolección**

- **Evaluación de la información actualmente disponible:** Una vez definidas las características de la información que se utilizará en la construcción del indicador, el paso a seguir requiere una revisión de los datos disponibles tanto en la propia entidad, como en aquellas entidades que por su naturaleza sean generadoras de los mismos. También es recomendable el mismo procedimiento para la información secundaria o aquella que se procesa para obtener los datos necesarios.
- **Recopilación y evaluación de la información secundaria procedente de diversas entidades que tengan que ver con el tema:** La información secundaria es aquella que se obtiene con base en otra información, como proyecciones de población, índices de precios y otros.
- **Determinación de la información primaria que debe ser recopilada directamente de las fuentes:** esta información puede obtenerse como

resultado de una operación estadística: Censo, encuesta por muestreo probabilístico o no probabilístico o un registro administrativo.

▪ **Requisitos para la obtención de datos**

- Recolectar los datos de la misma fuente para evitar sesgos causados por efectos de cambios en la metodología de la medición.
- Verificar en la fuente habitual que los datos suministrados sigan la misma metodología.
- Los cambios metodológicos pueden hacer incomparables los resultados estadísticos.
- Aclarar si los datos en cada periodo recolectado son provisionales o definitivos, de tal forma que se entiendan los resultados derivados de estos.
- Cuando los datos constituyen series temporales de información, se deben evaluar los cambios significativos entre un periodo y otro, con el fin de establecer la causa o justificación que sustente el cambio, con el propósito de disponer de elementos de juicio que faciliten la realización de análisis sobre su evolución y comportamiento en el tiempo

**Documentación del indicador**

Una vez agotadas las fases anteriores, lo que sigue se refiere a la documentación del indicador. Lo primero es definir de manera concreta y coherente con la unidad de análisis, todos los elementos que configuran el indicador. Con base en lo anterior, el segundo paso es construir, como instrumento metodológico de resumen, la ficha técnica del indicador o metadato, optimizando el uso y aprovechamiento de la información disponible por parte de los usuarios.

Los elementos que conforman una ficha técnica se describen a continuación:

- **Nombre del indicador:** Es la expresión verbal, precisa y concreta que identifica el indicador.
- **Objetivo:** Propósito que se persigue con su medición, es decir, escribe la naturaleza y finalidad del indicador

- **Definiciones y conceptos:** Explicación conceptual de cada uno de los términos utilizados en el indicador.
- **Método de medición:** Corresponde a la explicación técnica sobre el proceso para la obtención de los datos utilizados y la medición del resultado del indicador.
- **Unidad de medida:** Es en la que se mide el indicador; por ejemplo; porcentaje, hectáreas, pesos, etc.
- **Fórmula:** Expresión matemática mediante la cual se calcula el indicador. La fórmula se debe presentar con siglas claras y que, en lo posible, den cuenta del nombre de cada variable

## INDICADORES SOCIOECONÓMICOS

Un indicador socioeconómico es una medida, de preferencia estadística, asociada al estado de una sociedad; es decir muestra un extracto de cómo se encuentra una población.

Los indicadores socioeconómicos son aquellos que muestran la realidad de una determinada población, es decir muestran un resumen de cuanto ha crecido un país en un determinado tiempo.

### Indicadores Sociales

Son instrumentos analíticos que permiten mejorar el conocimiento de distintos aspectos de la vida social en los cuales estamos interesados, o acerca de los cambios que están teniendo lugar” (Cecchini, 2005).

Según Di Filippo & D (2008) los indicadores sociales, se denominan indicadores referidos a variables psicológicas; puesto que lo que buscan es detallar las características y procesos, ya sean observables o no de la población, o de algún grupo social en específico.

Un indicador social es una medida de resumen, de preferencia estadística, referida a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad, por ejemplo:

- **Participación femenina**

- **Población:** Martínez (2010) señala que una población es un grupo de personas que se encuentran ubicadas en un sector determinado o presentan características semejantes (tales como ocupación, edad, sexo, etc.). Sociológicamente la población se define como: un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un censo.

- **Fórmula:**

$$\text{Participación femenina} = \frac{\text{Total de socios de género femenino}}{\text{Total de socios}} * 100$$

- **Tasa de analfabetismo**

- **Educación:** Es un proceso de aprendizaje mediante el cual el ser humano desarrolla capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento ordenadas con un fin social (valores, jerarquía, trabajo en equipo, regulación fisiológica, cuidado de la imagen, etc.) (Martínez, 2010).

- **Fórmula:**

$$\text{Porcentaje de Analfabetismo} = \frac{\text{Total de socios que no saben leer}}{\text{Total de socios}} * 100$$

- **Vivienda**

- **Vivienda:** Es una edificación construida para ser habitada por seres humanos, cuya función es brindar refugio y protección ante condiciones climáticas adversa, a su vez proporciona intimidad y espacio para guardar pertenencias y realizar actividades cotidianas (Pérez & Gardey, 2013).

- **Fórmulas:**

**Tenencia de vivienda.-** Porcentaje de personas que residen en vivienda propia

$$\text{Tenencia de vivienda} = \frac{\text{Total de socios con viviendas propias}}{\text{Total de socios}} * 100$$

**Calidad de vivienda.-** Porcentaje de personas que residen en viviendas adecuadas.

$$\text{Calidad de vivienda} = \frac{\text{Total de socios con vivienda de ladrillo}}{\text{Total de socios}} * 100$$

- **Servicios básicos**

- **Servicios Básicos:** Este Este concepto varía según los gobiernos y entre los Estados. Sin embargo se puede definir como la reconducción de un sector de actividades socioeconómicas a la órbita del poder público o sector público (Thomas J. DiLorenzo). En muchos países latinoamericanos los servicios públicos o básicos son prestados por empresas públicas o privadas encomendadas por el estado con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Normalmente las comunidades reciben la prestación de los siguientes servicios básicos: acueducto, saneamiento o alcantarillado, recolección de residuos sólidos, energía eléctrica, telecomunicaciones (telefonía, cable u Internet) y gas natural.

- **Fórmula:**

$$P \text{ Servicios Básicos} = \frac{\text{Total de socios con todos los servicios básicos}}{\text{Total de socios}} * 100$$

### **Indicadores Económicos**

Subgerencia Cultural de la Republica (2015) señala que un indicador económico sirve para indicar la situación de un aspecto económico particulares (como pueden ser los ingresos de determinada población), en un momento determinado en el tiempo.

Un indicador económico es un dato estadístico sobre la economía que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente así como realizar pronósticos para el futuro.

Un indicador económico es una medida, que por lo general debe ser estadística, la cual señala la cantidad o dimensión de un conjunto de valoraciones o características económicas de una sociedad (Berrú, 2015), tales como:

- **Nivel de ingresos**

- **Concepto de ingresos:** En el ámbito de la economía se entiende por ingresos a todas las ganancias que entra al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal; En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia (Martinez, 2010).

- **Fórmula:**

$$\text{Nivel de ingresos} = \frac{\text{Ingresos Actuales} - \text{Ingresos Anteriores}}{\text{Ingresos Anteriores}} * 100$$

- **Nivel de gastos**

- **Gasto:** Es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar por un artículo o por un servicio; también se lo puede definir como una inversión necesaria para administrar la empresa o negocio ya que sin eso sería imposible que funcione cualquier ente económico.

- **Fórmula:**

$$\text{Gasto Promedio por socio} = \frac{\sum \text{Gastos de cada socio}}{\text{Total de socios}} * 100$$

- **Capacidad de ahorro**

- **Ahorro:** El ahorro es la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras. La clave del ahorro es la capacidad de juntar dinero de manera regular durante un período de tiempo (B.Facil, 2016).

- **Fórmula:**

$$\text{Ahorro promedio por socio} = \frac{\sum \text{Ahorro de cada socio}}{\text{Total de socios}} * 100$$

- **Nivel de endeudamiento**

- **Endeudamiento:** El endeudamiento es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; se entiende entonces que si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura. De tal suerte que observar endeudamientos menores al 50% indica que el capital es mayor y por tanto la empresa trabaja más con recursos propios que con recursos de deuda (Valencia, 2013).

- **Fórmula:**

$$\text{Endeudamiento promedio} = \frac{\sum \text{Endeudamiento de los socios}}{\text{Total de socios}}$$

### Indicadores a nivel de institución

- **Calidad del servicio**

- **Servicio:** Es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna cosa; son funciones ejercidas por las personas hacia otras con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

- **Fórmula:**

$$\text{Calidad del servicio} = \frac{\text{Total de socios satisfechos con el servicio}}{\text{Total de socios}} * 100$$

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Materiales**

Los materiales utilizados fueron: suministros de oficina, equipo de computo, anillados y empastados; con los cuales se procesó la información necesaria y pertinente para el desarrollo de la investigación.

### **Métodos**

En el presente trabajo investigativo se manejó los siguientes métodos:

**Científico.-** Permitió reunir información, de libros, revistas científicas, boletines, y todo material científico, requerido para enriquecer los conocimientos acerca de los microcréditos, la evaluación de impacto, indicadores; y el impacto que ha generado el programa en el desarrollo económico de la sociedad; con el cual se elaboró la revisión de literatura.

**Analítico.-** Sirvió para clasificar y ordenar toda la información obtenida de las encuestas aplicadas a los socios de la COAC “San Sebastián-Loja” con el fin de conocer de qué manera ha influido los microcréditos en las condiciones económicas y sociales del socio, antes y después del financiamiento.

**Sintético.-** Una vez recopilada, procesada y analizada la información, se aplicó este método, con el cual se identificó los aspectos más relevantes; a través del cual se establecieron las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **Técnicas**

Además, de los métodos anteriormente expuestos, se utilizaron las siguientes técnicas:

**Revisión bibliográfica.-** Facilitó el recopilar información de archivos, bibliotecas, hemerotecas, librerías e internet; relacionados con el tema de investigación como fuente y base de estudio para llevar a cabo el proyecto de tesis.

**Observación.-** Se usó con el fin de obtener información para el desarrollo de cada uno de los objetivos de la presente investigación, por ejemplo: aspectos generales sobre las condiciones de vida de los socios y el desenvolvimiento y operatividad de la cooperativa, obteniendo datos reales para el desarrollo del trabajo.

**Entrevista.-** Se aplicó a la Gerente General de la COAC “San Sebastián-Loja” para conocer información relevante sobre los microcréditos durante el período de estudio como interrogante para la formulación del banco de preguntas, con el fin de captar sus conocimientos y opiniones, obteniendo datos necesarios para el desarrollo del tema de tesis (Entrevista ubicada en anexo 1, página 80).

**Encuesta.-** Con base en la entrevista se elaboró la encuesta, dirigida a los beneficiarios del microcrédito de la COAC “San Sebastián-Loja”, del periodo 2011-2013, con el fin de obtener información de primera para detectar de qué manera han mejorado su bienestar económico y social; como el género de la población, el tipo de vivienda que poseen, su actividad económica, ingresos, gastos, calidad del servicio que reciben por parte de la institución, etc. (Encuesta ubicada en anexo 2, página 81).

### **Población investigada**

La población para este estudio se compone de los 99 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja” que han sido beneficiados por los microcréditos, por primera vez en los años 2011, 2012 y 2013 (Información extraída de la base de datos de la institución); los mismos se encuentran distribuidos en 17 centros comunitarios, detallados en el Anexo 4, página 88.

Así mismo, es necesario indicar que se utilizó estos grupos (Clasificación) para desarrollar el tercer objetivo de la investigación.

## **f. RESULTADOS**

### **Contexto Empresarial**

#### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN SEBASTIÁN-LOJA” LTDA.**



#### **Reseña histórica**

En el mes de agosto del 2007 en el cantón y provincia de Loja, se reúnen un grupo de personas visionarias, con la finalidad de llevar adelante la creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, y de esta manera coadyuvar al desarrollo económico social de los sectores más vulnerables de la ciudad de Loja, como es especialmente el sector femenino de los barrios marginales, debido a que en el mercado local el sector informal no tenía las posibilidades de acceder a crédito del Sistema Financiero tradicional, es así que se nombra una directiva provisional, para que se encargue de los trámites necesarios para la creación de dicha entidad cooperativa; es así que el 20 de Noviembre del mismo año, bajo el acuerdo ministerial N° 7116 otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas, inicia con sus actividades financieras.

A la fecha de creación, la Cooperativa se conformó de dos centros comunitarios de veinte personas cada uno en los barrios Eucaliptos y San Cayetano Bajo, en el cantón Loja. Debido a la acogida por parte de los sectores urbanos y urbano-marginales, se ha podido extender su cobertura a los lugares, que actualmente llegan los servicios y productos financieros de la institución; valiéndose de redes y vínculos entre las personas quienes se encargan de motivar e integrar nuevos socios.

Para el último año de estudio la Cooperativa cuenta con 982 socios, que benefician a más de 80 familias, conformando 22 Centros Comunitarios que cubren 12 barrios distintos, además cuenta con 137 clientes.

## **Enfoque conceptual y filosófico**

### **Misión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” busca el desarrollo integral de las mujeres de los sectores vulnerables de la región Sur del Ecuador, dotándolas de financiamiento e impulsando la cultura de ahorro para la generación de proyectos productivos, mediante los valores institucionales de solidaridad y responsabilidad, para motivar y apoyar la superación de las socias y sus familias.

### **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” será una entidad financiera confiable, solidaria y competitiva, con personal altamente capacitado y motivado, que permite a las personas de los sectores vulnerables de la ciudad de Loja desarrollar su capacidad organizativa y su acceso al crédito productivo, coadyuvando así a resolver su problema de pobreza y contribuyendo al desarrollo socio-económico de la región.

### **Modelo de organización**

La metodología con la que trabaja la COAC “San Sebastián” es en base a grupos solidarios; es decir, un sistema de microcrédito sin garantía material, destinado a beneficiar a las personas que no tienen la oportunidad de acceder a créditos en la banca tradicional, por no tener como justificar ingresos y carecer de bienes materiales que pudieran servir para su garantía; basados en la confianza, responsabilidad y en la solidaridad.

El mayor porcentaje de socios son de género femenino; socias de bajos recursos económicos ubicadas en su mayoría en los sectores urbano-marginales de la ciudad, por lo cual se dedican en gran parte a actividades agropecuarias, a la crianza de animales, manufactura y al comercio informal; por ende son quienes presentan mayor demanda

Debido a lo anteriormente descrito, el principal producto que brinda la institución es el microcrédito ordinario; el mismo que está destinado a mejorar las actividades productivas, y en muchos casos iniciar con estas; con el fin contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios, a través del esfuerzo de cada uno de ellos.

## **Valores institucionales**

- **Solidaridad.-** Brindar apoyo de una manera desinteresada y contribuir socialmente.
- **Responsabilidad.-** Cumplir con lo encomendado con eficiencia y compromiso.
- **Honradez.-** Actuar con transparencia y justicia, trabajando con manos limpias.
- **Confianza.-** Tener fe y credibilidad en el accionar de las personas.
- **Respeto.-** Aceptar a las personas con equidad e igualdad y admiración.

## **Productos y Servicios Financieros**

- **Productos**
  - Ahorro a la vista
  - Depósitos a Plazo Fijo
  - Microcrédito
    - Ordinario
    - Educación
    - Salud
- **Servicios**
  - Pago de seguro de desgravamen
  - Jornadas medicas
  - Servicios exequiales a todos los socios
  - Pago del bono
  - Pago del SOAT

## **Objetivos estratégicos**

- **Objetivos Institucionales**
  - **Objetivos Financieros**
    - Incrementar y mantener la Rentabilidad.
    - Incrementar y mantener la Solvencia.
  - **Impacto Social**
    - Impulsar el desarrollo socio-económico de los sectores vulnerables de la región Sur del Ecuador.
- **Objetivos Financieros**
  - Buscar un crecimiento por fondeo externo.

- Minimizar el Riesgo de Crédito e incrementar la productividad del área.
  - Minimizar el Riesgo Liquidez.
- **Objetivos Organización, Procesos y Tecnología**
    - Contar con Tecnología adecuada a las necesidades de la COAC.
    - Aumentar la eficiencia Operativa.
    - Contar con una Estructura Organizacional óptima (Flexible).
    - Contar con un Buen Gobierno Corporativo.
- **Objetivos de Capital Humano**  
 Contar con capital humano con el perfil adecuado a la COAC (capacitado, calificado, productivo y motivado).

### **Base Legal de la Cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja” actualmente funcionando de manera legal y en forma debida ubicada en las calles Azuay 13-44 entre Bernardo Valdivieso y Bolívar , en cuanto a la supervisión de esta cabe la pena mencionar que anteriormente esta entidad estaba Controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas mediante el MIES.

Actualmente la Cooperativa se rige en base a las siguientes Leyes y Reglamentos:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS).
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Decreto Ejecutivo 1061).
- Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.
- Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
- Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo.
- Reglamentos internos

## INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

Para recolectar la información, se procedió a aplicar una encuesta dirigida a los socios que han solicitado microcréditos durante los años: 2011, 2012 y 2013 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”, con el fin de conocer si el préstamo adquirido, contribuyó a su desarrollo económico; a fin de establecer si se ha cumplido o no con el objetivo principal que tiene el microcrédito; el mismo que es el de ayudar a reducir las necesidades básicas de los sectores más vulnerables y aportar al desarrollo socioeconómico de los mismos.

Los datos obtenidos de la encuesta se presentan a continuación:

- **Género**

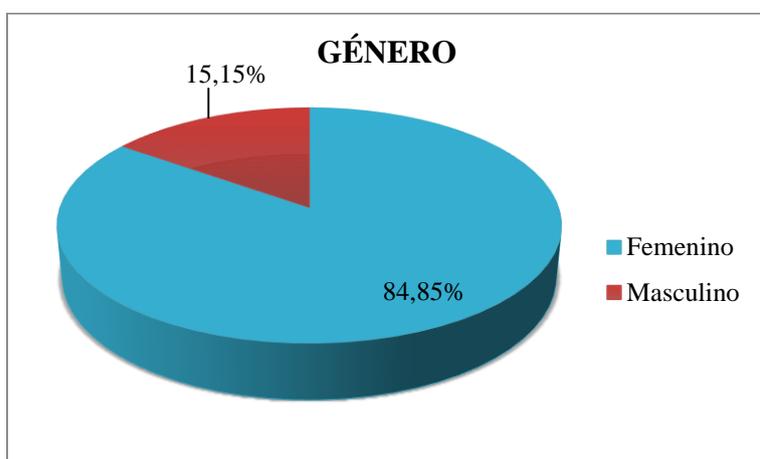
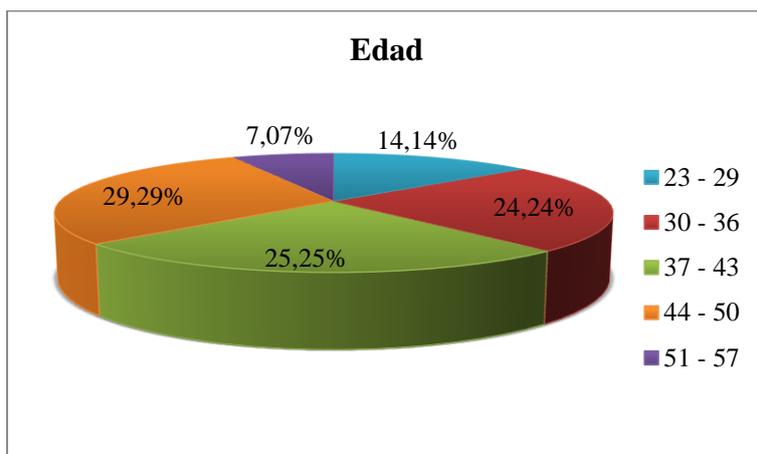


Figura 1. Encuesta aplicada a los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”.

### **Interpretación.**

La figura 1, muestra que durante el período en estudio el 84,85% de los socios eran de género femenino, prevaleciendo así sobre un 15,15% representado por el masculino, demostrando de esta manera que las mujeres no se quedaron relegadas de los servicios financieros, puesto que buscaron la manera de agruparse solidariamente y acceder a un préstamo, el cual les permitió desarrollar actividades productivas para el adelanto de los suyos, cumpliendo además con la misión de la cooperativa, la cual se enfocaba en el desarrollo integral de las mujeres de los sectores urbano marginales, a través de la dotación de financiamiento, motivación y el fomento de la cultura de ahorro hacia los socios y sus familias.

- **Edad**

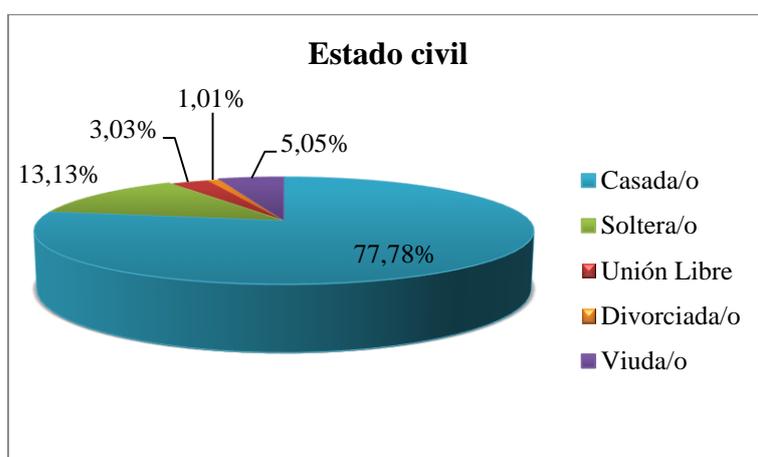


**Figura 2. Edad promedio de los beneficiarios del microcrédito de la Coac “San Sebastián-Loja”**

**Interpretación.**

En cuanto a la edad, la figura 2 muestra que del total de los socios encuestados el 29,29% se encontraban entre 44 y 50 años, seguido del 25,25% que representa a los socios que estaban entre 37 y 43 años de edad; el 24,24% a personas de 30 y 36 años, el 14,14% represento a los ciudadanos más jóvenes que han solicitado el préstamo entre 23 y 29 años, y apenas un 7,07% alcanzaron las personas entre los 51 y 57 años de edad. Con estos resultados podemos demostrar que todos los beneficiarios del microcrédito de la cooperativa, constaban dentro de la población económicamente activa; es decir tenían la capacidad y disponibilidad para dedicarse a la producción de bienes y servicios que les permitieran generar ingresos.

- **Estado civil**



**Figura 3. Estado civil de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”**

### Interpretación.

La figura 3, establece que de los ciudadanos encuestados el 77,78% eran casados, por consiguiente el 13,13% representó a socios solteros. La variable unión libre constituyó un 3,03%; y las categorías de divorciado y viudos sumaron 6,06%; es decir el porcentaje más representativo demuestra que el microcrédito es una herramienta para el desarrollo; es así que, quienes ya contaban con un/a esposo/a e hijos, son quienes demandaron de recursos para ofrecer a sus hogares alimento, vestimenta, educación para sus hijos, etc. Por ende recurrieron a un préstamo, el cual les permitiera: poner en marcha un negocio o una actividad productiva, buscando estabilidad económica y social.

- **Integrantes en la familia**

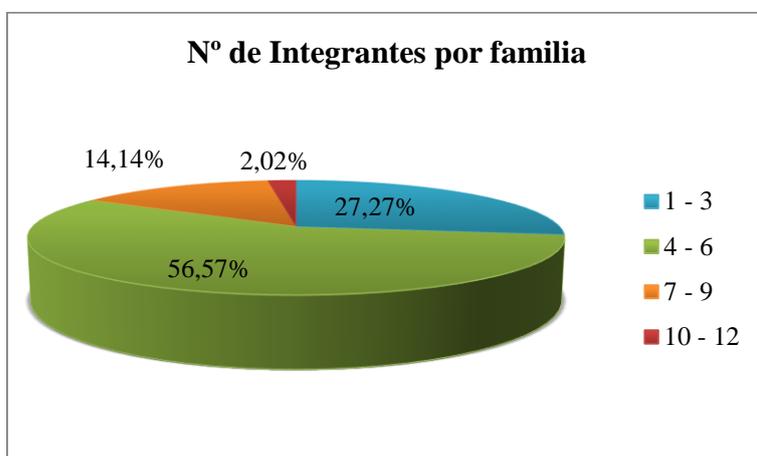
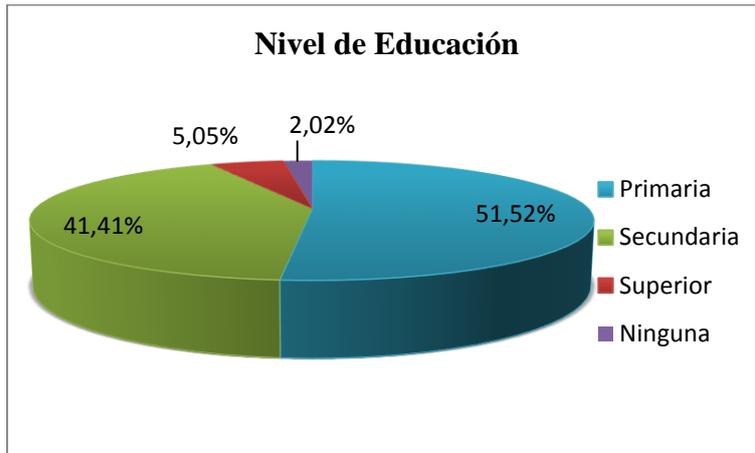


Figura 4. Promedio de integrantes por familia en los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”

### Interpretación.

En cuanto al promedio de integrantes por familia en el período estudiado; la figura 4, muestra que el 56,57% corresponde a hogares que estaban integrados entre 4 y 6 miembros, en su mayoría eran hogares formados por los padres y de dos a cuatro hijos; el 27,27% perteneció a socios con familias entre 1 y 3 personas, los hogares de 7 a 9 integrantes representó el 14,14%, y un mínimo porcentaje del 2,02% constituyó a familias formadas de 10 y 12 personas; en estas por lo general se puede encontrar con los siguientes: hermanos, abuelos, nietos, sobrinos, primos, tíos, etc..

- **Nivel de educación**

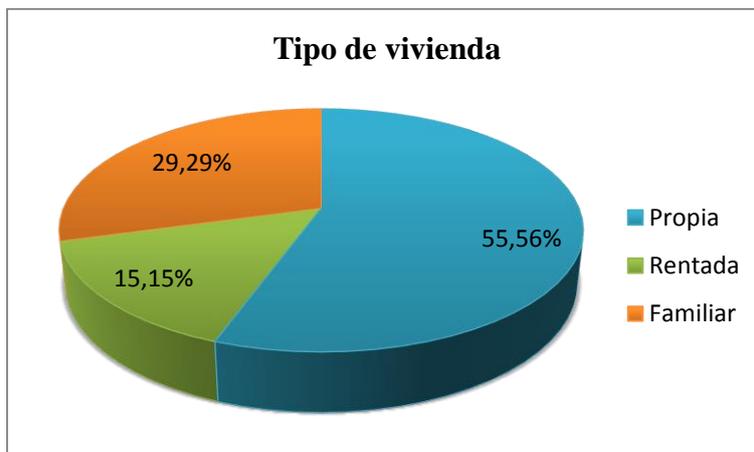


**Figura 5. Nivel de educación de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”**

**Interpretación.**

Un mínimo porcentaje del 2,02% de la población estudiada no tuvo ninguna instrucción educativa así lo demuestra la figura 5. Además, los niveles de educación fueron relativamente bajos, es así que el 51,52% de los socios únicamente terminaron la primaria, esto debido a que se encontraban en los sectores vulnerables y con pocos recursos económicos, lo cual no les permitió continuar preparándose; el 41,41% constituyó a quienes han estudiado la secundaria, es necesario indicar que muchos de los ellos no han logrado culminar todo el bachillerato. Sin embargo, un 5,05% alcanzó un nivel de educación superior.

- **Tipo de vivienda**



**Figura 6. Tipo de vivienda de los socios de la “Coac San Sebastián-Loja”**

### Interpretación.

Basándose en la figura 6, se puede evidenciar que el 55,56% de los socios del periodo señalado tenían vivienda propia, considerando que es un porcentaje aceptable de socios que no se vieron en la necesidad de destinar fondos para alquiler; no obstante el 29,29% representó a las personas que aún no contaban con hogares propios, por lo que vivan con familiares, y el 15,15% de los socios arrendaban lugares para habitar.

- **Calidad de la vivienda**

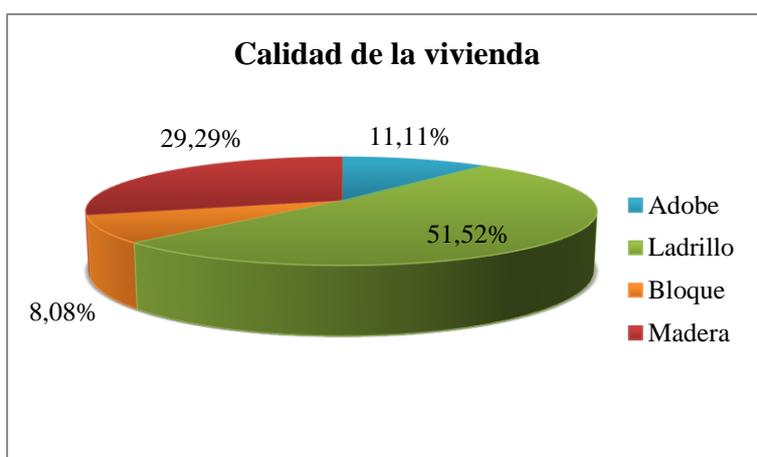
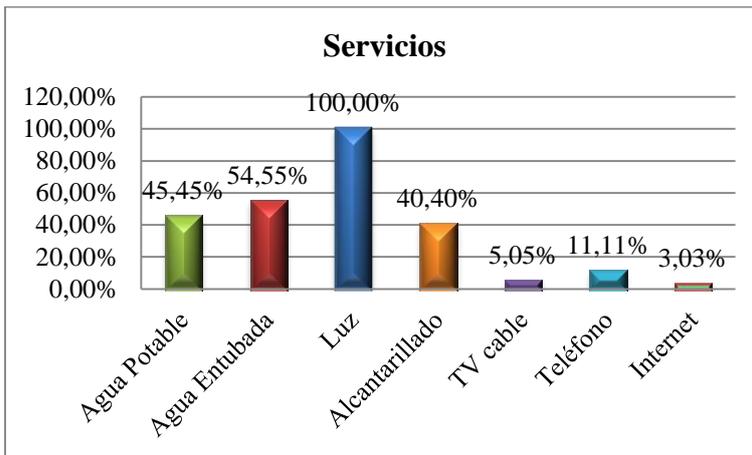


Figura 7. Calidad de la vivienda de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”

### Interpretación.

En cuanto a la calidad de la vivienda en donde habitaban los socios del periodo en estudio, la figura 7, muestra que el material predominante con que fueron construidas las viviendas era de ladrillo representado por el 51,52%, seguido del 29,29% que constituyó a hogares de madera, así también el 11,11% corresponde a viviendas hechas de adobe, y apenas un mínimo porcentaje del 8,08% pertenece a residencias de bloque, ya sea rentadas, de familiares o propias.

- **Servicios básicos**



**Figura 8. Servicios básicos con los que cuentan los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”**

**Interpretación.**

Es imprescindible aclarar que cada parámetro de esta pregunta, fue tabulado de forma independiente, puesto que de esta manera se puede apreciar la información lo más real posible; permitiendo presentar de forma más clara, cada uno de los servicios con los que cuentan los socios de la cooperativa.

La figura 8, muestra que solamente el 40,40% de los socios encuestados contaban con los servicios básicos, para este se consideró la energía eléctrica, el agua potable y alcantarillado, no obstante un mayor porcentaje como lo es el 54,55%, durante los años de estudio utilizaban agua entubada; debido a que la mayor parte de la población se encontraban en los barrios urbano-marginales de la ciudad; y en lo referente a las variables tvcable, teléfono e internet suman 19,19%; lo que significa que únicamente este porcentaje de socios tenían desde ya estos servicios adicionales, esta minoría represento a los socios que se encuentran dentro del área urbana.

## 1. ¿Cuál es su actividad económica?

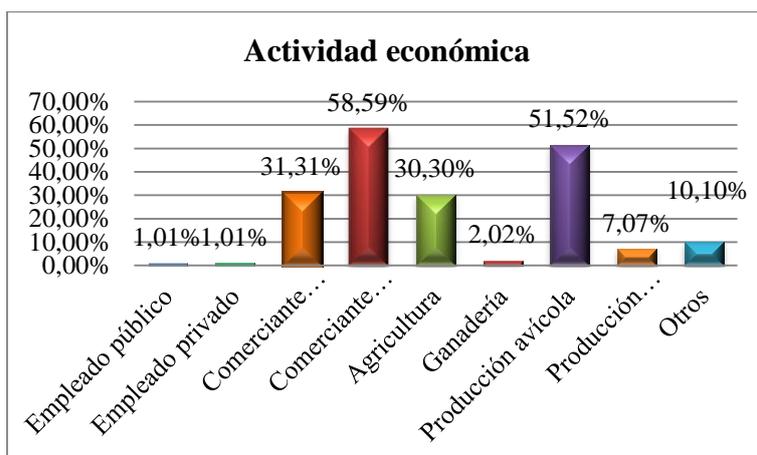


Figura 9 Actividad económica de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”

### Interpretación.

Es importante resaltar que al igual que el ítem anterior, esta pregunta se tabuló cada parámetro de forma independiente. La figura 9 muestra que un 58,58% de los socios del período de estudio, se dedicaban al comercio informal, lo que incluyó a los vendedores ambulantes ya sea de ropa, zapatos, medias, verduras y frutas, alimentos, preparados, plantas y a personas dedicadas a la venta de productos por catálogo (cosméticos y bienes para el hogar); el 51,52% representó a la producción avícola; el 31,31% al comercio formal y el 30,30% a la agricultura, es decir no solo se dedicaban a la siembra, sino que también a la crianza de animales menores, para luego llevarlos a la venta lo que les atribuyo otra variable (actividad económica).

## 2. ¿Cuál fue su ingreso mensual antes de ser socio de la Cooperativa?

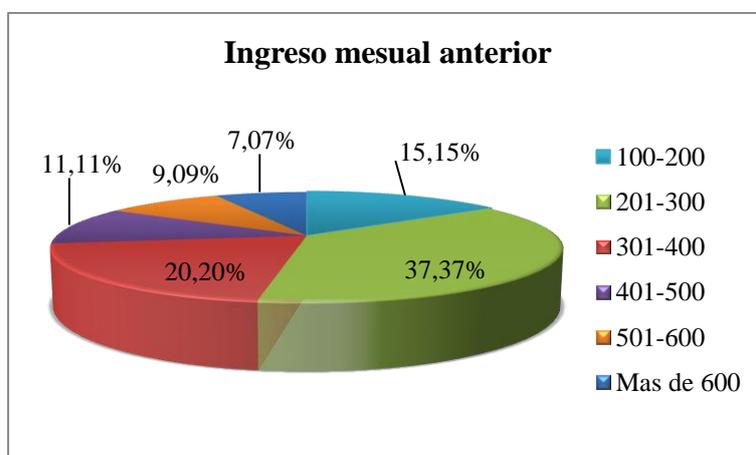


Figura 10. Ingreso mensual anterior a la obtención del microcrédito

### Interpretación.

La figura 10, muestra los ingresos percibidos antes de ser socio de la cooperativa, en un 37,37% eran de 200 a 300 dólares, seguidos de un 20,20% correspondiente a ingresos entre 301 y 400 dólares; y de 401 a 500 dólares representado en un 11,11%, el 9,09% perteneció a los socios cuyos ingresos estaban en un rango de 501 a 600 dólares, así también, un mínimo porcentaje del 7,07% alcanzaron ingresos sobre los 600 dólares; sin embargo el 15,15% de los encuestados percibían ingresos de hasta los 200 dólares; debido a que no contaban con recursos para poner en marcha sus actividades y así lograr mejorar su situación económica y social.

### 3. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales actualmente?

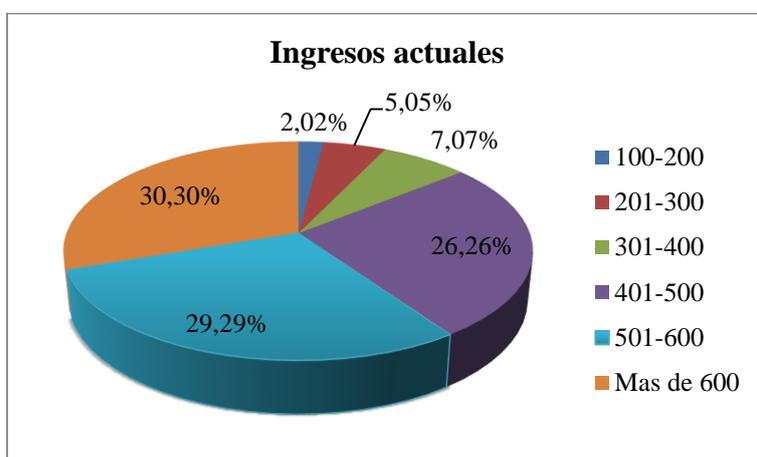


Figura 11. Ingreso mensual actuales de los socios de la Coac "San Sebastián-Loja"

### Interpretación.

La figura 11, muestra los ingresos luego de haber obtenido el microcrédito, Así tenemos:

El 30,30% de la población de estudio a través del préstamo ha alcanzado ingresos sobre los 600 dólares; seguido de un 29,29% correspondiente a ingresos alrededor de 501 y 600 dólares, el 26,26% pertenece a quienes han alcanzado ingresos de 401 a 500 dólares, el 7,07% corresponde a ingresos entre los 301 y 400 dólares, de 201 a 300 obtuvieron un 5,05%, y el 2,02% es para quienes no ha logrado incrementar sus entradas, pues continúan con ingresos de hasta los 200 dólares; esto se debe a que los intereses eran bastante elevados y el inadecuado manejo del dinero contribuyo al atasco económico.

#### 4. ¿Considera que mejoró su situación económica, con la obtención del microcrédito?



Figura 12. Porcentaje de socios que mejoró su situación económica

#### Interpretación.

Un porcentaje muy significativo de la población estudiada que ha obtenido el microcrédito señaló que ha mejorado su situación económica y social, puesto que lograron ampliar su negocio, realizaron mejoras en su hogar y otros iniciaron un pequeño emprendimiento, logrando de alguna manera mejorar su bienestar. Sin embargo, existió un porcentaje del 2,02% el cual manifestó que no se ha cumplido con el propósito, es decir no han conseguido mejorar sus condiciones de vida ya que por situaciones directas e indirectas y por lo general debido a la mala utilización de los recursos y manejo de sus negocios, permanecieron estancados económicamente.

#### 5. Tuvo algún microcrédito en otra institución financiera.

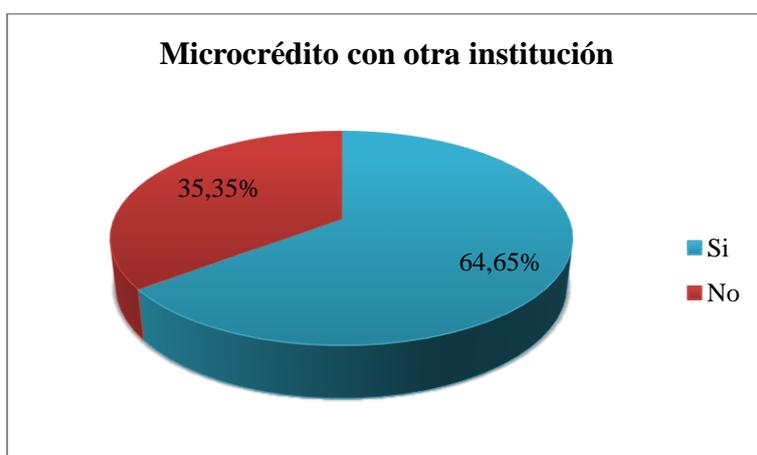


Figura 13. Microcrédito con otra institución

### Interpretación.

La figura 13, muestra que los socios del periodo señalado tuvieron microcréditos con otras entidades del sistema financiero, así lo expone la figura 13.

El 64,65% mantenía créditos con otras instituciones tanto del sector privado como lo es el Banco de Loja y Banco Pichincha y del popular y solidario, dentro del cual tenemos a: Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina (Coopac), Solidaria, Cacpe Loja, Crediamigo. También se encontraban inmersos en fundaciones como: Decof (Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras), y Faces, y un 35,35% solamente solicitó microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”.

### 6. ¿Cuál es el monto de sus gastos mensuales familiares y financieros?

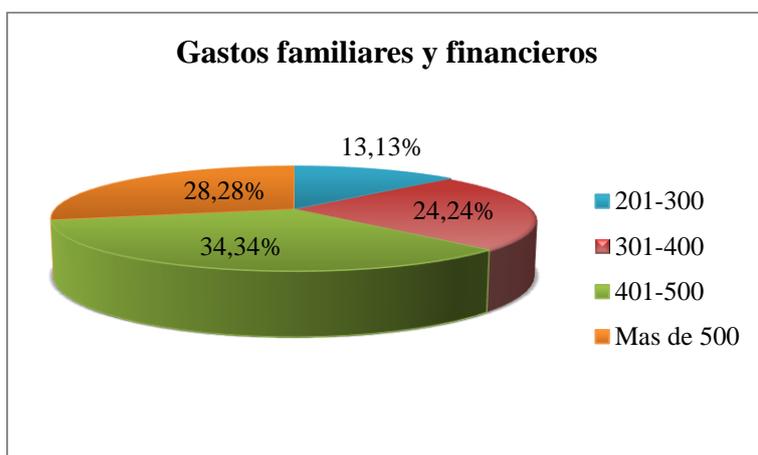


Figura 14. Gastos familiares y financieros de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”

### Interpretación.

El mayor porcentaje de gastos en los hogares de los socios; durante los años de estudio, se puede apreciar en la figura 14, el 34,34% corresponde a valores entre 401 y 500 dólares en donde estaban inmersos tanto los gastos familiares y financieros, como: pago de servicios básicos, alimentación, vivienda en algunos casos, transporte, salud; así como también el pago de los créditos, seguido de un 28,28% el cual representó a gastos sobre los 500 dólares, el 24,24% estuvo entre 201 y 300 dólares; y un 13,13% constituyó a gastos menores a los 300 dólares; esto debido a que la gente que vivía en las zonas urbanas marginales se dedicaban a la agricultura y crianza de animales, de lo cual se ayudan destinando cierta parte de los productos cultivados para su consumo familiar.

## 7. ¿Cuánto ahorra usted mensualmente?

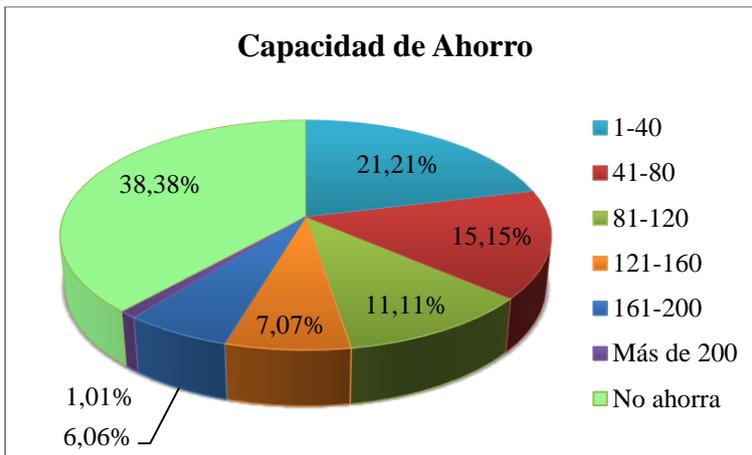


Figura 15. Ahorro familiar mensual

### Interpretación.

Se puede distinguir en la figura 15, que del total de encuestados, el 38,38% no destinaba fondos al ahorro por cuanto señalaron que debido a los montos y a las altas tasas de interés les resultaba difícil. No obstante, el 21,21% ahorraban entre \$1 y 40, por consiguiente de \$41 a 80 lo representó un 15,15%; seguido de un 11,11% de socios que mantenían ahorros de \$81 y 120, el 7,07% está de \$121 y 160; el 6,06% representa a la población que economizaba de \$161 a 200 y apenas el 1,01% pudo superar los 200 dólares; cabe señalar que estos valores no eran constantes, puesto que indicaron se lo realizaba ocasionalmente o cuando no se presentan situaciones adversas que les impidan poder destinar esta cantidad de dinero a sus cuentas personales.

## 8. Los beneficios generados del microcrédito, se reflejaron en:

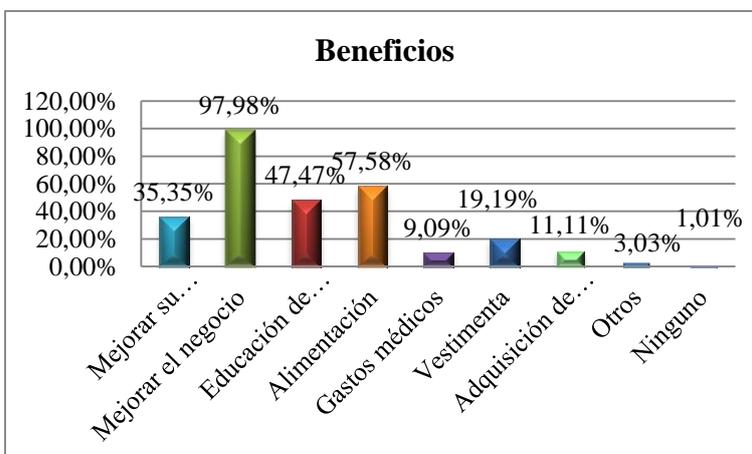


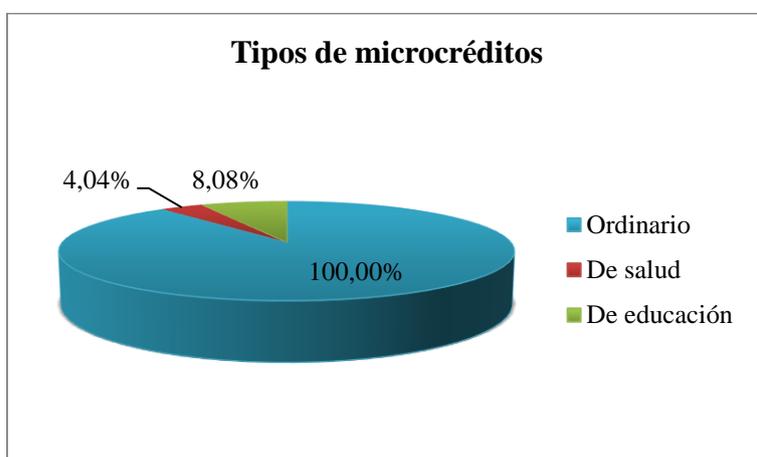
Figura 16. Beneficios generados a partir del microcrédito

### **Interpretación.**

Es importante, resaltar que en esta pregunta se tabuló cada parámetro de forma independiente, debido a que los socios del periodo de estudio eligieron más de una variable. Así tenemos:

Los beneficios que se han generado a partir de los microcréditos se reflejaron en la mejora del negocio y por ende percibieron mejores ingresos, el 35,35%; también logró adecuar de mejor manera su vivienda, el 47,47% se reflejó en la educación de sus hijos, el 57,58% brindó una mejor variedad de alimentación para su familia.

### **9. ¿Qué tipo de crédito solicitó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Sebastián?**



**Figura 17. Tipo de Microcrédito solicitado**

### **Interpretación.**

La figura 17 muestra que el 100% de la población encuesta solicitó microcréditos de tipo ordinarios, por consiguiente, en un 8,08% solicitaron microcréditos de educación, en lo que se refiere a salud el 4,04%.

Es importante resaltar que los créditos de educación y salud, se los obtuvo de manera adicional al crédito anteriormente señalado, puesto que se trataba de montos pequeños y plazos cortos.

## 10. ¿Con que servicios médicos cuenta su familia?

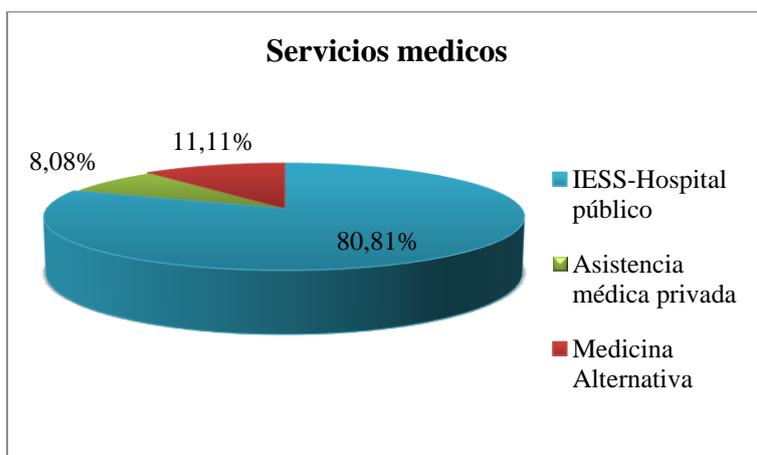


Figura 18. Servicios médicos con los que cuenta los socios de la “”

### Interpretación.

La figura 18, muestra que un 80,81% de la población estudiada señala que acudían a los centros de salud, para ser atendidos, sin embargo, el 11,11% utilizaba la asistencia privada, en casos de emergencia; así mismo el 8,08% prefirió la medicina alternativa, es decir recetas caseras o visitaban lugares donde personas se dedican a la curación a través de remedios naturales con aguas hechas con plantas medicinales.

## 11. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brindó la cooperativa durante el años 2011-2012 y 2013?

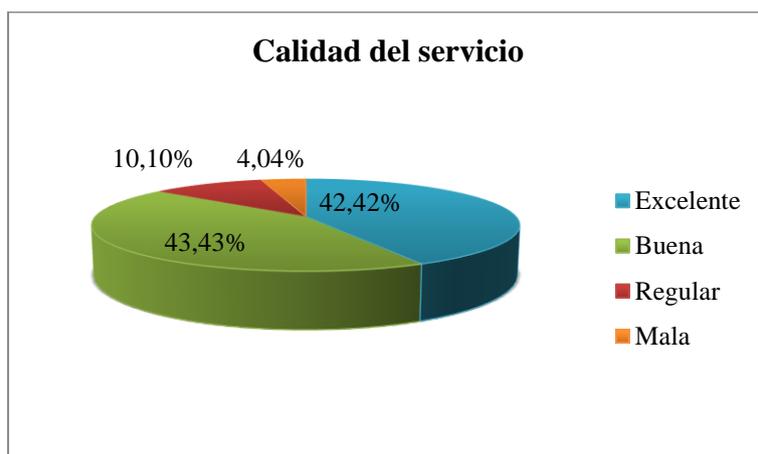


Figura 19. Calidad del servicio

### Interpretación.

La calidad que la cooperativa ha brindado, fue considerada de excelente en un 42,42% y de buena en un 43,43%. No obstante, el 10,10% y el 4,04% señaló que es mala. Esto, según

manifestaron los socios es porque cuando ellos acudían a la institución algunos colaboradores no les brindaban un servicio de calidad, por lo que señalaron, que el personal de la cooperativa debería recibir capacitaciones de atención y servicio al cliente; lo cual permita mejorar la actitud del personal para con los clientes, puesto que ellos son la razón de ser de la institución.

## 12. ¿La COAC San Sebastián le brindo capacitación?

### Cuadro 3.

*Capacitaciones Brindadas por la COAC “San Sebastián”*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00%
No	99	100,00%
TOTAL	99	100%

En cuanto a las capacitaciones, durante el período estudiado. Los socios manifiestan en un 100% que no han sido participes de ninguna capacitación impartida por la cooperativa, ni asistencia técnica que les haya aportado a mejorar sus negocios. Además, señalan que lo único que han recibido es una orientación en cuanto a los pagos y plazos del microcrédito solicitado.

Adicionalmente en conversaciones con los socios, manifestaron les gustaría; se les brinde talleres sobre actividades pequeñas o emprendimientos que estas los puedan realizar, ya sea de manualidades, pastelería, etc.; con el afán de poder hacer de ello una actividad productiva, que vaya en pro del desarrollo de sus familias y con ello de su comunidad.

### **Aplicación de indicadores sociales, económicos e institucionales**

Una vez realizada la tabulación de los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Sebastián, correspondientes al periodo de estudio; se prosiguió a la aplicación de indicadores sociales (Participación femenina, tasa de analfabetismo, tipo y calidad de vivienda, entre otros), económicos (Nivel de ingresos, gastos, endeudamiento, etc.) y uno a nivel de institucional (Calidad del servicio).

## INDICADORES SOCIALES

### Cuadro 4.

#### Participación femenina



#### INDICADOR SOCIAL N° 1

<b>Nombre del Indicador:</b>	Participación femenina
<b>Objetivo:</b>	Medir el cumplimiento de la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián”.
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje (%).
<b>Meta:</b>	100% Mujeres
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$P. femenina = \frac{T. de socios con género femenino}{Total de Socios} * 100$
<b>Aplicación:</b>	$Participación femenina = \frac{84}{99} * 100$ $Participación femenina = 84,85 \%$

**Análisis:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián”, busca el desarrollo integral de las mujeres de los sectores más vulnerables de la ciudad de Loja, a través de la dotación de financiamiento, motivación y el fomento de la cultura de ahorro hacia los socios y sus familias, con el fin de que puedan generar proyectos productivos, para el adelanto de los suyos; la institución está cumpliendo de manera aceptable su misión, debido a que, el 84,85% de los socios corresponde al género femenino.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## Cuadro 5.

Porcentaje de analfabetismo en los socios de la COAC “San Sebastián”



### INDICADOR SOCIAL N° 2

**Nombre del Indicador:**

Porcentaje de analfabetismo en los socios de la COAC “San Sebastián”

**Objetivo:**

Conocer el grado de analfabetismo que existe en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián”.

**Unidad de medida:**

Porcentaje (%).

**Meta:**

Entre más bajo, mejor.

**Diseño de la fórmula:**

$$PA = \frac{T. \text{ de socios que no saben leer, ni escribir}}{\text{Total de Socios}} * 100$$

**Aplicación:**

$$\text{Porcentaje de analfabetismo} = \frac{2}{99} * 100$$

$$\text{Porcentaje de analfabetismo} = 2,02 \%$$

**Análisis:**

En base al indicador de analfabetismo, se puede señalar que existe un mínimo porcentaje de socios que no cuentan con una instrucción formal, ya que no pueden leer, ni escribir, y para realizar trámites requieren de la ayuda de familiares o del personal de la cooperativa, puesto que los índices establecidos por el instituto nacional de estadísticas y censos 2010, Loja presentaba un 5,8%. Por otro lado un porcentaje significativo de la población estudiada a pesar de sus reducidos recursos han buscado la manera de prepararse.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## Cuadro 6.

Porcentaje de tenencia de vivienda



### INDICADOR SOCIAL N° 3

<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de tenencia de vivienda
<b>Objetivo:</b>	Identificar el porcentaje de socios que cuentan con viviendas propias.
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje (%).
<b>Meta:</b>	Entre más alto mejor
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$\text{Tenencia de vivienda} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de socias con vivienda propia}}{\text{Total de Socios(as)}} * 100$
<b>Aplicación:</b>	$\text{Tenencia de vivienda} = \frac{55}{99} * 100$ $\text{Tenencia de vivienda} = 55,56 \%$

#### Análisis:

En base al indicador de tenencia de vivienda, se puede señalar que el resultado obtenido se encuentra sobre el porcentaje establecido por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos que para el año 2010 fue de 48,9% de familias con vivienda propia en Loja, es así que el 55,56% de los socios de la cooperativa cuentan con hogares propios, y por ende mejores condiciones de vida.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## Cuadro 7.

### Calidad de vivienda



#### INDICADOR SOCIAL N° 4

<b>Nombre del Indicador:</b>	Calidad de vivienda
<b>Objetivo:</b>	Identificar el porcentaje de socios con casas en buen estado, construidas con material resistente (ladrillo).
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje (%).
<b>Meta:</b>	Mientras más alto, mejor.
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$C. vivienda \frac{T. socias con vivienda de ladrillo}{Total de Socios} * 100$
<b>Aplicación:</b>	$Calidad de vivienda = \frac{51}{99}$ $Calidad de vivienda = 51,52 \%$

**Análisis:** El resultado obtenido, permite determinar que existe un nivel de bienestar social aceptable dentro de la población investigada, en lo que se refiere a la calidad de vivienda de los socios, el 51,52% de los socios cuentan con viviendas construidas a base de ladrillo, material considerado de calidad y resiste ante situaciones desfavorables del clima.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac "San Sebastián".

## Cuadro 8.

Porcentaje de socios con todos los servicios básicos



### INDICADOR SOCIAL N° 5

**Nombre del Indicador:**

Porcentaje de socios con todos los servicios básicos.

**Objetivo:**

Identificar el porcentaje de socios que viven dignamente con todos los servicios básicos.

**Unidad de medida:**

Porcentaje (%).

**Meta:**

100%

**Diseño de la fórmula:**

$$PSSB = \frac{N^{\circ} \text{ de socios que cuentan con todos los servicios básicos}}{\text{Total de Socios(as) encuestados}} * 100$$

**Aplicación:**

$$PSSB = \frac{40}{99} * 100$$
$$PSSB = 40,40 \%$$

**Análisis:**

En cuanto al indicador de socios que cuentan con todos los servicios básicos, solamente el 40,40% de la población cuenta con el servicio de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, necesidades básicas que se requieren para vivir dignamente. Es decir, este resultado demuestra la dura realidad presente en la población estudiada, un factor al que se atribuye este resultado es que la mayor parte de socios pertenecían a los barrios urbano-marginales de la ciudad de Loja

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## INDICADORES ECONÓMICOS

### Cuadro 9

Nivel de ingresos.



#### INDICADOR ECONÓMICO N° 1

<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de ingresos.
<b>Objetivo:</b>	Conocer en qué nivel los socios de la COAC “San Sebastián”, con la obtención del microcrédito.
<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje (%).
<b>Meta:</b>	Mientras más alto mejor.
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$NI = \frac{\text{Ingresos Actuales} - \text{Ingresos Anteriores}}{\text{Ingresos Anteriores}} * 100$
<b>Aplicación:</b>	$\text{Nivel de ingresos} = \frac{8285,58 - 5440,92}{5440,92} * 100$ $\text{Nivel de ingresos} = \frac{2844,66}{5440,92} = 52,28 \%$

#### Análisis:

En base a este indicador, se puede señalar que los socios han aumentado sus ingresos en un 52,28%, a través de la dotación de financiamiento, con el cual se ha puesto en marcha actividades productivas, demostrando así el cumplimiento del objetivo del microcrédito que es ayudar a reducir las necesidades y aportar al desarrollo económico y social. Cabe mencionar que en promedio cada socio ha realizado tres créditos durante el periodo de estudio con un monto aproximado de \$ 460 cada uno.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## Cuadro 10.

Nivel de gastos.



### INDICADOR ECONÓMICO N° 2

<b>Nombre del Indicador:</b>	Nivel de gastos.	
<b>Objetivo:</b>	Calcular el nivel de gastos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”	
<b>Unidad de medida:</b>	Dólares (%).	
<b>Meta:</b>	Canasta Básica 2011 \$ 578,04 Canasta Básica 2012 \$ 595,70 Canasta Básica 2013 \$ 620,86	C. Promedio \$598,20
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$\text{Nivel de Gastos} = \frac{\Sigma \text{Gastos promedio por socio}}{\text{Total socios}}$	
<b>Aplicación:</b>	$\text{Gasto promedio} = \frac{41798.50}{99}$ $\text{Gasto promedio} = \$422,20$	

#### Análisis:

De acuerdo al nivel promedio de gastos, se puede evidenciar que los gastos promedio mensuales (incluye gastos familiares y financieros), están por debajo del valor de la canasta básica. No obstante, es necesario recalcar que la mayoría de la población estudiada se encuentra a las afueras de la ciudad. Por ende, se dedican a la agricultura y crianza de animales, de los cuales un porcentaje es destinado para el consumo familiar.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

**Cuadro 11.**

*Promedio de endeudamiento*



**INDICADOR ECONÓMICO N° 3**

**Nombre del Indicador:** Endeudamiento promedio

**Objetivo:** Conocer el grado de endeudamiento de los socios con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”.

**Unidad de medida:** Dólares (\$).

**Meta:** Mientras más bajo mejor.

**Diseño de la fórmula:** 
$$E. \text{ promedio} = \frac{\Sigma \text{ Endeudamiento de los socios}}{\text{Total de socios}}$$

**Aplicación:**

$$\text{Endeudamiento promedio} = \$ 67300$$
$$\text{Endeudamiento promedio} = \frac{\$ 67300}{99}$$
$$\text{Endeudamiento promedio} = \$679,80$$

**Análisis:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” ha dirigido su atención a favorecer a los sectores urbano-marginales, los cuales han quedado aislados del Sistema Financiero tradicional, debido a la falta de garantías solicitadas, por ello la institución concede créditos a través de la formación de grupos solidarios. Es así que durante el último año en estudio los socios presentan un endeudamiento promedio de \$679,80 distribuidos en los diferentes centros comunitarios.

**Fuente:** Estados Financieros de la Coac “San Sebastián”.

**Cuadro 12.**

*Capacidad de ahorro*



**INDICADOR ECONÓMICO N° 4**

<b>Nombre del Indicador:</b>	Ahorro promedio por socio.
<b>Objetivo:</b>	Conocer la capacidad de ahorro promedio de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja”.
<b>Unidad de medida:</b>	Dólares (\$).
<b>Meta:</b>	Mientras más alto mejor.
<b>Diseño de la fórmula:</b>	$\text{Ahorro promedio por socio} = \frac{\Sigma \text{Ahorro de los socios}}{\text{Total de socios}}$
<b>Aplicación:</b>	$\text{Ahorro promedio por socio} = \frac{\$ 4.711}{99}$ $\text{Ahorro promedio por socio} = \$47,58$

**Análisis:** De acuerdo a este indicador, se puede señalar que debido al incremento en los ingresos, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián” en su mayoría estaban en capacidad de ahorrar; es así que en base al trabajo de campo realizado se ha podido concluir que en su conjunto los beneficiarios del programa de microcrédito mantenían ahorros promedios mensuales de \$47,58. Es por ello, que con el debido asesoramiento y motivando una cultura de ahorro, la institución puede captar estos recursos monetarios para su posterior canalización hacia actividades productivas de los mismos socios y así aumentar los montos de los préstamos.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## INDICADOR A NIVEL DE INSTITUCIÓN

### Cuadro 13.

Calidad de los servicios de la COAC “San Sebastián”.



### INDICADOR INSTITUCIONAL

**Nombre del Indicador:**

Calidad de los servicios de la Coac “San Sebastián”.

**Objetivo:**

Medir la satisfacción de los beneficiarios del microcrédito en relación a la atención proporcionada por la Coac “San Sebastián”.

**Unidad de medida:**

Porcentaje (%).

**Meta:**

100 %.

**Diseño de la fórmula:**

$$CS = \frac{\text{Total de socios satisfechos con el servicio}}{\text{Total de socios}} * 100$$

**Aplicación:**

$$\text{Calidad del servicio} = \frac{85}{99} * 100$$
$$\text{Calidad del servicio} = 85,86 \%$$

**Análisis:**

En base a este indicador, se puede señalar que los socios, del período en estudio califican de excelente (42,42%) y bueno (43,43) el servicio que les brinda la cooperativa en un 85,86%. No obstante existe una pequeña parte que sugieren que algunos colaboradores no brindan un servicio de calidad, por ende la cooperativa debe poner énfasis en capacitaciones de atención y servicio al cliente; lo cual permitirá mejorar la actitud del personal para con los clientes.

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la Coac “San Sebastián”.

## **INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS GRUPOS COMUNITARIOS DE LA COAC “SAN SEBASTIÁN” DEL PERIODO 2011-2013.**

El objetivo primordial del microcrédito es dotar de una cierta suma de dinero, en las condiciones más favorables posibles, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más vulnerables, con la finalidad de que puedan mejorar sus condiciones económicas y sociales; es así que el presente trabajo tiene como propósito conocer si la cooperativa cumple con este fin; para ello se ha realizado un estudio, con datos proporcionados por los participantes del programa.

Durante el período de estudio la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”, ha enfocado su ayuda primordialmente al género femenino, pues su misión es el desarrollo integral de las mujeres de los sectores vulnerables a través del financiamiento e impulsando la cultura de ahorro para la generación de proyectos productivos. La institución a través de los microcréditos, ha logrado incidir en las condiciones de vida de los socios, del período de estudio, a nivel de cada grupo comunitario de la siguiente manera:

En el caso del grupo Nuestra Señora de Guadalupe, el microcrédito consiguió un impacto a nivel personal. Es así, que han desarrollado su autoestima e independencia, a través del adelanto de sus negocios, ya sea en lo referente a la crianza de animales como: pollos, cuyes, cerdos, y en la apertura de tiendas de productos de primera necesidad. Sin embargo estos últimos emprendimientos no lograron beneficios, por el aumento de la competencia, que ha utilizado una estrategia de precios bajos con el fin de abarcar mercado.

Los grupos San Francisco y Santa Mariana, ubicados en los sectores urbano-marginales, dedicados a la agricultura, crianza de animales, taxistas y al cultivo de plantas ornamentales, a través de los microcréditos presentan un impacto económico y social. Es así, que han invertido en sus negocios y por ende han mostrado un aumento en sus ingresos, por ende, en la alimentación, viviendas y en la educación a sus hijos.

En el grupo Ciudad Victoria, la mayoría de los socios se dedicaban al comercio informal, han conseguido en parte mejorar sus entradas, utilizando el microcrédito para invertirlo en la compra de mercaderías y así satisfacer las necesidades de sus clientes de manera

inmediata; resultado de ello presentan mejorías en su alimentación, viviendas y el acceso a en algunos casos a servicios médicos de calidad.

Los socios de los grupos comunitarios: El Valle y la Inmaculada, se encuentran dentro de la zona urbana, han llegado a mejorar su economía y la de sus familias; a través del microcrédito, ya que lo han usado en sus negocios (comercio formal e informal), para la compra de mercadería, instrumentos y herramientas que han facilitado la atención brindada, lo que contribuyó en la educación para sus hijos, en la alimentación y el acceso a atención medica de calidad.

Los grupos Miraflores y Jesús del Gran Poder, no han alcanzado un impacto económico a través de la obtención del microcrédito; por lo que, en el primer caso, la única socia encuestada, por situaciones adversas no logró los beneficios esperados. Sin embargo, ha mantenido a flote su actividad económica, mediante los préstamos obtenidos; en el segundo caso, se dedican al comercio informal en las ferias libres de la ciudad. Sin embargo, no han logrado cumplir con sus obligaciones financieros, debido al mal manejo de los recursos, por la falta de capacitación y asistencia técnica de la cooperativa.

Los centros comunitarios: Señor de la Misericordia, Señora del Cisne, Virgen de la Merced y Nuevos Horizontes, son grupos dedicados en su mayoría a la agricultura y crianza de animales, por lo que el microcrédito solicitado, lo invirtieron en la compra de semillas, animales, para su cuidado y posterior venta en el mercado informal; ingresos que aportaron a mejorar las condiciones de vida de los socios.

Así mismo, el grupo Las Palmas, dedicadas al comercio informal, al cuidado de niños y en menor escala a negocios formales, los cuales utilizaron el microcrédito en la compra de materia prima y mercadería necesaria para dinamizar sus actividades productivas; a través de las cuales han logrado un mínimo aumento en sus ingresos, satisfaciendo de alguna manera las necesidades básicas familiares.

En lo que se refiere a los beneficiarios del microcrédito del grupo La Esperanza, este ha logrado que los socios puedan comprar los insumos necesarios para llevar adelante sus talleres de costura, o sus trabajos en casa, mismo que ha tenido un impacto económico positivo, por cuanto han llegado a mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias.

En conclusión, durante el período estudiado la cooperativa a través de la entrega de microcréditos, ha logrado aportar al desarrollo socioeconómico. Es así, que la mayoría de los socios presentan un notable aumento en sus ingresos de (52%), esto debido a que cada uno ha solicitado en promedio un préstamo por cada año de estudio con un monto aproximado de \$460, lo que significa que han logrado manejar estos recursos de manera adecuada y han continuado trabajando con sus rendimientos. Así mismo, presentan un incremento del empleo independiente, ya que alrededor del 98% de los socios beneficiados del programa emprendieron en pequeñas actividades, este porcentaje incluyó las mejoras realizadas en los negocios ya establecidos, para ello los recursos obtenidos han sido destinados en la adquisición de máquinas y herramientas necesarias, para el desarrollo eficiente de su actividad económica, lo que contribuyó a mejorar sus ingresos. Igualmente se establece óptimas condiciones de vida; puesto que el microcrédito ha brindado la oportunidad de realizar mejoras en las viviendas en un 35%, así como en la educación de sus hijos, la alimentación y desarrollo de la autoestima e independencia en la toma de decisiones.

Adicionalmente, como un aporte a la cooperativa, por la apertura para realizar esta investigación. Se formularon interrogantes, las mismas que permitieron detectar la percepción que los socios tienen acerca de la misma. Así, se señala que debido a la falta de organización para las reuniones con los grupos, capacitación y asistencia técnica para la correcta puesta en marcha y desarrollo de los emprendimientos; aún existen socios que han permanecido estancados económicamente. Por ende, sería conveniente que la institución se preocupe por brindar este servicio, a fin de mejorar los rendimientos de los socios y de esa manera se cumpla a tiempo con la devolución de los fondos.

## **g. DISCUSIÓN**

El propósito de la presente investigación fue conocer el impacto social y económico que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja” ha generado en sus socios, a través de la otorgación de los microcréditos en el periodo 2011-2013.

La Cooperativa hasta el período de estudio llevaba funcionando seis años en el mercado local, enfocada primordialmente a coadyuvar el desarrollo integral de las personas de bajos recursos económicos, especialmente del género femenino de los sectores vulnerables, a través del financiamiento e impulsando la cultura de ahorro para la generación de proyectos productivos, mediante los valores institucionales de solidaridad y responsabilidad, motivando y apoyando la superación de los socios y sus familias.

Se puede deducir que el acceso a los microcréditos contribuye a: la reducción de la pobreza, mejorar las condiciones de vida y la inclusión financiera. De esta manera, el 84,85% de los beneficiarios del programa durante los años de estudio corresponde al género femenino, los socios cuentan con vivienda propia en un 56%, por lo tanto no se ven en la necesidad de incurrir en gastos de alquiler. Sin embargo, solo el 40% de la población tiene acceso a los servicios básicos como luz, agua potable y alcantarillado.

Los indicadores económicos han demostrado que con la obtención del microcrédito los socios comprendidos dentro del estudio, han incrementado sus ingresos a un 52% en promedio, por ende, mejores condiciones de vida para los suyos. Los gastos se encuentran por debajo del promedio de la canasta básica familiar (canasta promedio \$598,20), debido a que los socios producen la mayor parte de sus alimentos, destinando cierta cantidad para su consumo y el resto para la venta. Cabe resaltar que existe una cultura de ahorro en gran parte de los participantes del programa microcreditico.

A fin de sustentar el trabajo realizado, se considera necesario comparar los resultados con otros estudios, relacionados al impacto generado por el programa de los microcréditos. Para ello, se considera la investigación titulada “Evaluación de impacto de los microcréditos en la zona productiva de Tungurahua”.

Los resultados son positivos, debido a que la participación en el programa de microcréditos ha beneficiado a los microempresarios y a sus familias, lo cual se ha reflejado en el aumento de su ingreso (89%), como a su vez en las mejoras realizadas dentro del hogar y la calidad de educación (16,13%). Del mismo modo, la buena gestión de microcréditos ha beneficiado a la comunidad, generando nuevas fuentes de empleo (78,72%).

Finalmente, se indica que el programa de microcréditos, es una herramienta fundamental para la lucha contra la pobreza y la inclusión financiera de aquellas personas que se encuentran excluidas del sistema financiero formal, por no cumplir con los requerimientos solicitados por este. La incidencia positiva se ve reflejada en el emprendimiento y fortalecimiento de actividades productivas, mismas que le permiten al socio generar su propia fuente de ingresos, lo cual les posibilita solventar sus necesidades básicas contribuyendo a mejores condiciones de vida a nivel individual y familiar.

## **h. CONCLUSIONES**

Con el Análisis del impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”, durante el período 2011-2013, y asumiendo las limitaciones metodológicas del estudio, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ El 100% de los microcréditos se canalizo al sector productivo perteneciente a grupos solidarios, donde el 85%, de los solicitantes corresponde a género femenino, los cuales presentan niveles de educación primaria y en su mayoría pertenecen a los sectores urbano-marginales de la ciudad de Loja.
  
- ✓ En cuanto a la aplicación de indicadores sociales; el 40% cuentan con todos los servicios básicos (agua potable, luz y alcantarillado), alrededor del 56% cuenta con vivienda propia y el nivel de analfabetismo es 2 de cada 100 personas.
  
- ✓ Los créditos otorgados por la cooperativa han contribuido para emprendimiento de actividades económicas y mejoramiento de las mismas, lo cual permite señalar que el 62% de la población encuestada, tiene la capacidad de un ahorro mensual promedio de 47 dólares.
  
- ✓ Otro aspecto importante de señalar es que a través del microcrédito se han incrementado los ingresos en un 52%, ingresos que contribuyen a seguir apoyando a la educación de sus hijos, alimentación y atención medica de calidad, sin embargo al tratarse de actividades económicas pequeñas no se han generado fuentes de trabajo, pero han logrado mantenerse en su actividad económica. En términos generales los resultados indican que los microcréditos otorgados por la cooperativa han logrado su objetivo
  
- ✓ Con relación al servicio brindado por la cooperativa, los socios califican de excelente 42% y bueno 43%, haciendo referencia a la atención de su personal

administrativo, operativo y a la metodología utilizada. Sin embargo, es oportuno señalar que existe preocupación e interés de los socios, ya que no existe las debidas capacitaciones ni asistencia técnica relacionada a las actividades económicas; si no únicamente asesoramiento en cuanto a la capacidad y puntualidad de pago.

## **i. RECOMENDACIONES**

De conformidad con las conclusiones anteriormente expuestas, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Impulsar proyectos de emprendimiento, con la debida capacitación y formación para los emprendedores, ya que debido a la falta de conocimientos se puede invertir de manera equivocada al momento de poner en marcha un negocio, con el fin de aprovechar el espíritu emprendedor de las mujeres comunitarias de los sectores urbano marginales de la ciudad de Loja.
- ✓ Brindar servicios adicionales periódicos en base a las necesidades básicas de los grupos comunitarios, como por ejemplo jornadas médicas en convenio con organizaciones sociales, también con instituciones educativas con el propósito de erradicar el porcentaje de analfabetismo presente en este grupo.
- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura de ahorro, e incentivar a la inversión en los socios, a través de estímulos y premios, con la finalidad de ampliar la cobertura de la cooperativa hacia los sectores aledaños a los que actualmente brinda sus servicios.
- ✓ Gestionar convenios con entidades y organizaciones locales con el fin de brindar la continua asistencia técnica en base a las necesidades de los socios, de tal manera que se corrobore a la mejorar las actividades económicas, buscando contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios y sus familias.
- ✓ Fomentar la puntualidad tanto para los miembros de la entidad financiera (personal administrativo y operativo) como a los grupos; tomando en cuenta horarios y días convenientes, de tal manera que los responsables puedan cumplir a tiempo sus actividades, proyectando una cultura de responsabilidad institucional para con sus socios.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

- ADLO, Consultoría y Servicios. (30 de Julio de 2007). *Administración y Logística Empresarial*. Obtenido de <http://adlo-consultoria.blogspot.com/2007/07/la-importancia-de-los-indicadores.html>
- Aedo, C. (2005). *Evaluación del impacto*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Alvarez 2010 pagina web
- Álvarez, J. (2013). *Evaluación del Impacto del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Collanta*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Alvarez, O. (4 de 11 de 2010). *El blog Salmon*. Obtenido de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>
- Argandoña, A. (2009). *La dimensión ética de las microfinanzas*. Madrid: IESE Business School-Universidad de Navarra.
- Auquilla, M., & Torres, K. (2010). *Análisis del Microcrédito en el Ecuador; Diciembre 2005-Septiembre2009l*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Banco Central del Ecuador. (2011). *Metodología de la información estadística mensual*. Quito.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2007). *El Boom de las microfinanzas: El modelo latinoamericano visto desde adentro*. Washington, Dc.
- Barahona, R. (09 de 05 de 2011). *Diccionario de Derechos Humanos*. Obtenido de [http://diccionario.pradpi.org/inicio/index.php/terminos\\_pub/to\\_pdf/80](http://diccionario.pradpi.org/inicio/index.php/terminos_pub/to_pdf/80)
- Bello, R. (2009). *Evaluación de impacto*. Santiago: CEPAL.
- Berger, M., Goldmark, L., & Miller, T. (2007). *El boom de las microfinanzas: El modelo latinoamericano visto desde adentro*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Berrú, G. (2015). *Análisis de la aplicación de la Metodología Grameen y Bancos Comunes en la otorgación de microcréditos por las entidades financieras y no financieras en la ciudad de Loja, e identificación de las ventajas y desventajas de su aplicación, período 2016*, . Loja-Ecuador : Universidad Nacional de Loja.
- Bucheli, F., & Roman , J. (2005). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Abya YAla.
- Campoverde, B., & Valdiviezo, A. (2010). *Las microfinanzas en el sistema financiero ecuatoriano período 2005-2009*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Cecchini, S. (2005). *Indicadores sociales en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.

- CEPLAN. (2014). *Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*. Obtenido de <http://www.ceplan.gob.pe/directiva-planeamiento/objetivos-estrategicos-indicadores-metas>
- CONEVAL. (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores*. México, Distrito Federal.
- Cortés, F. (2007). Las microfinanzas: Caracterización e instrumentos. *Información Comercial Española ICE*, 25-38.
- DANE. (s.f.). *Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores*.
- Di Filippo, M., & D, M. (2008). *Los Indicadores sociales*. Argentina: INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria).
- Facil, B. (06 de 09 de 2016). *BANCAFACIL*. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000022&idCategoria=4>
- Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). *Políticas municipales de microcrédito: Un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales. Estudios de caso en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Guachamín, M., & Cardenas, R. (2007). *Análisis del microcrédito en el período 2002-2006, su sostenibilidad financiera e impacto económico en el Ecuador*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Hernandez, L. (21 de Abril de 2012). Obtenido de <http://www.lunitahernandez.blogspot.com/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>
- Inga, P. (8 de 12 de 2009). *Instituto del Peru*. Obtenido de [http://institutodelperu.org.pe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=828&Itemid=130](http://institutodelperu.org.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=828&Itemid=130)
- Junta Bancaria. (2002). *Normatividad de las microfinanzas en el Ecuador*.
- Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza: De un sueño al Nobel de la Paz*. Madrid: Ediciones Turpial.
- Lacalle, M. (2010). *Glosario Básico sobre Microfinanzas. Reedición ampliada*. España: FORO NANTIK LUM DE MICROFINANZAS.
- Larrú, J. (2008). Las evaluaciones de impacto aleatorias y los microcréditos. *Revista de Economía Mundial*, 33-62.
- Martinez, H. (2010). *Guía para la construcción de indicadores sociales*. Valledupar: GUATAPURI-EDICIONES.

- Medina, R. (2004). La evaluación de impacto: tipos, modelos teóricos y proceso técnico. En *Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes* (págs. 25-39). Montevideo : CINTERFOR.
- Mendoza, I. (18 de Julio de 2012). *ADMINISTRACIÓN*. Obtenido de <http://adminis3cion.blogspot.com/2012/07/importancia-de-los-indicadores.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/vivienda/>
- Rodríguez, M. (2010). *El microcrédito, una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Ruiz, C. (2015). *EL empleo y las microfinanzas en el Ecuador, 2008-2012*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.
- Ruiz, L. (2013). *Evaluación de impacto de microcréditos, en el desarrollo económico de los pequeños comerciantes, en los mercados de abastos de la ciudad de Loja periodo 2011- 2012*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Superintendencia de Bancos y Seguros*. (s.f.). Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=70&vp\\_tip=2#m](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2#m)
- Torre O, B. (2014). *Financiación socialmente responsable: Las Microfinanzas*. Madrid: Universidad de Cantabria.
- Torre, B., Sainz, I., Sanfilippo, S., & López, C. (2012). *Guía sobre microcréditos*. Universidad de Cantabria.
- Universitat de le Illes Balears. (05 de 06 de 2016). *Impacto social y económico del microcredito*. Recuperado el 2016, de Universitat de le Illes Balears: <http://fci.uib.es/Servicios/libros/investigacion/Bukstein/XVI.-Impacto-social-y-economico-del-microcredito.cid217676>
- Valencia, H. (10 de 05 de 2013). *SoyConta Innovación Contable*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>
- Yáñez, M. (2012). *Evaluación de impacto de los microcréditos en la zona productiva de Tungurahua*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.

## **k. ANEXOS**

### **ANEXO 1: MODELO DE ENTREVISTA**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA APLICADA A LA GERENTE DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN SEBASTIÁN-LOJA ING.  
MAYRA ZULEMA JIMÉNEZ ROMERO**

- ¿Hace que tiempo está funcionando esta institución y Cómo fue su inicio?
- ¿Qué productos y servicios financieros ofrece actualmente la institución?
- ¿Cuáles son los servicios adicionales que la entidad ofrece a sus socios y cómo funciona?
- ¿Cuáles son los sectores a los que se enfoca primordialmente la cooperativa que usted dirige y Por qué?
- ¿Qué beneficios económicos y sociales se han generado a los socios a partir de los créditos otorgados?
- ¿Cuáles son los tipos de microcréditos que ofrece esta institución?
- ¿Para acceder a un microcrédito en esta cooperativa, es necesario pertenecer a un grupo?

## ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE BANCA Y FINANZAS**

Con la finalidad de realizar el análisis socio-económico de los microcréditos de la COAC SAN SEBASTIÁN-LOJA, solicitamos a usted se digne contestar las siguientes preguntas, mismas que serán de uso confidencial y para fines de estudio.

### DATOS PERSONALES:

**Género:** F ( ) M ( )

**Edad:**.....

**Estado Civil:**.....

**Integrantes en la familia:**.....

**Personas con discapacidad:** .....

**Nivel de Educación:**           Primaria       ( )                            Secundaria       ( )

  Superior       ( )                            Ninguna       ( )

**Tipo de vivienda:**           Propia       ( )                            Rentada       ( )

  Familiar       ( )

**Su vivienda es de:**           Adobe       ( )                            Ladrillo       ( )

  Concreto       ( )                            Revestida       ( )

**Servicios:**           Agua Potable       ( )                            Teléfono       ( )

  Agua Entubada       ( )                            TV Cable       ( )

  Alcantarillado       ( )                            Internet       ( )

  Luz       ( )

---

### 1. ¿Cuál es su actividad económica?

Empleado público       ( )

Empleado privado       ( )

Comerciante formal       ( )

Comerciante informal       ( )

Agricultura       ( )

Ganadería       ( )

Producción porcina       ( )

Producción avícola       ( )

Otros.       ( )

**2. ¿Cuál fue su ingreso mensual antes de ser socio de la Cooperativa?**

- |           |     |           |     |
|-----------|-----|-----------|-----|
| 100 – 200 | ( ) | 201 – 300 | ( ) |
| 301 – 400 | ( ) | 401 – 500 | ( ) |
| 501 – 600 | ( ) | 601 0 mas | ( ) |

**3. ¿Cuál fue su ingreso mensual actualmente?**

- |           |     |           |     |
|-----------|-----|-----------|-----|
| 100 – 200 | ( ) | 201 – 300 | ( ) |
| 301 – 400 | ( ) | 401 – 500 | ( ) |
| 501 – 600 | ( ) | 601 0 mas | ( ) |

**4. ¿Considera que mejoró su situación económica, con la obtención del microcrédito?**

SI ( )                      NO ( )

**Comente:**

.....

**5. Tuvo algún microcrédito en otra institución financiera.**

SI ( )                      NO ( )

¿En cuál?

.....

**6. ¿Cuál es el monto de sus gastos mensuales familiares y financieros?**

- |           |     |           |     |
|-----------|-----|-----------|-----|
| 100 – 200 | ( ) | 201 – 300 | ( ) |
| 301 – 400 | ( ) | 401 – 500 | ( ) |
| 501 – 600 | ( ) | 601 0 mas | ( ) |

**7. ¿Cuánto ahorra usted mensualmente?**

.....

.....

**8. Los beneficios generados del microcrédito, se reflejaron en:**

- |                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| a. Mejorar su vivienda              | ( ) |
| b. Mejorar su negocio               | ( ) |
| c. Educación de los hijos           | ( ) |
| d. Alimentación                     | ( ) |
| e. Gastos médicos                   | ( ) |
| f. Vestimenta                       | ( ) |
| g. Adquisición de electrodomésticos | ( ) |

- h. Ocio y entretenimiento
- i. Generó fuentes de trabajo
- j. Otros
- k. Ninguno

**9. ¿Qué tipo de crédito solicitó en la cooperativa de ahorro y crédito San Sebastián?**

- Ordinario
- De Salud
- De educación
- Hipotecario

**QUIENES OBTUVIERON UN MICROCRÉDITO DE SALUD, POR FAVOR**

**RESPONDA**

**10. ¿Con que servicios médicos cuenta su familia?**

- IESS – Hospital público
- Asistencia médica privada
- Medicina Alternativa

**EVALUACIÓN A LA INSTITUCIÓN**

**11. ¿Cómo califica la calidad del servicio que le brindó la cooperativa?**

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

**12. ¿La Coac San Sebastián le ha brindado algún tipo de capacitación?**

**SI**  **NO**

**Especifique:**.....  
 .....  
 .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### **ANEXO 3. ENTREVISTA A LA GERENTE DE LA COAC “SAN SEBASTIÁN-LOJA”**

Se realizó una entrevista a la ingeniera Mayra Zulema Jiménez, Gerente de la Coac “San Sebastián-Loja”; mediante la cual se ha obtenido la siguiente información:

La institución que dignamente es dirigida por la ingeniera Mayra, lleva funcionando alrededor de los nuevos años, puesto que fue creada el 20 de Noviembre de 2007, con el afán de coadyuvar al desarrollo económico social de los sectores más vulnerables de la ciudad de Loja y de manera especial al género femenino; por ello al momento de su creación se conformó con dos grupos comunitarios; Eucaliptos y San Cayetano.

La cooperativa ha continuado trabajando con esta metodología hasta la actualidad; ya que cuenta con 25 centros comunitarios, distribuidos en los sectores urbanos marginales de la ciudad, dotándolas de financiamiento e impulsando la cultura de ahorro para la generación de proyectos productivos, buscando apoyar la superación de los socios y sus familias.

En cuanto a los productos con los que cuenta la cooperativa tenemos: cuentas de ahorro, pólizas de plazo fijo, el microcrédito ordinario, de salud y educación, créditos de activo fijo, en que concierne a los servicios la institución cuenta con pago de seguro de desgravamen, jornadas médicas, servicios exequiales a todos los socios, pago del bono de desarrollo humano y el SOAT, etc.

## ANEXO 4. GRUPOS COMUNITARIOS DEL PERÍODO DE ESTUDIO

Cuadro 14.

*Grupos comunitarios pertenecientes a los periodos de estudio*

Nº	GRUPOS	NOMBRES
1	MIRAFLORES	Rosales Jaramillo Loli Gardenia
2	LA INMACULADA	Pacheco Runguano Sara Isabel Ríos Campoverde Laura Cecilia Cuenca Córdova Diana Alexandra Jiménez Acaro Tomas Alfredo Márquez Viñamagua Dolores Wilfrida Castillo Macas Edilma Graciela Cabrera Jaramillo Dolores Victoria
3	LAS PALMAS	Añazco Sepa Mónica Elizabeth García Sepa Jeaneth Pilar
4	LA ESPERANZA	Cajamarca Quituzaca Margarita Maribel
5	JESÚS DEL CONSUELO	Conca Torres Lucia Del Carmen Toledo Torres Norma Rene Toledo Torres Rosa Aurora Cueva Gonzaga Mirian Sebastiana Cabrera Jumbo José Vicente
6	EL VALLE	Achupallas Guamán Carlos Alvarado Pullaguari Carlos Guillermo Arévalo Guamán Hilda Claudina Choez Morales María Fernanda
7	NIÑO JESÚS	Godoy Neira Rosenda Isolina Ramón Godoy Mayra Efigenia
8	JESÚS DEL GRAN PODER	Tuabanda Malan María Feliciano Tapia Armijos Adolfin De los Ángeles Maza Alulima María Delfina Sauca Sauca Teresa Selmira

N°	GRUPOS	NOMBRES
9	SAN FRANCISCO	Coronel Benítez Margarita Ximena Armijos Benítez Diana Elizabeth Coronel Malla José Alcívar Naranjo Paute Franklin Patricio Uchuari Quinde Katherine Maribel Medina Paute Yuri Cristina
10	SANTA MARIANA	Coronel Zhingre María Hortencia Naranjo Correa Luis Alfonso Guamán Quezada María Piedad Gordon Mendoza Ingrid Alejandrina Sanmartín Enríquez Narcisa De Jesús Benítez Quizhpe Luisa Landacay Pogo María Elena Coronel Correa Esterfilia Benítez Benítez Rosa Laura Cuenca Benítez Enma Trinidad Quizhpe Chocho Mónica Cristina Ávila Vélez Aidé De Lourdes Chocho Guartan Blanca Martha
11	NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE	Hidalgo Lojan Mireya Elizabeth Lojan Gutiérrez Amable Quizhpe Zhingre María Sofía Quizhpe Zhingre Isabel De Jesús Carreño Quizhpe Gabriela Katherine Hidalgo Lojan Liliana Maricela Quizhpe Zhingre María Filomena
12	Señor de la Misericordia	Pullaguari Pullaguari Marcia Cumanda Jaramillo Izquierdo Juan Carlos Benítez María Cristina Pullaguari Lojan Segundo Antonio Pullaguari Chuncho Carmen Lía Pineda Minga Norma Paulina Abad Jiménez Rosa Esperanza Plaza Benítez Norma Mercedes

Nº	GRUPOS	NOMBRES
13	San Antonio	Suquilanda León Luz María Sigcho Lozano María Claudia Vásquez Amay Manuel Asunción Gualan Japón María Del Roció Suquilanda Poma Carmen Virginia Gualan Andrade Luz María Cevallos Zhunaula Rita Irene Gualan Japón Verónica Elizabeth Gualan Japón Ángel Geovanny García Sepa Jeaneth Pilar Lozano Lozano Rosa Angelita Japón Suquilanda Manuel Eduardo Poma Poma Isabel
14	Señora del Cisne	Pullaguari Chamba Gladis Emperatriz Pullaguari Chamba María Edith Pullaguari Paccha Jorge Enrique Minga Plaza Blanca Olivia Plaza Cajamarca Rosa Amalia Uchuari Plaza María Graciela Uchuari Morocho Verónica Alexandra
15	Nuevos Horizontes	Maza Pullaguari Sonia María Marisaca Chamba Manuela Guillermina Cango Quezada Virginia Quizhpe Benítez Eloy Fausto Marisaca Paccha María Narcisa Chamba Rosa Elvira Marisaca Chamba Sonia Norma Benítez Chamba Rosa Margarita
16	Virgen de la Merced	Cajamarca Quevedo María Bernarda Ju Paccha Cango Rosa Esperanza Chamba Cango Dolores Rosario Mendoza Vicente Carmen Ermita
17	Ciudad Victoria	Romero Rojas Nelson Ulvio Maldonado Valarezo Luz Herminia Gaona Luz María Muses Maldonado Andrea Jackeline Muses Maldonado Olga Janeth Iñiguez Iñiguez Nancy Edith Ojeda Vélez Gloria Isabel

**Fuente:** Base de datos de Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”

## ANEXO 5. MONTO PROMEDIO DE MICROCRÉDITOS SOLICITADOS

**Cuadro 15.**

*Monto promedio de microcréditos solicitados durante el período de estudio.*

N°	Socios	Frecuencia	Montos solicitados				Monto Promedio	Microcrédito actual(2013)
1	ROSALES JARAMILLO LOLI GARDENIA	3	300,00	600,00	1.000,00		633,33	1.000,00
2	PACHECO RUMGUANO SARA ISABEL	5	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	680,00	1.800,00
3	RIOS CAMPOVERDE LAURA CECILIA	4	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	850,00	1.500,00
4	CUENCA CORDOVA DIANA ALEXANDRA	2	300,00	600,00			450,00	600,00
5	JIMENEZ ACARO TOMAS ALFREDO	2	200,00	400,00			300,00	400,00
6	MARQUEZ VIÑAMAGUA DOLORES WILFRIDA	1	300,00				300,00	300,00
7	CASTILLO MACAS EDILMA GRACIELA	2	300,00	600,00			450,00	600,00
8	CABRERA JARAMILLO DOLORES VICTORIA	2	600,00	600,00			600,00	600,00
9	AÑAZCO SEPA MONICA ELIZABETH	3	200,00	400,00	800,00		466,67	1.000,00
10	GARCIA SEPA JEANETH PILAR	2	300,00	600,00			450,00	900,00
11	CAJAMARCA QUITUIZACA MARGARITA MARIBEL	6	300,00	600,00	1.000,00	1.000,00	1.500,00	1.500,00
12	CONZA TORRES LUCIA DEL CARMEN	1	300,00				300,00	300,00
13	TOLEDO TORRES NORMA RENE	1	200,00				200,00	300,00
14	TOLEDO TORRES ROSA AURORA	1	300,00				300,00	300,00
15	CUEVA GONZAGA MIRIAN SEBASTIANA	1	300,00				300,00	300,00
16	CABRERA JUMBO JOSE VICENTE	1	300,00				300,00	300,00
17	ACHUPALLAS GUAMAN CARLOS	2	300,00	600,00			450,00	600,00
18	ALVARADO PULLAGUARI CARLOS GUILLERM	3	300,00	600,00	1.000,00		633,33	1.000,00
19	AREVALO GUAMAN HILDA CLAUDINA	5	300,00	400,00	300,00	800,00	1.000,00	560,00
20	CHOEZ MORALES MARIA FERNANDA	2	300,00	600,00			450,00	600,00
21	GODOY NEIRA ROSENDA ISOLINA	2	300,00	600,00			450,00	600,00

22	RAMON GODOY MAYRA EFIGENIA	2	300,00	600,00						450,00	600,00
23	TUABANDA MALAN MARIA FELICIANA	4	300,00	600,00	1.000,00	600,00				625,00	600,00
24	TAPIA ARMIJOS ADOLFINA DE LOS ANGELES	1	300,00							300,00	300,00
25	MAZA ALULIMA MARIA DELFINA	7	200,00	800,00	600,00	300,00	400,00	400,00	400,00	442,86	400,00
26	SAUCA SAUCA TERESA SELMIRA	4	300,00	600,00	1.000,00	400,00				575,00	400,00
27	CORONEL BENITEZ MARGARITA XIMENA	2	200,00	400,00						300,00	400,00
28	ARMIJOS BENITEZ DIANA ELIZABETH	7	300,00	600,00	1.000,00	300,00	1.500,00	2.000,00	2.200,00	1.128,57	2.200,00
29	CORONEL MALLA JOSE ALCIVAR	5	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	2.000,00			1.080,00	2.000,00
30	NARANJO PAUTE FRANKLIN PATRICIO	5	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	2.000,00			1.080,00	2.000,00
31	UCHUARI QUINDE KATHERINE MARIBEL	5	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	2.000,00			1.080,00	2.000,00
32	MEDINA PAUTE YURI CRISTINA	6	300,00	300,00	250,00	1.000,00	700,00	2.200,00		791,67	2.200,00
33	CORONEL ZHINGRE MARIA HORTENCIA	2	300,00	600,00						450,00	600,00
34	NARANJO CORREA LUIS ALFONSO	5	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	2.000,00			1.080,00	2.000,00
35	GUAMAN QUEZADA MARIA PIEDAD	5	300,00	500,00	500,00	1.000,00	500,00			560,00	500,00
36	GORDON MENDOZA INGRID ALEJANDRINA	4	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00				850,00	1.500,00
37	SANMARTIN ENRIQUEZ NARCIZA DE JESUS	5	300,00	600,00	1.000,00	600,00	600,00			620,00	600,00
38	BENITEZ QUIZHPE LUISA	3	300,00	300,00	600,00					400,00	600,00
39	LANDACAY POGO MARIA ELENA	4	300,00	600,00	1.000,00	1.000,00				725,00	1.000,00
40	CORONEL CORREA ESTERFILIA	6	300,00	155,00	1.000,00	600,00	500,00	1.000,00		592,50	1.000,00
41	BENITEZ BENITEZ ROSA LAURA	3	300,00	500,00	300,00					366,67	300,00
42	CUENCA BENITEZ ENMA TRINIDAD	1	300,00							300,00	300,00
43	QUIZHPE CHOCHO MONICA CRISTINA	4	300,00	600,00	300,00	1.000,00				550,00	1.000,00
44	AVILA VELEZ AIDE DE LOURDES	3	300,00	300,00	500,00					366,67	500,00
45	CHOCHO GUARTAN BLANCA MARTHA	3	300,00	600,00	1.000,00					633,33	1.000,00
46	HIDALGO LOJAN MIREYA ELIZABETH	1	300,00							300,00	300,00
47	LOJAN GUTIERREZ AMABLE	1	300,00							300,00	300,00
48	QUIZHPE ZHINGRE MARIA SOFIA	1	300,00							300,00	300,00

49	QUIZHPE ZHINGRE ISABEL DE JESUS	1	300,00							300,00	300,00
50	CARREÑO QUIZHPE GABRIELA KATHERINE	1	300,00							300,00	300,00
51	HIDALGO LOJAN LILIANA MARICELA	1	300,00							300,00	300,00
52	QUIZHPE ZHINGRE MARIA FILOMENA	1	300,00							300,00	300,00
53	PULLAGUARI PULLAGUARI MARCIA CUMAND	2	200,00	400,00						300,00	400,00
54	JARAMILLO IZQUIERDO JUAN CARLOS	2	200,00	400,00						300,00	400,00
55	BENITEZ MARIA CRISTINA	1	300,00							300,00	300,00
56	PULLAGUARI LOJAN SEGUNDO ANTONIO	1	300,00							300,00	300,00
57	PULLAGUARI CHUNCHO CARMEN LIA	1	300,00							300,00	300,00
58	PINEDA MINGA NORMA PAULINA	2	200,00	400,00						300,00	400,00
59	ABAD JIMENEZ ROSA ESPERANZA	1	300,00							300,00	300,00
60	PLAZA BENITEZ NORMA MERCEDES	1	300,00							300,00	300,00
61	SUQUILANDA LEON LUZ MARIA	4	300,00	300,00						150,00	600,00
62	SIGCHO LOZANO MARIA CLAUDIA	7	300,00	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	300,00	2.000,00	857,14	2.000,00
63	VASQUEZ AMAY MANUEL ASUNCION	6	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	300,00	2.000,00		950,00	2.000,00
64	GUALAN JAPON MARIA DEL ROCIO	6	300,00	600,00	600,00	1.000,00	400,00	300,00		533,33	700,00
65	SUQUILANDA POMA CARMEN VIRGINIA	7	300,00	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00	200,00	2.000,00	842,86	2.000,00
66	GUALAN ANDRADE LUZ MARIA	4	300,00	200,00	200,00	600,00				325,00	600,00
67	CEVALLOS ZHUNLAU RITA IRENE	7	600,00	1.000,00	1.500,00	200,00	200,00	300,00	300,00	585,71	300,00
68	GUALAN JAPON VERONICA ELIZABETH	5	300,00	300,00	600,00	900,00	200,00			460,00	1.100,00
69	GUALAN JAPON ANGEL GEOVANNY	2	200,00	400,00						300,00	400,00
70	GARCIA SEPA JEANETH PILAR	3	300,00	600,00	300,00					400,00	300,00
71	LOZANO LOZANO ROSA ANGELITA	2	200,00	400,00						300,00	400,00
72	JAPON SUQUILANDA MANUEL EDUARDO	4	300,00	600,00	1.000,00	1.500,00				850,00	1.500,00
73	POMA POMA ISABEL	5	300,00	400,00	800,00	1.000,00	1.500,00			800,00	1.500,00
74	PULLAGUARI CHAMBA GLADIS EMPERATRIZ	2	100,00	300,00						200,00	300,00
75	PULLAGUARI CHAMBA MARIA ENITH	1	300,00							300,00	300,00

76	PULLAGUARI PACCHA JORGE ENRIQUE	1	200,00						200,00	200,00	
77	MINGA PLAZA BLANCA OLIVIA	1	300,00						300,00	300,00	
78	PLAZA CAJAMARCA ROSA AMALIA	1	300,00						300,00	300,00	
79	UCHUARI PLAZA MARIA GRACIELA	1	300,00						300,00	300,00	
80	UCHUARI MOROCHO VERONICA ALEXANDRA	1	200,00						200,00	200,00	
81	MAZA PULLAGUARI SONIA MARIA	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
82	MARISACA CHAMBA MANUELA GUILLERMINA	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
83	CANGO QUEZADA VIRGINIA	2	200,00	400,00					300,00	400,00	
84	QUIZHPE BENITEZ ELOY FAUSTO	1	300,00						300,00	300,00	
85	MARIZACA PACCHA MARIA NARCIZA	1	300,00						300,00	300,00	
86	CHAMBA ROSA ELVIRA	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
87	MARISACA CHAMBA SONIA NORMA	2	300,00	400,00					350,00	400,00	
88	BENITEZ CHAMBA ROSA MARGARITA	1	300,00						300,00	300,00	
89	CAJAMARCA QUEVEDO MARIA BERNARDA JU	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
90	PACCHA CANGO ROSA ESPERANZA	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
91	CHAMBA CANGO DOLOREZ ROSARIO	1	300,00						300,00	300,00	
92	MENDOZA VICENTE CARMEN ERMITA	2	300,00	600,00					450,00	600,00	
93	ROMERO ROJAS NELSON ULVIO	1	300,00						300,00	300,00	
94	MALDONADO VALAREZO LUZ HERMINIA	1	300,00						300,00	300,00	
95	GAONA LUZ MARIA	1	300,00						300,00	300,00	
96	MUESES MALDONADO ANDREA JACKELINE	1	300,00						300,00	300,00	
97	MUESES MALDONADO OLGA JANETH	1	300,00						300,00	300,00	
98	IÑIGUEZ IÑIGUEZ NANCY ENITH	1	300,00						300,00	300,00	
99	OJEDA VELEZ GLORIA ISABEL	1	300,00						300,00	300,00	
		3	28.800,00	31.955,00	28.350,00	27.800,00	20.300,00	10.200,00	6.900,00	45.757,98	67.300,00

**Fuente:** Base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Sebastián-Loja”

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CERTIFICACION.....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN .....	2
SUMMARY .....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
MICROFINANZAS.....	6
Objetivo de las microfinanzas .....	7
Origen y antecedentes de las microfinanzas en Bangladesh .....	7
Origen y antecedentes de las microfinanzas en América Latina.....	8
Origen y antecedentes de las microfinanzas en Ecuador .....	9
Diferencia entre Microfinanzas y las Finanzas Tradicionales .....	10
Supuestos básicos de las microfinanzas .....	12
Como ayudan las microfinanzas a los más pobres.....	12
Ventajas de las microfinanzas .....	13
Las instituciones microfinancieras .....	14
MICROCRÉDITOS .....	16
Objetivo del microcrédito.....	17
Características .....	17
Tipos de microcréditos .....	18
Principios del microcrédito .....	19
Metodologías del microcrédito.....	20
El microcrédito en el Ecuador.....	23
Evaluación de Impacto.....	24
Evaluación de impacto de un Programa de Microcréditos.....	25
Tipos de impacto de un programa de microcrédito.....	26
INDICADORES .....	26
Importancia.....	27

Objetivo.....	27
Características de los indicadores .....	27
Construcción de Indicadores .....	28
INDICADORES SOCIOECONÓMICOS .....	33
Los indicadores socioeconómicos son aquellos que muestran la realidad de una determinada población, es decir muestran un resumen de cuanto ha crecido un país en un determinado tiempo. ....	33
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	38
f. RESULTADOS .....	40
Contexto Empresarial .....	40
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN SEBASTIÁN-LOJA” LTDA. ...	40
Reseña histórica.....	40
Enfoque conceptual y filosófico.....	41
Misión.....	41
Visión .....	41
Valores institucionales .....	42
Productos y Servicios Financieros .....	42
Objetivos estratégicos .....	42
Base Legal de la Cooperativa.....	43
INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA .....	44
Aplicación de indicadores sociales, económicos e institucionales .....	57
INDICADORES SOCIALES.....	58
INDICADORES ECONÓMICOS .....	63
INDICADOR A NIVEL DE INSTITUCIÓN .....	67
INCIDENCIA DE LOS MICROCRÉDITOS EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS GRUPOS COMUNITARIOS DE LA COAC “SAN SEBASTIÁN” DEL PERIODO 2011-2013. ....	68
g. DISCUSIÓN .....	71
h. CONCLUSIONES .....	73
i. RECOMENDACIONES.....	75
j. BIBLIOGRAFÍA .....	76
k. ANEXOS .....	79
ANEXO 1: MODELO DE ENTREVISTA .....	79
ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA .....	80

ANEXO 3. ENTREVISTA A LA GERENTE DE LA COAC “SAN SEBASTIÁN- LOJA” .....	83
ANEXO 4. GRUPOS COMUNITARIOS DEL PERÍODO DE ESTUDIO .....	84
ANEXO 5. MONTO PROMEDIO DE MICROCRÉDITOS SOLICITADOS.....	87
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	91
ÍNDICE DE CUADROS .....	94
ÍNDICE DE FIGURAS .....	95

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Rasgos distintivos de las microfinanzas .....	11
Cuadro 2. Criterios para la selección de indicadores.....	30
Cuadro 3. Capacitaciones Brindadas por la COAC “San Sebastián” .....	57
Cuadro 4. Participación femenina .....	58
Cuadro 5. Porcentaje de analfabetismo en los socios de la COAC “San Sebastián” .....	59
Cuadro 6. Porcentaje de tenencia de vivienda.....	60
Cuadro 7. Calidad de vivienda .....	61
Cuadro 8. Porcentaje de socias con todos los servicios básicos.....	62
Cuadro 9. Nivel de ingresos .....	63
Cuadro 10. Nivel de gastos .....	64
Cuadro 11. Endeudamiento promedio.....	65
Cuadro 12. Capacidad de ahorro de las socias(os) de la COAC “San Sebastián” .....	66
Cuadro 13. Calidad de los servicios de la COAC “San Sebastián”.....	67
Cuadro 14. Grupos comunitarios pertenecientes a los periodos de estudio .....	84
Cuadro 15. Monto promedio de microcréditos solicitados durante el período de estudio. .	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuesta aplicada a los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	44
Figura 2. Edad promedio de los beneficiarios del microcrédito de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	45
Figura 3. Estado civil de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	45
Figura 4. Promedio de integrantes por familia en los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	46
Figura 5. Nivel de educación de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	47
Figura 6. Tipo de vivienda de los socios de la “Coac San Sebastián-Loja” .....	47
Figura 7. Calidad de la vivienda de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	48
Figura 8. Servicios básicos con los que cuentan los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	49
Figura 9 Actividad económica de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	50
Figura 10. Ingreso mensual anterior a la obtención del microcrédito .....	50
Figura 11. Ingreso mensual actuales de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	51
Figura 12. Porcentaje de socios que mejoró su situación económica.....	52
Figura 13. Microcrédito con otra institución .....	52
Figura 14. Gastos familiares y financieros de los socios de la Coac “San Sebastián-Loja” .....	53
Figura 15. Ahorro familiar mensual .....	54
Figura 16. Beneficios generados a partir del microcrédito.....	54
Figura 17. Tipo de Microcrédito solicitado .....	55
Figura 18. Servicios médicos con los que cuenta los socios de la “” .....	56
Figura 19. Calidad del servicio.....	56