

**TEMA:**

**“ANALISIS DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA.” Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS ASOCIADOS. PERIODO 2003 – 2005”**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar el presente trabajo investigativo, expresamos nuestro agradecimiento, principalmente a Dios por ser el Padre que nos guía por el camino, ya que el es el dador de todas las bendiciones y de todo lo que nos rodea.

A la Universidad Técnica de Manabí y particularmente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por acogernos en su seno y darnos la oportunidad de prepararnos para cumplir nuestra meta.

Al Ec. Leonardo Gilces Suárez, Director de nuestra tesis y amigo, quien con paciencia y oportunas sugerencias, nos supo guiar para poder culminar con éxito este importante trabajo investigativo.

A los señores Miembros de nuestro Tribunal de Revisión y Evaluación, en las personas de los ilustres catedráticos, señores: Ec. Ben Hur Rodríguez Párraga, Ec. Hipólito Vera Cedeño y Ec. Rosa Inés Mejía Luque; por sus valiosas orientaciones y sugerencias al trabajo, las mismas que han redundado en que la presente Investigación, tenga los resultados esperados.

A toda nuestra familia, amigos y compañeros, por el apoyo recibido.

**LAS AUTORAS**

**EC. LEONARDO GILCES SUAREZ, CATEDRÁTICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI.-**

**CERTIFICA**

Que las Egresadas: Zoraida Vásquez González y Johann Cárdenas Ponce, realizaron su tesis de grado titulada **“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA.” Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS ASOCIADOS. PERIODO 2003 – 2005”**, previo a la obtención del título de Economista, bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Ec. Leonardo Gilces Suárez  
**DIRECTOR DE TESIS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**

**TESIS DE GRADO**

**“ANALISIS DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA.” Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS ASOCIADOS. PERÍODO 2003 – 2005”**

Sometida a consideración del Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de **ECONOMISTA**

**APROBADA**

-----  
PRESIDENTE

-----  
Ec. Leonardo Gilces Suárez  
**DIRECTOR DE TESIS**

-----  
Ec. Ben Hur Rodríguez Párraga  
**MIEMBRO COORDINADOR**

-----  
Ec. Hipólito Vera Cedeño  
**MIEMBRO DOCENTE**

-----  
Ec. Rosa Inés Mejía Luque  
**MIEMBRO COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Las opiniones, conclusiones y recomendaciones vertidas dentro de este trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

***Las Autoras***

## INDICE DE CONTENIDOS

	<b>Págs.</b>
Introducción.....	1
1. Tema.....	5
1.1. Antecedentes y Justificación.....	5
1.2. Planteamiento del problema.....	8
1.2.1. Delimitación del problema.....	10
1.2.2. Formulación del problema.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
2. MARCO REFERENCIA, TEORICO Y CONCEPTUAL.....	12
2.1. Marco referencial.....	12
2.2. Marco Teórico.....	14
2.2.1. Origen de las cooperativas en Latinoamérica.....	14
2.2.1.1. Las cooperativas Ecuatorianas.....	17
2.2.1.2. La prestación de servicios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	19
2.2.2. El Sistema Cooperativista de Ahorro y Crédito en la provincia de Manabí.....	21
2.2.3. Gestión cooperativa.....	24
2.2.4. El aporte al desarrollo local de las cooperativas financieras.....	25
2.2.5. Función financiera cooperativa.....	28
2.2.6. Planificación financiera.....	29

	<b>Págs.</b>
2.2.7. Préstamo.....	30
2.2.8. Crédito.....	32
2.2.8.1. Clases de crédito.....	32
2.2.8.2. Funciones que cumple el crédito.....	33
2.2.8.3. Emisión de créditos.....	34
2.2.9. Importancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”...35	
2.2.10. Tipo de créditos que concede la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”.....	39
2.2.10.1. Préstamos de producción.....	39
2.2.10.2. Préstamo de vivienda.....	40
2.2.10.3. Préstamo por convenio.....	41
2.2.10.4. Préstamos emergentes.....	42
2.2.10.5. Préstamos de construcción de casa modalidad convenio con el MIDUVI.....	42
2.2.10.6. Montos de préstamos por garantías.....	43
2.2.11. Capitalización.....	44
2.2.12. Renovaciones.....	45
2.2.13. Sustituciones.....	45
2.2.14. Morosidad y sanciones.....	45
2.2.15. Sanciones.....	46
2.2.16. Determinación anual de la evolución de los créditos, durante el período 2003 - 2005	
2.2.17. Desarrollo Socioeconómico.....	58

	<b>Págs.</b>
2.3. Marco conceptual.....	59
2.4. Hipótesis.....	61
2.5. Variables y su operacionalización.....	62
2.5.1. Variable independiente.....	62
2.5.2. Variable dependiente.....	62
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	63
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	66
3.1. Sujeto a investigar.....	66
3.2. Tipo de investigación.....	66
3.3. Métodos.....	67
3.4. Técnicas para la recolección de la información.....	67
3.5. Fuentes de información.....	68
3.5.1. Información primaria.....	68
3.5.2. Información secundaria.....	68
3.6. Población y muestra.....	68
3.7. Recursos utilizados.....	70
3.8. Procesamiento y análisis de la información.....	72
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN..	73
4.1. Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”.....	74
4.2. Encuesta dirigida a los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”.....	95
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
5.1. Conclusiones.....	115

	<b>Págs.</b>
5.2. Recomendaciones.....	117
6. Presupuesto.....	119
7. Cronograma valorado de actividades.....	120
8. Bibliografía.....	121
Anexos	

## INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

	Págs.
CUADRO Y GRAFICO # 1	
Número de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."...37	
CUADRO Y GRAFICO # 2	
Monto total de créditos otorgados (Período 2003 – 2005).....49	
CUADRO Y GRAFICO # 3	
Total de créditos otorgados y por tipos.....51	
CUADRO Y GRAFICO # 4	
Total de créditos otorgados y por tipos – Según Años.....53	
CUADRO Y GRAFICO # 5	
Volumen anual de créditos – Según años y tipos.....56	
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ANA LTDA".....74	
CUADRO Y GRAFICO # 6	
Frecuencia con la que solicita créditos a la cooperativa.....74	
CUADRO Y GRAFICO # 7	
Tipo de crédito que ha solicitado a la cooperativa.....76	
CUADRO Y GRAFICO # 8	
Destino de los créditos.....78	
CUADRO Y GRAFICO # 9	
Consideración del servicio de la cooperativa.....81	
CUADRO Y GRAFICO # 10	
Calificación que da a la cooperativa.....83	
CUADRO Y GRAFICO # 11	

Justificación del monto del préstamo.....	85
CUADRO GRAFICO # 12	
Repercusión socioeconómica de los créditos en el hogar.....	87
CUADRO Y GRAFICO # 13	
Escala de calificación de la repercusión de los créditos en el hogar.....	90
CUADRO Y GRAFICO # 14	
Incidencia de los créditos en el hogar.....	92
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA”.....	95
CUADRO Y GRAFICO # 15	
Tipos de créditos que más solicitan los socios a la cooperativa.....	95
CUADRO Y GRAFICO # 16	
Destino de los créditos.....	97
CUADRO Y GRAFICO # 17	
Créditos que se liquidan en el año.....	100
CUADRO Y GRAFICO # 18	
Calificación a la cooperativa.....	102
CUADRO Y GRAFICO # 19	
Porcentaje de cumplimiento de la cooperativa con sus socios.....	104
CUADRO Y GRAFICO # 20	
Cumplimiento de sus funciones como lo requiere la cooperativa.....	106

**CUADRO Y GRAFICO # 21**

Aspectos de repercusión socio económica de los créditos en el hogar de los socios.....108

**CUADRO Y GRAFICO # 22**

Escala de repercusión de los préstamos en el aspecto socioeconómico de los socios.....111

**CUADRO Y GRAFICO # 23**

Incidencia de los créditos en el hogar de los socios.....113

## RESUMEN

Las cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador experimentan un crecimiento considerable en los últimos años. Sin embargo, todo crecimiento, si no es armónico y programado implica riesgos muy grandes.

En todo caso, si una cooperativa de ahorro y crédito, es sólo un ente financiero más en el mercado, vanos habrán sido los esfuerzos de miles de voluntarios que han considerado al cooperativismos como una alternativa válida como respuesta a los fenómenos de marginalidad y pobreza generalizada en nuestros países.

Así, un 31 de marzo de 1977, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.”, como Pre cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Santa Ana Ltda. Se inicia con 37 socios con un capital aproximado de treinta y siete mil sucres.

Cuenta hasta el año 2005 con 8008 socios, de los cuales 7338 son activos y 670 inactivos. Esta cooperativa ha otorgado créditos en el período de estudio comprendido desde al año 2003 hasta el 2005 por un monto de 3´061.534,30 dólares que han beneficiado a 2403 socios. Créditos que con mayor énfasis son de tipo comercial y de consumo.

Las políticas crediticias que aplica esta cooperativa, han beneficiado en cierta medida a los socios; las mismas que han repercutido muy favorablemente en ellos. Producto de ello, el destino que han dado los socios a los créditos que les ha otorgado esta institución ha sido dirigido hacia la instalación y mantenimiento de comercio informales, como también a la compra de electrodomésticos y sembríos de ciclos cortos especialmente.

Año a año se han venido dando más créditos, por ende el monto en los mismos ha variado en forma ascendente desde el 2003 al 2005.

La incidencia que ha tenido el otorgamiento de créditos por parte de esta cooperativa hacia sus asociados es muy significativo, de tal manera que, los mismos han repercutido en los hogares de éstos en aspectos como de estabilidad y sustentabilidad principalmente, como también en la alimentación, vestimenta y en los negocios que los socios han emprendido.

Por ello que, en forma general los créditos que otorga esta cooperativa inciden significativamente en el desarrollo socioeconómico de sus asociados.

## SUMMARY

The cooperatives of Saving and Credit of the Ecuador experience a considerable growth in the last years. However, all growth, if it is not harmonic and programmed it implies very big risks.

In any event, if a saving cooperative and credit, are only more a financial entity in the market, vain they will have been the efforts of volunteers' thousands that have considered to the cooperativismos like a valid alternative as answer to the marginalidad phenomenons and poverty generalized in our countries.

This way, March of 1977, 31 are born the Cooperative of Saving and Credit Santa Ana Ltda"., as Precooperativa of Saving and Credit Chamber of Commerce of Santa Ana Ltda. She/he begins with 37 partners with an approximate capital of thirty and seven thousand sucres.

It has until the year 2005 8008 partners, of which 7338 are active and 670 inactive. This cooperative has granted credits in the period of study understood from to the year 2003 up to the 2005 for a amount of 3'061.534,30 dollars that have benefitted 2403 partners. Credits that are of commercial type with more emphasis and of consumption.

The credit politicians that it applies this cooperative, have benefitted in certain measure to the partners; the same ones that have rebounded very favorably in them. Product of it, the destination that you/they have given the partners to the credits that it has granted them this institution has been directed toward the installation and informal trade maintenance, as well as to the purchase of appliances and sembríos of short cycles especially.

Year to year they have been come giving more credits, for ende the I mount in the same ones it has varied in upward form from the 2003 to the 2005.

The incidence that has had the grant of credits on the part of this cooperative toward its associates is very significant, in such a way that, the same ones have rebounded in the homes of these in aspects like of stability and sustentabilidad mainly, as well as in the feeding, gear and in the business that the partners have undertaken.

For it that, in general form the credits that it grants this cooperative impact significantly in the socioeconomic development of their associates.

## INTRODUCCION

La historia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es muy parecida en todo el continente latinoamericano, con ligeras diferencias. La mayoría de las cooperativas nacieron hace ya muchos años y fueron promovidas por iglesias, por sindicatos o por entidades internacionales. También participaron en esta génesis grupos de inmigrantes europeos o asiáticos. Nacieron como una opción para la gente que no podía tener los servicios de los bancos porque no eran considerados por éstos como un buen riesgo, y sus ahorros eran tan pequeños que no valía la pena captarlos. Otras nacieron de grupos de trabajadores que hacían clubes de ahorro en los cuales se sorteaba el turno de quien debía recibir la cuota de todos.

Hubo políticos que alentaron la creación de cooperativas y estimularon leyes que más que posibilidades, eran un catálogo de prohibiciones y restricciones. Sin embargo, en algunos asuntos, había mucha más libertad que la que se tiene ahora. Las primeras cooperativas eran cerradas o de vínculo común y algunas de ellas todavía viven y se sostienen pero, con el paso del tiempo, algunas cooperativas fueron creciendo y buscando nuevos horizontes, ampliando su vínculo común, abriéndose y diluyendo con ello el sentido de propiedad, el sentido de responsabilidad y el sentido de pertenencia, tal vez no con intenciones de hacer nada malo pero, si algo ha sido normal en todas las cooperativas que amplían su vínculo es —con honrosas excepciones— que sus asociados dejan de sentirse dueños y su

participación cae a niveles bajísimos. Terminan en manos de “gerentes propietarios” o gerenciadas colectivamente —y por tanto mal administradas— por dirigentes que pueden tener buena fe pero no mucho más.

Ante la crisis bancaria que se dieron en diferentes épocas en todos los países de Latinoamérica, las cooperativas tuvieron muy buenos crecimientos en todas sus cifras y también en número de asociados. Crecieron majestuosamente, como una palma en terreno abonado.

En el Ecuador, las asociaciones cooperativistas de ahorro y crédito para su formal desarrollo y eficiente funcionamiento requieren capital. Empero de ellas éste no ejerce el dominio absoluto que tiene en las sociedades mercantiles, en las cuales la distribución de beneficios se hace en proporción al mismo sin tener en cuenta a la persona, sino que es un simple servidor al que se le paga con interés limitado. Es de recalcar que a pesar que las cooperativas de ahorro y crédito en su mayoría no cuentan con un capital de grande dimensiones, sus bases están dadas en el régimen de cooperativismo y por eso es que éstas son sociedades de personas.

Dentro de este marco las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel importante en la creación de las oportunidades de autoempleo mejorando las condiciones de trabajo y de vida para miles de personas y ofreciendo infraestructura y servicios fundamentales en zonas en las que no llega el Estado, ni la empresa privada.

Por ello se resalta la importancia de un grupo que merece atención por parte del Estado siendo este el sector de la economía solidaria, especialmente el cooperativismo. En este sector se practican los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático, todo esto con un objetivo fundamental que es el desarrollo del ser humano.

Las políticas gubernamentales en general y fundamentalmente en la provincia de Manabí en la última década no han aportado al crecimiento al nivel de vida social, cultural, educativo y de salud, siendo imprescindible el fortalecimiento de, entidades solidarias que permitan apoyar la autogestión, guiadas al desarrollo de las economías nacionales y especialmente de aquellos sectores de escasos recursos que se encuentran por debajo de la línea de pobreza y que justamente por sus condiciones económicas no son atendidas por la banca formal, es por esta razón que hay personas, que por su situación de la inestabilidad de la economía acceden a solicitar créditos a corto plazo, esto hace de suma importancia el manejo adecuado y eficaz de los sistemas que lo preceden.

El movimiento cooperativo que maneja la provincia de Manabí, está agrupado en 57 cooperativas de ahorro y crédito<sup>1</sup>, unas bajo la supervisión y control de la Dirección Nacional de Cooperativa y otras de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuya misión fundamental es

---

<sup>1</sup> Dirección de Cooperativas del Ecuador

establecer mecanismos permanente de cooperación en los cuales se exprese el esfuerzo conjunto encaminado a impulsar el fortalecimiento y modernización del sistema cooperativo ecuatoriano y manabita, especialmente en las actividades productivas de bienes y servicios que sean cada vez más exigentes desde el mercado local, nacional e internacional.

Por lo que se hace hincapié en analizar los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados, como un ente de solidaridad, cooperativismo, servicio, ayuda mutua, etc. Para ello se han planteado objetivos tanto general como específicos e hipótesis que se han ejecutado y comprobado; para lo cual desde el punto de vista metodológico la investigación es explicativa utilizando para ello el método científico, ya que tuvo que involucrarse en el proceso los diferentes actores; el método, la técnica, instrumento y estrategia se adecuaron al objeto de estudio. Los métodos y las técnicas, se definieron objetivamente para realizar la investigación, el análisis de los resultados es cualitativo con énfasis en lo cuantitativo.

Además de ello se presentan los resultados de las encuestas realizadas a las personas que están involucradas en la temática, lo que refleja el real resultado de la misma, con el fin de que la investigación realizada sea para el lector lo más interesante y confiable.

## **1. TEMA**

**“ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA.” Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE SUS ASOCIADOS. PERIODO 2003 – 2005”**

### **1.1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

Cualquier empresa, sea del tipo que sea, en el momento de establecer los principios y objetivos según los que se regirá, explícita o implícitamente, tiene como razón de ser la supervivencia en el tiempo (de aquí procede la diferencia entre lo que se conoce como empresa y el concepto de negocio, este último implica el empezar y terminar un asunto concreto sin intención de continuar una vez finalizado éste, normalmente en un período corto de tiempo). En la cooperativa, como empresa que es, también está presente en todas sus políticas la intención de sobrevivir para poder llegar a cumplir lo que se haya propuesto como empresa. Si en la empresa capitalista el objetivo primordial es llegar a maximizar los fondos que en ella el accionista ha invertido, la imposibilidad de supervivencia de una empresa correcta no es un problema tan grave si el accionista puede seguir manteniendo su rentabilidad colocando el capital en otro lugar; en la cooperativa la

imposibilidad de sobrevivir plantea un problema más grave, puesto que el objetivo primordial es el servicio a los mismos socios y al entorno social que rodea, si la cooperativa desaparece, el socio, no puede con la misma facilidad encontrar el servicio deseado en otro lugar.

Esta necesidad de sobrevivir para cumplir los objetivos determinados desemboca en la necesaria obtención de medios suficientes para crear una estructura que les permita seguir en la actividad. Junto con los medios (el activo de la cooperativa) es necesario encontrar una fuente de recursos que permita mantenerlos (el pasivo de la cooperativa).

Con este antecedente y desde el punto de invertir y servir a la comunidad a través de una institución de integración cooperativista, se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", que se fundó el 31 de marzo de 1977, y con personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 0799 de junio 10 de 1977; autorizada por la Super Intendencia de Bancos y Seguros con Resolución No. 85-030-DC del 28 de octubre de 1985.

Esta cooperativa fue creada con el propósito de brindar apoyo a la población de clase media a través de los créditos en el fomento de la agricultura, el comercio, consumo, y microempresa; en lo posterior, se incrementó el componente de vivienda y almacén de ventas de electrodomésticos para

beneficio de los socios, lo cual en el período propuesto es de 3'061.534,30 dólares<sup>2</sup>

Las razones que justifican el presente proyecto, son las siguientes:

**INTERES PERSONAL.-** Este interés radica en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los períodos de estudios en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, los mismos que se han visto materializados con el desarrollo de la presente investigación

**RELEVANCIA CIENTÍFICA.-** La relevancia científica se ha concretado con el enriquecimiento de nuevos conocimientos científicos que se adquirieron durante el proceso investigativo.

**RELEVANCIA HUMANA.-** El problema propuesto radica su relevancia humana, en el sentido de tratar de verificar una investigación que abarca a todos quienes son parte de esta cooperativa, especialmente a los socios que son en sí los más beneficiados con los préstamos que otorga esta institución.

**RELEVANCIA CONTEMPORÁNEA.-** Esta investigación contribuye en la solución que da esta institución en cierta medida a sus socios, como es

---

<sup>2</sup> Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

la dotación de créditos que de una u otra manera han servido para mejorar socio económicamente a cada uno de ellos.

**BENEFICIARIOS.-** Los beneficiarios de la presente investigación son tanto directivos, personal administrativo y muy especialmente los socios que conforman esta cooperativa, por cuanto se ha conocido en qué medida inciden los créditos en los cooperados.

La investigación propuesta en sí, es novedosa ya que no existe trabajo investigativo similar que se haya planteado, lo que justifica la realización del mismo. Por otro lado fue factible su realización, por cuanto se contó con los recursos humanos necesarios y la información que nos facilitaron los directivos que están al frente de esta cooperativa.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS**

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un rol muy importante en el desarrollo socioeconómico del país; puesto que son intermediarias financieras del sector privado y desempeñan un papel significativo en los mercados financieros de las áreas urbanas y rurales, brindando servicios a poblaciones que generalmente no son servidas por otras instituciones de esta misma índole (bancos).

Las estrategias de desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito, principalmente se enfocan en la movilización del ahorro local, en vez de financiamiento externo, y es así que, generando recursos propios, este tipo de cooperativas han llegado a ser una de las fuentes financieras más importantes para los pequeños empresarios.

Es de destacar que una de las diferencias básicas entre las cooperativas de ahorro y crédito y otro tipo de instituciones financieras es precisamente que las primeras son sociedades de personas, mientras que las segundas son sociedades de capital.

Por otro lado, existen otras instituciones financieras que para que un socio acceda a los muchos servicios que ellas prestan, le ponen muchas trabas en ciertos casos y en otros los intereses que éstos cobran por los mismos, son muy elevados; razón por la que los ciudadanos que viven en el cantón Santa Ana y sus alrededores, ven en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, un medio en que ellos puedan acceder a préstamos que en otras instituciones financieras no pueden hacerlo.

De esta manera se hizo necesario realizar una evaluación de la concesión de créditos que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. El problema que se planteó es prácticamente una consulta en el contexto de la ciudad de Santa Ana pero basado al comportamiento de la cooperativa en lo

que se refiere a los préstamos otorgados, y si éstos están beneficiando a los clientes que solicitan los mismos para sus distintas necesidades y de otra índole.

### **1.2.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La investigación propuesta se la desarrolló en la ciudad de Santa Ana, específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

#### **1.2.1.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Se tomó para el desarrollo de la presente investigación, un período de estudio que va desde el año 2003 hasta el 2005, el cual se lo realizó en un tiempo de seis meses calendario, contados a partir de la fecha de aprobación del proyecto por parte de la Comisión de Investigación de la Carrera de Economía.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera inciden los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” en el desarrollo socioeconómico de sus asociados?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

“Analizar los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. Período 2003 – 2005”

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- \* Describir los antecedentes y generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”
  
- \* Determinar las políticas crediticias utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”
  
- \* Cuantificar la evolución de los créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” en el período 2003 – 2005
  
- \* Identificar el destino de los créditos que le dan los asociados
  
- \* Demostrar la incidencia que tienen los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” en el desarrollo socioeconómico de sus asociados en el período 2003 – 2005

## **2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda. “, se inició con 37 socios el 31 de marzo de 1977 como Pre cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Santa Ana Ltda., con un capital aproximado de treinta y siete mil sucres.

La Dirección Nacional de Cooperativas, concede la personaría jurídica por Acuerdo Ministerial # 0799 del 10 de junio de 1977, quedando de esta manera constituida en una entidad autónoma jurídicamente aprobada. Inicio sus actividades en las dependencias de la Cámara de Comercio de Santa Ana, con el lema Ahorro, Seguridad y Crédito.

El 27 de diciembre de 1979 los directivos adquieren un terreno donde se construyó el moderno edificio que actualmente presta servicios a la comunidad manabita. Con fecha 28 de octubre de 1985 y mediante resolución No. 85-030-DC de la Superintendencia de Bancos y Seguros, pasa al control de esta entidad.

Hasta el cierre del 2005, esta institución cuenta con 8008 socios, de los cuales 7338 son activos y 670 inactivos<sup>3</sup>. La mayoría de ellos son oriundos

---

<sup>3</sup> Cooperativa “Santa Ana”

de las parroquias Santa Ana, Lodana, Ayacucho, Honorato Vásquez, La Unión y San Pablo de Pueblo Nuevo; además de los cantones vecinos como Olmedo y 24 de Mayo, e incluso de las ciudades de Portoviejo, Manta y Montecristi a través de convenios con instituciones públicas y privadas.

Esta institución se encuentra regida por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público sujeto al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", dentro de sus políticas crediticias está la de otorgar préstamos para producción, vivienda, por convenios, de consumo, emergentes, educativos y para vivienda en convenio con el MIDUVI. Durante el período de estudio analizado ha dado en préstamos la cantidad de 3'061.534,30 dólares y ha servido aproximadamente a 2500 socios, a los que les ha valido para arreglar su vivienda, implementar sus negocios, compra de terrenos, para procesos de siembra e incrementar su producción pecuaria, entre otros. Lo que redundaría en el bienestar y desarrollo de ellos como tales y del cantón en forma general.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. ORIGEN DE LAS COOPERATIVAS EN LATINOAMERICA**

Las cooperativas de ahorro y crédito de América Latina, no cuentan todas con el mismo origen. Mientras en América del Sur su origen se asocia con el pensamiento de los inmigrantes europeos, especialmente alemanes e italianos, en América Central y buena parte del Pacto Andino su origen se asocia con el pensamiento social de la Iglesia. Así, es como se identifican de una parte cajas de ahorro y cajas de crédito, y de las otras cooperativas con nombres de santos.

La primera conjetura del origen del cooperativismo de Intermediación financiera de América Latina se remonta al siglo XIX originándose en la región del Cono Sur. En Argentina, Chile, Brasil y Uruguay, los inmigrantes europeos de Alemania e Italia introdujeron el concepto de Cajas de Socorro Mutuo, organizaciones manejadas bajo los principios cooperativos que se dedicaban a la movilización del ahorro entre sus miembros y a prestar servicios de crédito.

Su desarrollo posterior ha estado condicionado por el Estado y la regulación que le ha impuesto, la que no ha sido la misma en ningún país. El Estado ha sido el dual en su visión del cooperativismo, a la vez que lo ve como una

tabla de salvación de sus programas y problemas sociales, lo ve como una institución de intermediación imperfecta que afecta la consolidación de todo el sistema financiero. Así, es común ver como en algunos países el Estado las impulsa como una forma de organización de interés social, brindándoles recursos financieros y ventajas fiscales, y en otros las persigue imponiéndoles restricciones a su operación, eliminación de licencia y autorización para captar recursos del público. Y lo más relevante es que se han presentado ambas situaciones en gobiernos revolucionarios y democráticos, de entornos financieros abiertos o represivos, siendo más el capricho y la preferencia de los gobernantes de turno que la casualidad con determinada ideología.

Las agencias de cooperación internacional también han jugado un rol determinante en la construcción de los movimientos cooperativos de ahorro y crédito de América. Es indiscutible el rol de CUNA y de la AID en la construcción de la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito de Centroamérica y de las federaciones cooperativas del continente, incluyendo a la Federación Continental COLAC. Así, también han apoyado el desarrollo las agencias especializadas de Alemania y Canadá y el WOCCU de los Estados Unidos. Estas agencias han sido responsables de la existencia de cooperativas y organismos de integración y de la adopción de estrategias específicas de integración, más no se ha logrado establecer que sean las responsables de organizaciones exitosas, lo anterior, posiblemente porque su rol más importante se da en la constitución de la organización y en la

transición de una organización de subsistencia a un de aspiración superior, estando presente muy poco en la consolidación de las organizaciones.

El pensamiento social de la Iglesia ha sido a su vez inspirador de múltiples cooperativas. Dichas organizaciones nacen en función de una calamidad social local, con la aspiración de la justicia social. Se fortalecen en el voluntariado y en el rol que en determinados momentos ha jugado un clérigo en la organización. Se amparan en la filosofía de justicia social que pregona la iglesia para lograr la preferencia y el apoyo de la comunidad.

Las cooperativas también han surgido de la circunstancia local, de la calamidad y la pobreza. Se han fortalecido por la tenacidad de un visionario, que utiliza su tiempo, dinero y pensamiento para darle cuerpo a una organización, con la esperanza de que dicha organización cambie el destino de la comunidad. Así muchas cooperativas son hijas de la crisis.

Las cooperativas también han nacido del deseo de las personas de unirse, organizarse y apoyarse mutuamente. El marco legal ha constituido, en muchos casos, un vehículo para una organización que está por formarse y que si no hubiera marco legal se hubiera organizado de todas formas. Esto sobre todo se ha dado a nivel de las cooperativas gremiales y de instituciones públicas y privadas, donde se establecieron pequeños fondos de empleados, los que luego dieron cuerpo a cooperativas de intermediación financiera cerradas. Se dan a su vez los casos de organizaciones que nacen

para neutralizar el poder de los sindicatos, o para impedir del todo su organización; las cooperativas se consideran más neutras de las políticas laborales de la empresa, y muchos menos reaccionarios a la estrategia de desarrollo del Estado.

### **2.2.1.1. LAS COOPERATIVAS ECUATORIANAS**

En Ecuador, a principios de la década de los sesenta —cuando se observa su impulso inicial— la gran mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito que se conforman están ubicadas en áreas rurales. En las décadas sucesivas, por el contrario, dicho sector asume una orientación esencialmente urbana y, aunque no se dispone de datos seriadados sobre la evolución de su composición social, parece realístico suponer que se convierte en la expresión de sectores sociales medios en las principales ciudades del país.

En los últimos años, se ha vuelto —más bien— a promocionar la creación de instancias de ahorro y crédito especialmente hacia el sector rural. En efecto, la promoción de cooperativas y cajas comunitarias es considerada, por muchos organismos no gubernamentales, como la alternativa más apropiada y factible para, por lo menos, paliar las agobiadas necesidades financieras del sector, tanto urbano como rural.

En el Ecuador se han dado varias experiencias de conformación de cajas comunitarias, varias de las cuales, sin embargo, han perdurado solamente hasta que existió la ayuda internacional. El sector cooperativo, más bien, ha demostrado una mayor solvencia y una presencia destacada especialmente en las zonas rurales.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito se han adecuando a la demanda local y han creado pequeñas agencias y sucursales de sus instituciones, ubicadas principalmente en las ciudades, para dar servicio ágil los usuarios de las áreas menos favorecidas. Al respecto, según unas encuestas realizadas a principios del 2002 a microempresarios rurales de la Sierra Norte, resulta que casi la mitad de ellos habían recibido recursos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito; los demás del Banco de Fomento (23%), de los bancos comerciales (12%), de ONG's y Fundaciones (10%), de usureros (4%) y de otra fuente (4%)<sup>4</sup>.

Indudablemente, varias de estas instituciones han desarrollado interesantes estrategias operativas que garantizan la cobertura de mercados marginales, un acercamiento directo a los usuarios, un servicio ágil y la complementación —en algunos casos— del crédito con capacitación y asistencia técnica.

---

<sup>4</sup> Red Financiera del Ecuador. 2003

También han iniciado procesos de modernización administrativa en los aspectos organizativos, contables y de gestión de recursos crediticios, así como de control financiero mediante sistemas computarizados.

Las cooperativas que han introducido cambios sustanciales en su gestión financiera, adoptando enfoques innovativos en su políticas, han contado —por lo general— con el apoyo y asesoramiento técnico de organismos internacionales de desarrollo y entidades especializadas nacionales y extranjera.

#### **2.2.1.2. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y sus aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. Estas persiguen dos objetivos fundamentales; el primero, aumentar la eficiencia y la productividad de las cooperativas, mientras que el segundo busca acercar estas sociedades a los parámetros empresariales de los que ahora se encuentran muy alejados.

Las cooperativas dan importancia primordial a las personas asociadas; los mismos miembros son dueños; las rigen principios democráticos y como empresas económicas, donde a mas de tratar de lucrarse también los

motivan sus necesidades, que son tan eficientes y competitivas como las demás empresas en el mercado.

Las cooperativas son actores importantes en la economía nacional e incluso en las transnacionales. Las cooperativas se han creado con el propósito también de incrementar fuentes de trabajo y oportunidades para así reducir el número de desempleados de sexo masculino y femenino, cuya participación cada día aumenta en forma permanente. A su vez, generando una cultura cuyos valores y su ética fijan las normas de los socios, y “en algunos lugares como el sector campesino”, se consideran a las cooperativas más confiables que otras instituciones financieras en este caso los bancos.

Además, expresa que los “valores, los principios, la ética y la competencia comercial”, son las ventajas que ofrecen las cooperativas tanto a sus miembros como a las comunidades en que colaboran.

Los servicios son beneficios que brindan las instituciones a las personas con un objetivo principal, que es satisfacer sus necesidades más apremiantes, como: Salud, vivienda, alimentación y trabajo.

Las cooperativas de ahorro y crédito buscan agrupar personas para recibir recursos financieros que a su vez son facilitados e impulsa el desarrollo productivo de las comunidades.

## **2.2.2. EL SISTEMA COOPERATIVISTA DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE MANABÍ.**

En el Ecuador, a partir del año 1910 se aprecian en la ciudad de Guayaquil las primeras manifestaciones de Cooperativismo Nacional donde se fundan un serie de entidades de carácter económico y financiero, que comienzan usando el nombre de cooperativas.

La legislación cooperativa data del año 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de organizaciones cooperativas de primer y segundo grado, en ello intervinieron directa e indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir instituciones públicas, privadas y promotoras; entre éstos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal del movimiento cooperativo.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

El 7 de septiembre del año 1966, en la presidencia interina del Dr. Clemente Yerovi Indaburu, se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador juegan un rol fundamental en la economía del país. El sistema cooperativo está conformado por 457; muchas de ellas y en su gran mayoría afiliadas a la Federación Nacional de Cooperativas del Ecuador (FECOAC), de donde el 70% aproximadamente están en la sierra y el 30% restante en la costa<sup>5</sup>.

En la provincia de Manabí y tomando como base algunos hitos históricos de ésta y la riqueza que ha generado la agricultura, ganadería, avicultura, comercio, etc., a cuyas actividades se han dedicado sus habitantes desde hace muchos años atrás, incluso desde mucho antes que se fundara la capital de los manabitas (Portoviejo), lleva a determinar que debido a la importancia que fueron tomando estas actividades productivas, y el apoyo y fomento que estas tenían ya que significaban desarrollo general, e influían en el nivel del mejoramiento socioeconómico de la provincia y de todos los estratos sociales, surgieron en ésta en 1920 una serie de entidades bancarias. El primer banco que apareció en esta provincia fue el denominado “Anglo Ecuatoriano”<sup>6</sup> con sede en la ciudad de Montecristi y que tuvo como finalidad la impresión del primer billete del Ecuador.

---

<sup>5</sup> FECOAC. Quito. 2005

<sup>6</sup> Documento del Banco Anglo Ecuatoriano

Igualmente fueron apareciendo entidades como el Banco de Manabí S.A., el Banco Manabita, la Sociedad de Comercio Anónima “La Equitativa” de la ciudad de Manta; justo con esta también se abrieron las dependencias del Banco Nacional de Fomento en Portoviejo y dos cooperativas de ahorro y crédito de poca duración.

Posteriormente empezaron a funcionar las cooperativas aduaneras de Tosagua y Portoviejo, la ganadera de Bahía, y la cafetalera de Jipijapa que aún se encuentra en total funcionamiento.

Con los datos expuestos y de acuerdo a las informaciones recogidas, las primeras cooperativas que aparecieron en la provincia de Manabí no tuvieron éxito, debido a la falta de apoyo de los gobernantes de esa época y además por la falta de conocimientos de la doctrina cooperativista.

Recién en la década de los sesenta, se crea en Portoviejo la primera cooperativa organizada de ahorro y crédito que lleva el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”<sup>7</sup> y simultáneamente en la ciudad de Chone un grupo de caballeros y damas hicieron realidad sus sueños de construir una institución que llevaba como lema “Esfuerzo Propio y ayuda Mutua” y se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chone Ltda.”

---

<sup>7</sup> Memorias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”.

### **2.2.3. GESTION COOPERATIVA**

Según ciertos autores es “cooperativa aquella sociedad que, sometiéndose a los principios cooperativos y disposiciones establecidas en la ley, realiza, en régimen de empresa en común, cualquier actividad económico – social lícita para la mutua y equitativa ayuda entre sus miembros y al servicio de éstos y de la comunidad”.

La definición legal de cooperativa sirve para destacar los elementos que son el fundamento de una gestión cooperativa:

- \* El objetivo de la cooperativa, su razón de ser, es el servicio al socio y a la comunidad.
- \* Este servicio se presta mediante la realización de una actividad económico – social
- \* Dicha actividad se realiza en régimen de empresa común y dentro del marco de los principios cooperativos.<sup>8</sup>

Estos elementos definen, a su vez, el campo de actuación financiera en la gestión cooperativa.

---

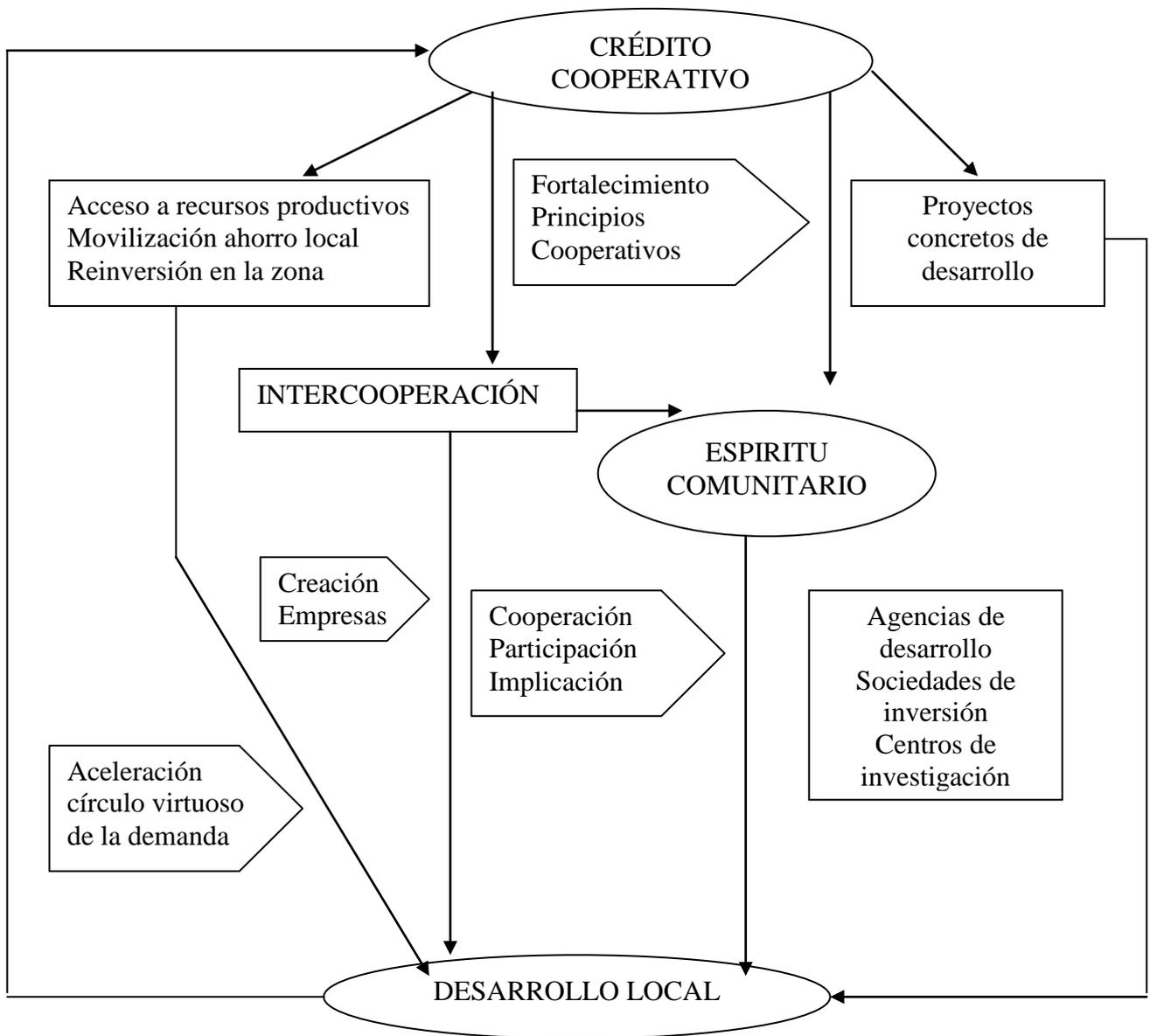
<sup>8</sup> Manuel de Tord / Jaime Amat. Finanzas para cooperativas. Biblioteca de cooperativismo. Ediciones CEAC. Barcelona España. 2000

## **2.2.4. EL APOORTE AL DESARROLLO LOCAL DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS**

El papel más importante que las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan en la promoción de un desarrollo local – endógeno se fundamenta en tres aspectos:

- a) Movilización y aprovechamiento del ahorro generado *in situ* evitando los trasvases de recursos hacia otras áreas;
- b) Contribución al fomento de otras organizaciones cooperativas y a la creación de redes (principio de intercooperación); y,
- c) Mejor utilización de los recursos locales mediante la puesta en marcha, en forma directa, de proyectos productivos.

Dichos aportes se sintetizan en el siguiente esquema:



Las cooperativas de ahorro y crédito y especialmente las rurales, siendo entidades financieras locales, al canalizar los recursos captados en las mismas zonas en las que se generan, se constituyen en un pilar fundamental de desarrollo del entorno socioeconómico en el que operan, impidiendo al

drenaje de fondos hacia las áreas más dinámicas del país como ocurre en el caso de otras instituciones crediticias.

Además, al ser también expresión de valores y principios comunitarios, favorecen y estimulan el espíritu de participación y colaboración mutua así como la cohesión social a través de la creación de redes empresariales que garantizan un mejor aprovechamiento de los recursos autóctonos, buscando una trayectoria económica propia y la innovación en cuanto a paradigmas productivos adecuados al entorno local.

El crédito cooperativo, al inscribirse dentro de una nueva concepción del desarrollo local, tiene efectos colaterales sobre las mismas organizaciones involucradas por cuanto dinamiza sus estructuras, propicia la participación de las comunidades y fomenta alianzas estratégicas entre instituciones no gubernamentales que operan en la misma zona (agencias gubernamentales, instituciones de desarrollo, ONG's, etc.) en función de la optimización en el uso de los recursos disponibles.

El acceso a líneas apropiadas de financiamiento estimula el círculo virtuoso de la demanda, puesto que cada unidad empresarial tiene potenciales encadenamientos productivos a escala local como consumidora o productora de insumos, bienes intermedios y finales.

Finalmente, las cooperativas, dado el carácter central de la función crediticia en la actividad económica, pueden asumir cierto liderazgo e iniciativa —a través del apoyo financiero y consiguiente motivación— en la creación de organizaciones solidarias de diferentes tipo (productivas, e comercialización, de vivienda, etc.) cuya importancia no solamente reside en el impacto económico inducido, sino —y fundamentalmente— en su contribución social.

En suma, las cooperativas de ahorro y crédito, por el hecho de ser organizaciones de autoayuda, se sitúan en una posición diferente respecto al resto de instituciones financieras, abarcando una dimensión más amplia que la estrictamente crediticia; de ahí su misión como agentes de desarrollo local. En efecto, la cooperación es un ingrediente esencial para construir el desarrollo fundamentado sobre la movilización de las fuerzas locales y la optimización del potencial endógeno de crecimiento.

### **2.2.5. FUNCION FINANCIERA COOPERATIVA**

La función financiera es una de las ramas de la gestión cooperativa en su globalidad.

Si bien en principio, la única utilidad de las finanzas era la de encontrar los recursos que las otras áreas de la gestión precisasen (para comprar instrumentos de trabajo, hacer publicidad y promoción o pagar al personal); la escasez de recursos y el creciente número y complejidad de alternativas

posibles de inversión o colocación de fondos en préstamos, han ampliado la función financiera empresarial de campo del control y selección de inversiones.

En la cooperativa, la utilidad viene definida por un servicio al socio y a la comunidad. Para lograr las inversiones necesarias y para poder estar en la actividad (consiguiendo cubrir el servicio pedido por el socio), la cooperativa necesita de unos fondos de dinero durante ciertos períodos de tiempo.

#### **2.2.6. PLANIFICACIÓN FINANCIERA**

Para actuar sobre el circuito de fondos que la cooperativa es, se hace necesario un plan previo que marque las directrices sobre las necesidades que van a producirse y la forma de encontrar los fondos necesarios para cubrir dichas necesidades.

El plan financiero solamente tiene sentido si es coherente con el plan general para la cooperativa, el incumplimiento de esta premisa significaría ir en contra de la actividad que se pretende realizar como sociedad y, lógicamente, romper con los objetivos de la cooperativa. Junto con la coherencia y armonía al plan general, la viabilidad de cualquier proyecto (créditos por ejemplo), requiere una total relación con el resto de planes que se realicen en las otras áreas que componen la gestión cooperativa<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Ibidem

### **2.2.7. PRESTAMO**

Préstamo, en finanzas, la cesión de una cantidad de dinero. En sentido amplio hace referencia a la cesión de cualquier tipo de propiedad. La devolución del préstamo se puede garantizar (hipotecando una casa, por ejemplo) o puede no estar respaldada por ningún bien o documento. Por lo general, los préstamos están regulados por una serie de condiciones que establecen, entre otros, el plazo de devolución y los tipos de interés. Cualquier persona puede conceder o solicitar un préstamo; sin embargo, existen algunas limitaciones legales en ciertos casos, por ejemplo, cuando una empresa concede un préstamo a uno de sus directivos.

Los préstamos pueden tomar diversas formas. Muchas empresas se financian con préstamos a largo plazo o emitiendo acciones que, de algún modo, representan un préstamo que conceden los accionistas. Los gobiernos también se financian emitiendo bonos a largo plazo, estableciendo un tipo de interés fijo, con un vencimiento determinado y durante todo el periodo de vigencia del bono.

A lo largo del tiempo pactado se pueden intercambiar en el mercado de valores, donde su precio oscilará dependiendo de muchas variables, entre las que se incluyen los tipos de interés de otros activos financieros. Por ejemplo, si estos tipos han disminuido, el precio de los bonos aumentará, porque rendirá un tipo de interés superior al que prevalece en ese momento

en el mercado. Pero el precio del mercado también depende de la fecha de vencimiento y de las garantías. En Estados Unidos aparecieron por primera vez los denominados bonos basura o chatarra (junk bonds) que son aquellos que rinden un alto tipo de interés pero sin ninguna garantía; sólo se pagará ese interés si la inversión en la que se coloca el dinero obtenido mediante la venta de esos bonos tiene resultados positivos. Es muy habitual que el capital que ha pedido prestado una empresa aparezca reflejado en su contabilidad en la banda de los pasivos. Uno de los factores que analizan los inversores para valorar una compañía es la proporción de deudas sobre el capital social. Cuanto mayor sea esta proporción mayor será el endeudamiento financiero de la empresa. Los inversores también ponen especial atención a la proporción de las ganancias que deben ser empleadas para pagar los préstamos financieros.

Los tipos de interés que se pagan por los préstamos dependen de la relación de las fuerzas del mercado en el momento en que se concede. Sin embargo, los gobiernos pueden establecer créditos 'blandos' (con tipos de interés menores que los del mercado y plazos de amortización más largos) a empresas o para ciertas actividades que desean desarrollar y promover. La Asociación Internacional de Fomento, perteneciente al Banco Mundial, se ocupa de otorgar créditos blandos a los países menos industrializados.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Enciclopedia Encarta Microsoft 2005

## **2.2.8. CRÉDITO**

Crédito, en comercio y finanzas, término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.<sup>11</sup>

### **2.2.8.1. CLASES DE CREDITO**

Los principales tipos de crédito son los siguientes: créditos comerciales, que son los que unos fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa; créditos bancarios, que son los que concede un banco y entre los que se podrían incluir los préstamos; créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos comprar bienes y pagarlos a plazos; créditos hipotecarios, destinados a la compra de bienes inmuebles, garantizando la devolución del crédito con el bien inmueble adquirido; créditos que reciben los gobiernos (centrales, regionales o locales) al emitir

---

<sup>11</sup> Ibidem

deuda pública; y, por último, créditos internacionales, que son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo, o Banco Mundial.

#### **2.2.8.2. FUNCIONES QUE CUMPLE EL CREDITO**

La principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean, como por ejemplo, cuando un banco utiliza los depósitos de sus clientes para prestarle dinero a un individuo particular que quiere comprarse una casa, o a un empresario que quiere ampliar su negocio. Esta transferencia de dinero es temporal, y tiene un precio que se denomina interés, que depende del riesgo de la operación que se vaya a financiar y de la oferta y demanda de créditos.

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico. Permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía. Una de las principales diferencias entre los países más pobres de África, Asia y América Latina y los países industrializados reside en cómo aprovechan estos últimos el ahorro generado en sus economías mediante la utilización de créditos. La existencia de créditos sería imposible si las personas no confiaran en las instituciones crediticias y sin la existencia de

tribunales que garanticen el cumplimiento de los contratos. Cuando estas condiciones no se cumplen, como ocurre en muchos países poco industrializados, es normal que las familias guarden sus ahorros en lugar de cedérselos a otras personas para que los inviertan en actividades rentables. Pero, sin créditos, no se pueden emprender las grandes inversiones ni crear las empresas a gran escala, imprescindibles para aumentar el nivel de vida y alcanzar un grado de desarrollo importante.

La utilización de créditos también permite realizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero. Las operaciones se llevan a cabo mediante documentos escritos entre los que cabe destacar las letras de cambio, órdenes de pago, cheques, pagarés de empresa y bonos. Estos son, en general, títulos valores, que por ley pueden transferirse al igual que el dinero. Cuando el emisor de un título valor no desea que el acreedor sea una persona distinta a la que ha designado en el documento, escribe sobre éste la anotación 'no negociable', de forma que el título no es transferible<sup>12</sup>.

### **2.2.8.3. EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Los acreedores a veces no exigen otra garantía a los deudores que su palabra y su capacidad demostrada para hacer frente a sus compromisos financieros. En algunos países, como en Estados Unidos, existen registros

---

<sup>12</sup> Enciclopedia Encarta Microsoft 2005

informáticos que reflejan la solvencia financiera de las personas. A veces se exige que una tercera persona (avalista) garantice el pago del crédito, mediante un aval. Otras veces, la persona que desea obtener un crédito tiene que garantizar el pago con un bien, aportando una garantía subsidiaria. Los bonos que emite una corporación suelen respaldarse con una hipoteca sobre parte o la totalidad de los bienes de la corporación. Cuando se emite deuda pública, es decir, cuando el Gobierno pone en circulación, por ejemplo, bonos, no suele existir ninguna garantía y los compradores de éstos se tienen que fiar de la capacidad de pago de la administración, gracias a los ingresos que obtiene con los impuestos, aunque también se tendrá en cuenta la estabilidad política. Cuando se realizan compras a plazos, el vendedor puede conservar la propiedad hasta que se haya desembolsado la totalidad del precio, o imponer una hipoteca sobre el bien. Por otra parte, cuando se depositan los ahorros en un banco se puede considerar que se está otorgando un crédito al banco, que a su vez utiliza estos depósitos para conceder préstamos a otros individuos, por lo que el banco está obligado por ley a remunerar estos depósitos.

### **2.2.9. IMPORTANCIA DE LA CREACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA.”.**

La Cooperativa de ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, a través de su sistema financiero, tiende a solucionar muchas necesidades, ya que se

explican de una manera clara y oportuna, beneficiando así a todos y cada uno de los socios, por ejemplo en los programas de mejoramiento social. Esta cooperativa se crea por la necesidad que tienen los distintos sectores urbanos y rurales del cantón Santa Ana, de asociarse para poder obtener mayor representatividad y capacidad de desarrollo agrícola y comercial principalmente.

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", cuenta hasta el cierre de esta investigación, con 8.008 socios, de los cuales 7.338 son activos y 670 inactivos (Cuadro # 1); siendo el Ec. Edison Roldan Pinargote el Gerente General y tiene como acción principal promover la cooperación económica entre sus asociados.

La institución otorga préstamos a sus asociados para atender sus necesidades y para fomentar las actividades productivas, ya sean estas en bienes y servicios. Una de las actividades que realiza esta cooperativa es la de instruir a sus socios en todas las fases del ejercicio del ahorro y crédito cooperativo desarrollando su capacidad para buscar la solución a sus problemas económicos y sociales.

Esta cooperativa está financiada por el aporte de sus socios y su fortaleza financiera es de mediana magnitud, lo que permite entregar créditos a quien lo solicita.

## CUADRO No 1

### NUMERO DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ANA LTDA." Período 2003 – 2005

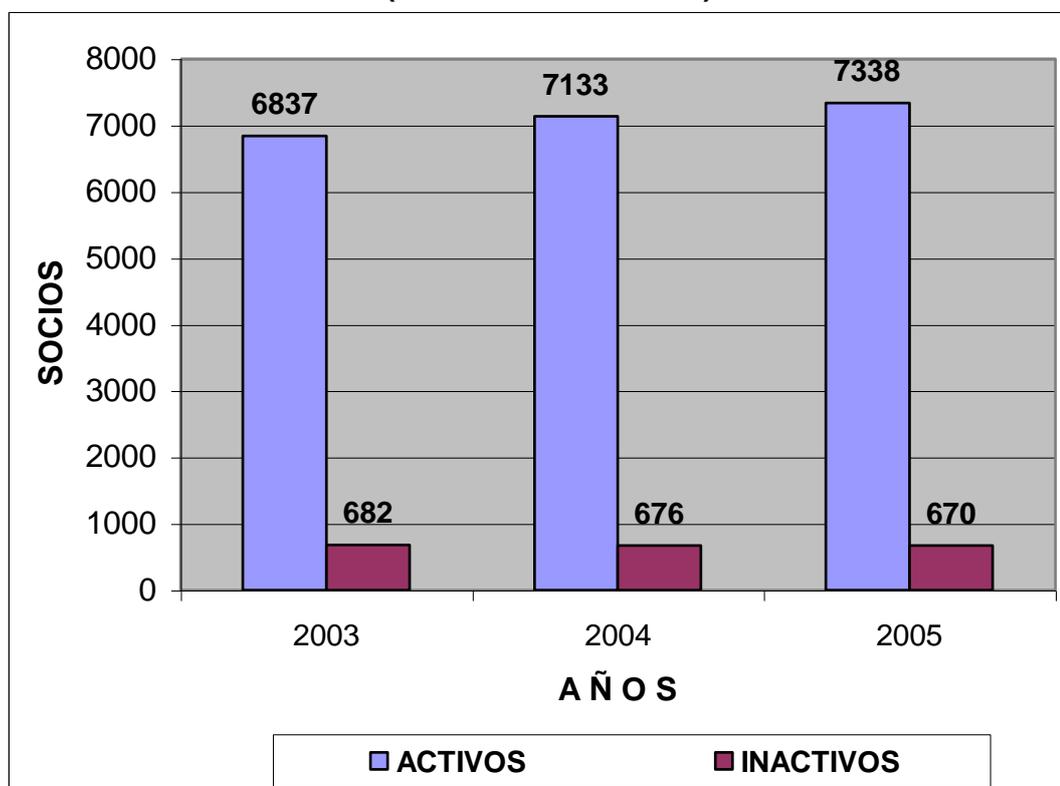
SOCIOS	AÑOS		
	2003	2004	2005
Activos	6837	7133	7338
Inactivos	682	676	670
<b>TOTAL</b>	<b>7519</b>	<b>7809</b>	<b>8008</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRAFICO No. 1

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL NÚMERO DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTA ANA LTDA." (Período 2003 – 2005)



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No. 1**

El cuadro y gráfico # 1 refleja la evolución del número de socios activos e inactivos afiliados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", la misma que en el año 2003 era de 7519 socios, de donde 6837 socios eran activos y 682 inactivos; para el año 2004 el número de socios era de 7809 socios, de donde 7133 socios eran activos y 676 inactivos; y, en el año 2005, el número de socios era de 8008 socios, de los cuales 7338 socios eran activos y 670 inactivos.

Como se puede apreciar que año a año se ha ido incrementando el número de socios en esta cooperativa en un 3% aproximadamente; así mismo, el número de socios inactivos se podría decir que se mantiene en un mismo nivel.

Este incremento de socios, se debe en cierta medida a que esta institución va creciendo tanto en estructura física como en los servicios que presta, especialmente en lo concerniente a los préstamos. Lo que le ha valido a los socios desarrollarse socio económicamente tanto en el nivel personal familiar, como del propio cantón en general.

## **2.2.10. TIPOS DE CRÉDITOS QUE CONCEDE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA”**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” dentro de su política crediticia, establece los siguientes tipos de préstamos con sus plazos de pago:

### **2.2.10.1. PRESTAMOS DE PRODUCCIÓN**

Son aquellos que serán invertidos en fines productivos, comercio, industria, agricultura. Ganadería, etc., es decir aquellas actividades que producen utilidad económica. Los préstamos para actividades de industria y pecuarios se conceden en un plazo de pago de hasta treinta meses dependiendo del monto y capacidad de amortización. Este tipo de crédito podrá ser por montos de hasta 4.200 dólares, en forma individual y de 8.400 dólares en forma solidaria.

Los préstamos de agricultura son los concedidos a aquellos socios que tengan propiedades agrícolas o mantengan en arriendo las mismas o contratos debidamente inscritos. El pago de estos créditos se efectúa al término del cultivo, dependiendo de la clase del producto y del informe del verificador del crédito, pudiendo hacerse pagos parciales o totales anticipados.

El notificador – verificador, realiza la verificación correspondiente antes de que el crédito pase a ser analizado por el comité de crédito y el departamento respectivo. De esta diligencia se dejará constancia escrita y con firma de responsabilidad.

El desembolso del crédito se lo analiza conforme el informe de la inspección realizada. De comprobarse el desvío de la inversión dentro de sus etapas, se declara el mismo de plazo vencido y se procede al cobro por la vía legal.

En los préstamos pecuarios, se otorgan exclusivamente para los casos de actividades de cría de animales y/o compra de ganado. Para la compra de ganado bovino el plazo es de hasta treinta meses, con cuotas de pago semestrales, en el que se incluye el capital más intereses. Cuando se trate de cría de otros animales los pagos se hacen trimestralmente.

#### **2.2.10.2. PRÉSTAMOS DE VIVIENDA**

Son aquellos destinados a la compra de terreno, construcción, reconstrucción o adquisición de vivienda, ampliación o mejora de la misma. Este tipo de crédito tiene un plazo de hasta 36 meses y por montos de hasta 4.200 dólares en forma individual y de 8.400 dólares en forma solidaria.

Cuando la cooperativa recibe un bien inmueble en dación de pago; y lo enajenase a través de crédito, se establece el siguiente plazo de pago:

AVALUO		PLAZO	
	hasta	600,00	42 meses
De 600,04	hasta	1.200,00	60 meses
De 1.800,01	hasta	2.400,00	80 meses
De 2.400,01	hasta	3.000,00	90 meses
De 3.001,00	hasta	3.6000,00	120 meses
De 3.6001,00	en adelante		144 meses

Para este tipo de crédito (dación en pago) se deberá depositar como requisito previo, el 10% del avalúo del bien, valor que se distribuirá en un 50% para certificados de aportación y un 50% como abono inicial a la deuda.

### **2.2.10.3. PRÉSTAMOS POR CONVENIO**

Este tipo de crédito lo otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.." únicamente a personas amparadas en convenios debidamente suscritos con la cooperativa y la entidad en que labora el sujeto de crédito, con un tiempo máximo de pago de hasta 22 meses y por montos establecidos por un monto máximo de 1.575 dólares, el cual es concedido de

acuerdo a la capacidad de pago del prestatario y en los términos previstos en el convenio, préstamos que una vez cancelados el 30% podrá concederse un nuevo crédito sobre el monto máximo de su capacidad.

Para la concesión de este tipo de crédito se debe suscribir un compromiso con la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", en el que se estipula la autorización para que el pagador descuente en roles de sueldos la cuota mensual del valor adeudado, el mismo que es transferido en su totalidad a la cooperativa.

#### **2.2.10.4. PRÉSTAMOS EMERGENTES**

Son aquellos destinados para atender necesidades inmediatas del socio. Este préstamo se concede por el monto de 1.050 dólares y con una sola garantía, la cual puede ser un empleado público o privado; y en caso de no contar con dicho requisito es necesario la firma de dos garantes, uno de los cuales presentará un certificado de solvencia; dicho crédito será entregado en proporción de cuatro por uno sobre certificados de aportación.

#### **2.2.10.5. PRÉSTAMOS DE CONSTRUCCIÓN DE CASA MODALIDAD CONVENIO CON EL MIDUVI**

Se conceden a las personas que hayan sido favorecidas con el Bono de la Vivienda otorgado por el Ministerio de la Vivienda a través del MIDUVI, con

un monto máximo de 1.200 dólares, el encaje para este tipo de créditos es del 10% del valor depositado, el mismo que podrá estar depositado antes de realizar la solicitud o ser descontado del crédito a otorgarse. El plazo de pago será de hasta cuatro años dependiendo del valor solicitado.

Los préstamos se otorgan sobre los ahorros y/o certificados de aportación. Las garantías son personales, prendarías e hipotecarias. Un socio puede tener hasta dos garantías, Se aceptan garantías mutuas de personas que pertenezcan a un mismo núcleo familiar, siempre y cuando tengan ingresos propios. Podrán ser garantes además, personas que no sean socios, pero que tengan una reconocida solvencia moral y económica, quienes podrán garantizar por una sola vez, debiendo presentar certificado de solvencia de la Registraduría de la Propiedad, en el caso de ser dueños de algún inmueble y/o el certificado de trabajo, en caso de ser empleado con relación de dependencia.

#### **2.2.10.6. MONTOS DE PRÉSTAMOS POR GARANTÍAS**

Constituyen los siguientes:

a) **SOBRE FIRMAS**

Montos hasta 1.050 dólares

Encajes: 4 x 1 en certificados de aportación y en ahorros 2 x 1

b) PRENDARIOS

Montos hasta 4.200 dólares en forma individual y 8.400 dólares en forma solidaria

c) Encajes: 5 x 1 en certificados de aportación y 2 x 1 en ahorros

d) HIPOTECARIOS

Montos hasta 4.200 dólares en forma individual y 8.400 dólares en forma solidaria

Encajes: 6 x 1 en certificados de aportación y 2 x 1 en ahorros

Los préstamos prendarios se otorgan en base a un contrato de prenda industrial sobre vehículos. Las hipotecas podrán constituirse para los préstamos con el carácter de abierta.

Para el efecto, el bien a hipotecarse o prendarse debe representar por lo menos el 150% de monto del préstamo solidario y el socio debe presentar el correspondiente título de propiedad, en donde debe constar la inexistencia de gravámenes sobre el inmueble.

### **2.2.11. CAPITALIZACIÓN**

El socio puede hacer uso del 50% del valor depositado como encaje para un crédito, una vez que el mismo haya sido cancelado. Cuando el socio

decidiera retirarse de la cooperativa por propia voluntad, una vez que no mantenga obligaciones crediticias con la entidad puede hacerlo y de aceptarse nuevamente su reingreso, puede volver a operar con créditos después de 12 meses de su última afiliación.

#### **2.2.12. RENOVACIONES**

Por motivo de fuerza mayor comprobada se pueden realizar renovaciones, previo el pago del interés y porcentaje de capital previo al análisis de Gerencia y Departamento de Crédito.

#### **2.2.13. SUSTITUCIONES**

En casos muy especiales en donde se compruebe que el socio ha perdido su capacidad de pago y haya una persona que manifieste su deseo de asumir la deuda, se puede realizar la sustitución, previa la verificación de que posea los recursos necesarios para cumplir con esta responsabilidad, presentando además garantías más sólidas. Para el efecto se hace una revisión del tiempo y el valor de las cuotas de amortización mensual.

#### **2.2.14. MOROSIDAD Y SANCIONES**

Se considera mora de un préstamo todo retardo en el pago de un dividendo desde el día hábil siguiente al que se haya fijado para su pago. Durante el

período de mora pagará un interés adicional equivalente al establecido en las regulaciones dictadas por la Junta Bancaria, calculado sobre el dividendo no pagado y la cooperativa puede debitarlo del exceso de ahorro que exista en la cuenta del socio.

La falta de pago de tres dividendos consecutivos en cualquiera de los préstamos que el socio tenga en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, dará derecho para declarar vencidas las obligaciones.

#### **2.2.15. SANCIONES**

Las sanciones establecidas por esta cooperativa en los casos de morosidad en los préstamos, son las siguientes:

- a) Exigir el inmediato pago de capital, interés y demás valores que correspondan
- b) Transferir todos los valores que el socio tenga en la cooperativa para cancelación y abono de los préstamos sin necesidad de autorización expresa, ni orden judicial alguna.
- c) Iniciar las acciones judiciales necesarias para obligar el pago de los valores adecuados, ejecutando las garantías correspondientes.

d) Todos los préstamos morosos se incluyen en el régimen del reglamento de cobranzas respectivas.

Los socios cuyos préstamos hayan sido declarados vencidos, no podrán realizar nuevos créditos en tanto no hayan cancelado lo adeudado y aún pagando estos, deben esperar el mismo tiempo de atraso para poder realizar nuevas operaciones. Se exceptúa los casos de los socios que siendo garantes de un préstamo en la cooperativa para cancelar la obligación vencida de su garantizado.

El interés fijado para cada uno de los préstamos es reajutable automáticamente, en el momento en que el Gerente General establezca la nueva tasa de conformidad a la establecida por el Banco Central del Ecuador. En todos los documentos de préstamos se incluye esta regulación, que está conforme a las disposiciones legales que regulan esta materia.

En otros casos cuando el socio tenga cancelado el 50% del monto original solicitado, podrá realizar una nueva solicitud de crédito, descontándose el saldo adeudado del crédito a concederse.

La edad máxima del prestatario o garante, será de setenta años, excepto los socios con buen record crediticio y buenas garantías. Un socio podrá tener hasta tres garantías.

## **2.2.16. DETERMINACIÓN ANUAL DE LA EVOLUCIÓN DE LOS CRÉDITOS, DURANTE EL PERÍODO 2003 – 2005**

Para fines de análisis se empezará conceptuando que un crédito es la concepción de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero; un depósito, un activo, caja, servicio, etc., sin pagar en el momento de recibirlo; cualquier transferencia de bienes, servicios o dinero a cambio de bienes servicios o dinero a recibir en el futuro o en su forma más avanzada, su significado inicial es creencia o confianza<sup>13</sup>

El crédito es un factor importante para el ser humano. La forma principal y más extendida es el crédito en dinero. Al recibirlo se tiene un medio para sufragar inversiones y gastos de la actividad económica.

El crédito es analizado por las instituciones crediticias y garantizado por prescripciones del sistema jurídico. Se contrae o se expande conforme a la liquidez en el sistema, a la situación de la economía y a las decisiones de política económica. El aumento de volumen de crédito favorece la producción, el consumo, el comercio, etc.

A continuación en los cuadros # 2, 3 ,4 y 5, se representa la evolución del número de socios que ha tenido esta institución como de los créditos

---

<sup>13</sup> Diccionario de Economía

otorgados, por montos en forma general como por tipos y/o clases de los mismos.

## CUADRO No. 2

### MONTO TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS (Período 2003 - 2005)

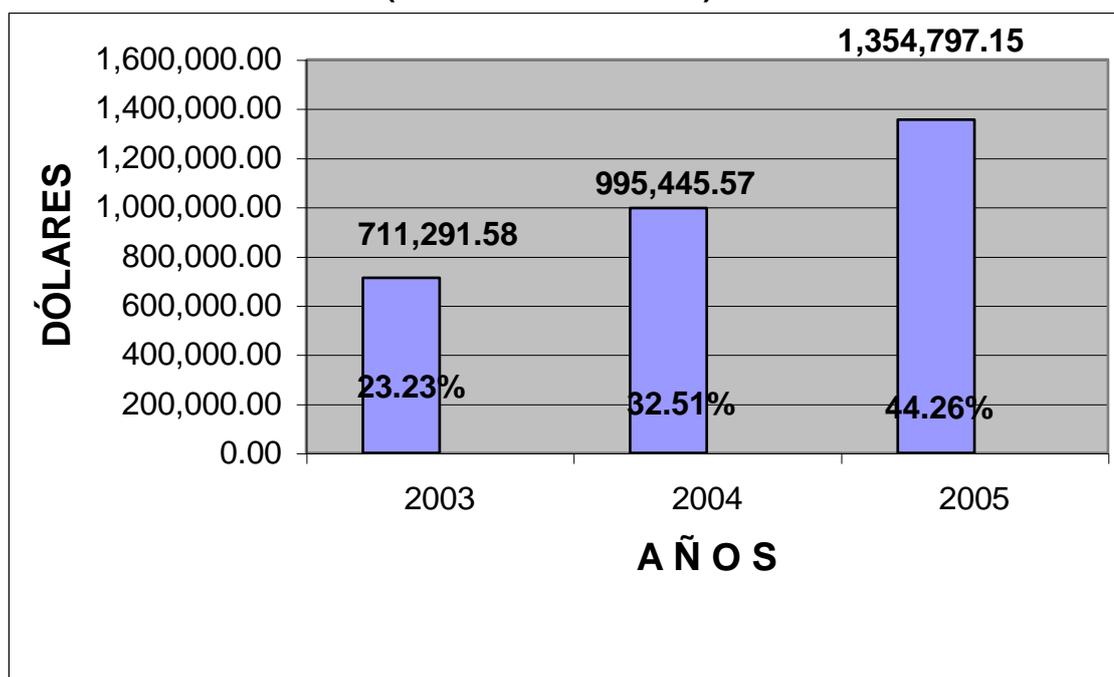
AÑOS	MONTO (Dólares)	PORCENTAJE
2003	711.291,58	23.23
2004	995.445,57	32.51
2005	1'354.797,15	44.26
<b>TOTAL</b>	<b>3'061.534,30</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 2

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MONTO TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS (Período 2003 – 2005)



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No. 2**

El cuadro y gráfico # 2 refleja los montos totales de las cantidades dadas en dólares a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", de donde en el año 2003 este monto fue de 711.291,58 dólares que representa el 23.23% del total del período; para el año 2004 este monto fue de 995.445,57 dólares que representa el 32.51% del total del período; y, en el año 2005, el monto dado en créditos fue de 1'354.797,15 dólares, es decir el 44.26% del total general del período.

Como se puede apreciar los montos en dólares que esta institución crediticia otorga a sus asociados va cada año en aumento, esto se debe a que las facilidades que da, convienen a los socios que las que pueden obtener de otra institución crediticia en el cantón. El aumento progresivo de afiliaciones de socios, también es otro parámetro que incide en el otorgamiento de créditos, por ende el incremento en el monto general de éstos.

### CUADRO No. 3

#### TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS Y POR TIPOS

(Período 2003 – 2005)

TIPO DE CRÉDITO	MONTO (Dólares)	PORCENTAJE
Comercial	1'508.247,20	49.26
Consumo	1'164.053,61	38.03
Vivienda	280.462,24	9.16
Micro crédito	108.771,25	3.55
<b>TOTAL</b>	<b>3'061.534,30</b>	<b>100.00</b>

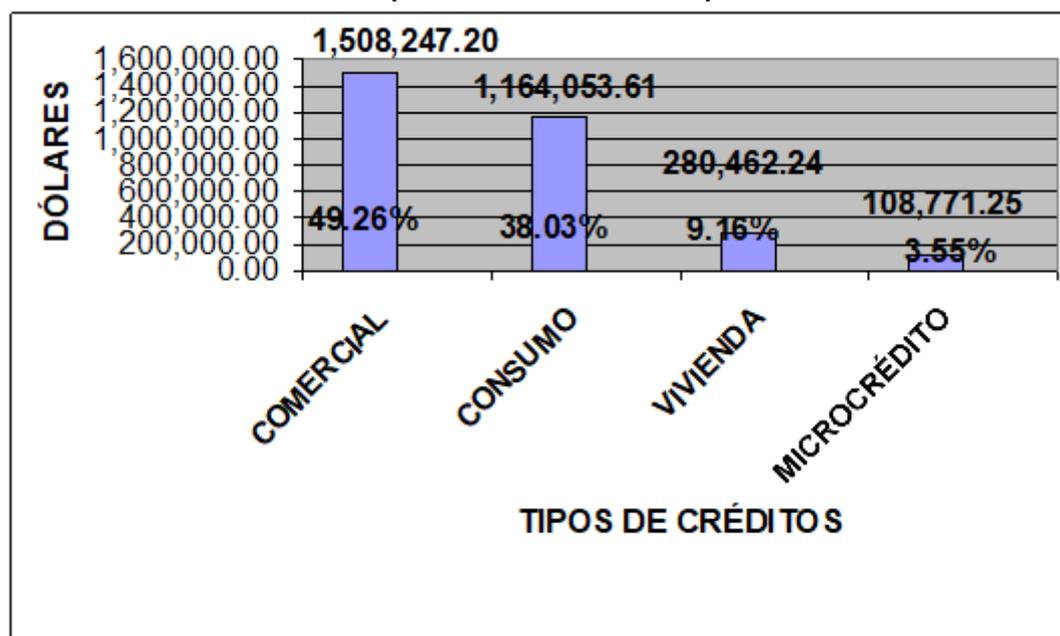
FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

### GRÁFICO No. 3

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS Y POR TIPOS

(Período 2003 – 2005)



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No. 3**

En el cuadro y gráfico # 3, refleja el monto en dólares de los créditos otorgados por esta cooperativa por el tipo o destino de los mismos dados en el período de estudio, de donde para la actividad comercial se otorgó la cantidad de 1'508.247,20 dólares que representa el 49.26% del total general concedido; para consumo, el monto fue de 1'164.053,61 dólares que equivale al 38.03% del total general; en lo que tiene que ver a créditos otorgados para vivienda, el monto fue de 280.462,24 dólares que representa el 9.16% del total general; y, el 3.55% restante, se lo destinó a los micro créditos por un valor de 108.771,25 dólares.

Lo expuesto demuestra que los socios de esta cooperativa efectúan créditos o préstamos, con destino hacia las actividades comerciales y de consumo, ya que ambos representan más del 85% de los montos concedidos. Con relación a ello, en el comercial se agrupan los créditos otorgados para áreas como la agricultura, ganadería, industria, y para el comercio como tal. En los de consumo, éstos como su palabra misma lo dice se refieren a consumos personales, como pago de medicinas o cirugías, viajes, estudios, compra de equipos de oficina, entre otros.

Con relación a los dos otros tipos de crédito, esto es vivienda y micro crédito, su monto relativamente son bajos con referencia a los otros dos, se

debe a que son pocos los que acceden a este tipo de crédito, como se lo demostrará en un cuadro posterior.

### CUADRO No. 4

#### TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS Y POR TIPOS – SEGÚN AÑOS (Período 2003 – 2005)

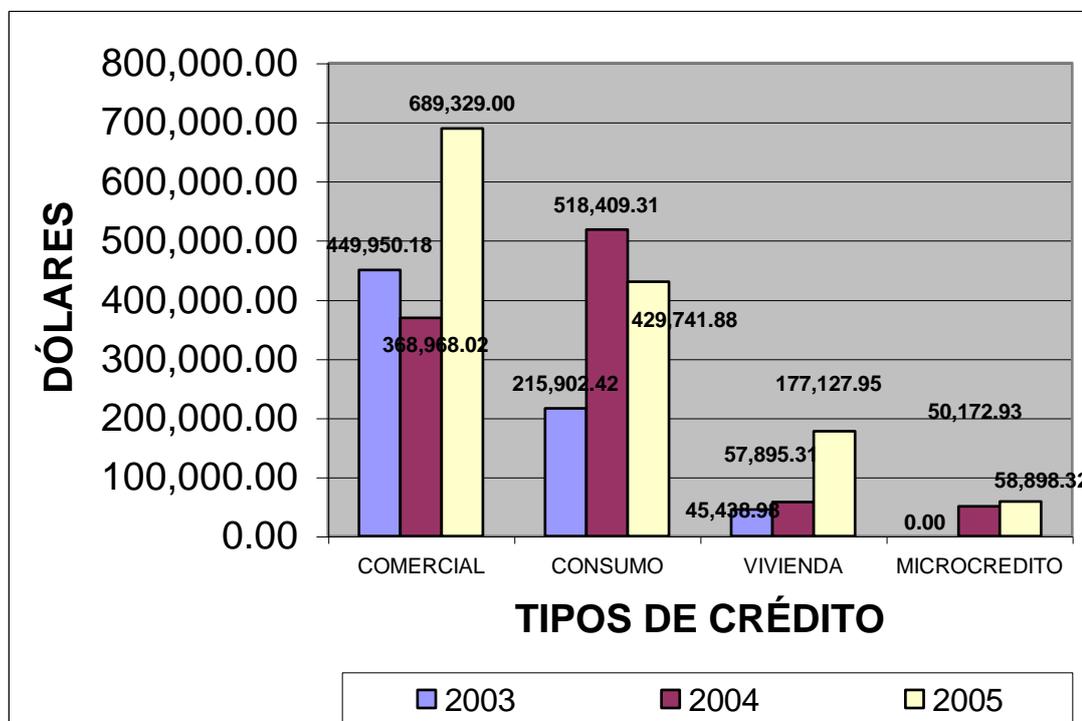
AÑOS	TIPOS DE CRÉDITOS				TOTAL
	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro Crédito	
2003	449.950,18	215.902,42	45.438,98	-	711.291,58
2004	368.968,02	518.409,31	57.895,31	50.172,93	995.445,57
2005	689.329,00	429.741,88	177.127,95	58.598,32	1'354.797,15
TOTAL	1'508.247,20	1'164.053,61	280.462,24	108.771,25	3'061.534,30

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

### GRÁFICO No. 4

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL TOTAL DE CRÉDITOS OTORGADOS Y POR TIPOS – SEGÚN AÑOS (Período 2003 – 2005)



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

#### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No. 4**

El cuadro y gráfico # 4, refleja los montos en dólares de los créditos otorgados por esta institución, tanto en forma general como por tipos o clases e igualmente los montos dados por cada año del período de estudio objeto de la presente investigación; así en lo referente a los créditos de tipo comercial, en el año 2003 esta cooperativa otorgó la cantidad de 449.950,18 dólares; en el año 2004, este valor fue de 368.968,02 dólares; y, para el 2005, el monto dado fue de 689.329,00 dólares.

En lo relacionado a los créditos otorgados para consumo, éstos se dieron de la siguiente manera: en el año 2003 el valor fue de 215.902,42 dólares; para el año 2004, este monto fue de 518.409,31 dólares; y, en el año 2005, este monto disminuyó a 429.741,88 dólares. Esta disminución se debió a que los socios accedieron más a los créditos de tipo comercial, por eso es que, refiriéndonos a éste, su valor se incrementó en el 86.83% con relación al año 2004 y 2005. Por eso la disminución en cuanto a los créditos de consumo.

Con relación a los créditos para vivienda, estos en el año 2003 el monto fue de 45.438,98 dólares; en el 2004 el mismo fue de 57.895,31 dólares; y, para el año 2005 el monto dado fue de 177.127,95 dólares. Y en lo que tiene que ver con los créditos otorgados para micro créditos, éstos no se dieron en el año 2003; mientras que para el año 2004, cuando entra en vigencia este tipo

de préstamo, su valor fue de 50.172,93 dólares y para el año 2005 el monto para este tipo de crédito fue de 58.598,32 dólares.

En forma general se puede decir, que esta cooperativa año a año va incrementando el servicio y monto de los créditos otorgados, tanto por la accesión de los socios, como por las facilidades que esta cooperativa brinda a sus asociados.

## CUADRO No. 5

### VOLUMEN ANUAL DE CRÉDITOS – SEGÚN AÑOS Y TIPOS (Período 2003 – 2005)

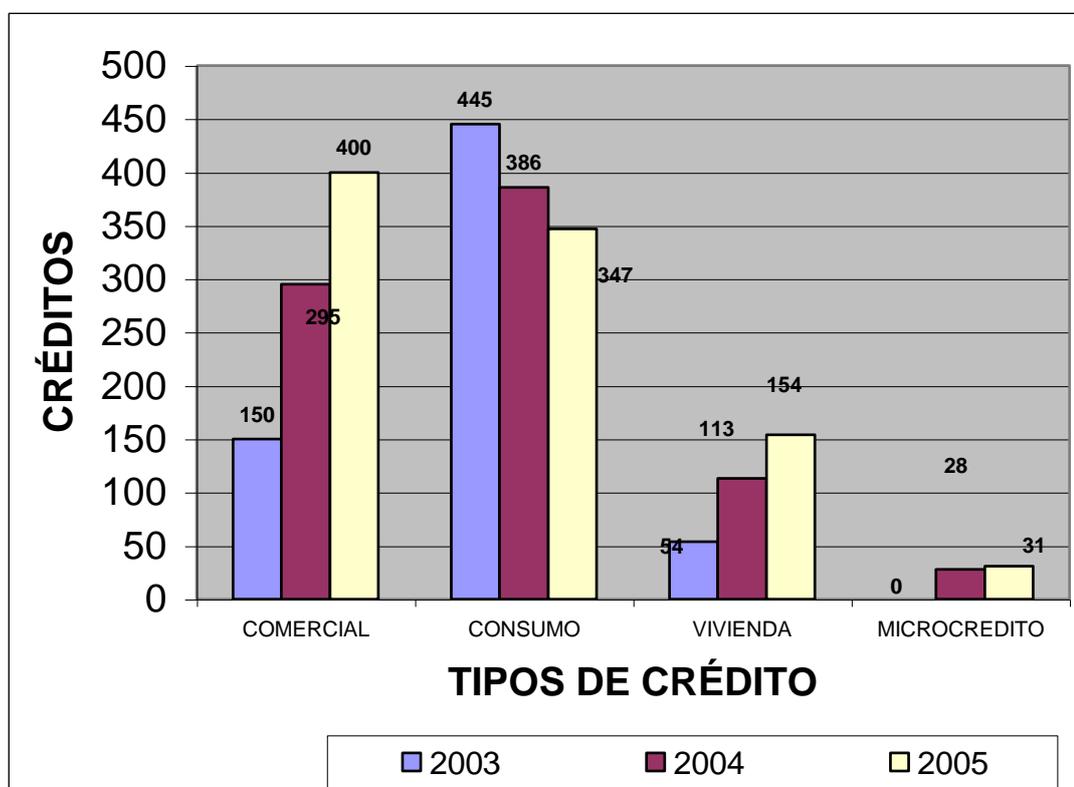
AÑOS	TIPOS DE CRÉDITOS				TOTAL
	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro Crédito	
2003	150	445	54	-	649
2004	295	386	113	28	822
2005	400	347	154	31	932
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>1178</b>	<b>321</b>	<b>59</b>	<b>2403</b>

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 5

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL VOLUMEN ANUAL DE CRÉDITOS – SEGÚN AÑOS Y TIPOS (Período 2003 – 2005)



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

ELABORACIÓN: Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No. 5**

El cuadro y gráfico # 5, refleja el número de créditos otorgados por tipos de los mismos; así en lo referente a comercial este benefició a 845 socios, de donde en el año 2003 se les otorgó a 150 socios; en el año 2004 a 295 socios y para el 2005 a 400 socios. Con relación a los créditos para consumo, este benefició a 1178 socios, de donde en el año 2003 se otorgaron a 445 socios, para el año 2004 a 386 socios; y, para el año 2005 a 347 socios. Con relación a los créditos para vivienda, estos se dieron a 321 socios, de donde en el año 2003 se otorgó a 54 socios, en el 2004 a 113 socios; y, para el año 2005 a 154 socios. Y, con lo que son los llamados micro créditos, estos en el año 2003 no se otorgaron, mientras que para el año 2004 se dieron a 28 socios y para el año 2005 se otorgaron a 31 socios.

En forma general y durante el período de estudio analizado, se han beneficiado 2403 socios, distribuidos de la siguiente manera: en el año 2003 se dieron créditos a 649 socios; en el año 2004 se beneficiaron 822 socios; y, para el año 2005 se dieron créditos a 932 socios.

Lo expuesto redundante en el engrandecimiento tanto de la institución como tal, como de los propios asociados que ven en esta cooperativa una forma de desarrollarse socio económicamente como tales y del cantón en forma general.

## **2.2.17. DESARROLLO SOCIOECONÓMICO**

Se considera como desarrollo socioeconómico a las etapas que atraviesa una economía desde las formas más simples de organización y producción hasta las complejas organizaciones productivas y sociales de los países industrializados modernos, y los no industrializados tercer mundistas. En las sociedades primitivas las personas vivían en pequeñas comunidades que se autoabastecían recolectando lo que les ofrecía la naturaleza: alimentos, pieles, leña, etc., hasta que se agotaban los recursos y la comunidad se desplazaba a otro lugar. Uno de los primeros adelantos tecnológicos fue el que permitió la transición de la vida nómada a las sociedades agrícolas sedentarias, que constituyen la base de las sociedades actuales.<sup>14</sup>

El desarrollo socioeconómico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” como institución como tal, y de los socios en forma general es muy significativo, ya que el otorgamiento de créditos a éstos les ha permitido realizar mejoras de sus viviendas, instalar un pequeño negocio, pagar deudas, viajes de excursión fuera y dentro del país, entre otros aspectos; y lo más importante es que han podido solventar en sí, gastos en vestimenta, alimentación, poderse atender de un médico especialista, etc.

---

<sup>14</sup> “Desarrollo socioeconómico” Microsoft Student 2006 (CD) Microsoft Corporation. 2006.

Con relación a la institución, el hecho de otorgar créditos, redundando en que ésta también crezca y se desarrolle, a tal punto que en la actualidad cuenta con un moderno edificio y cada año el monto por los créditos que da, van en aumento.

Todo ello incide significativamente en el desarrollo socioeconómico del cantón Santa Ana, ya que si se desarrollan sus habitantes por ende se desarrolla éste.

En otras palabras se puede decir que el crecimiento y desarrollo del que está siendo objeto el cantón Santa Ana, se debe al apoyo que está dando la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." a sus asociados, especialmente con el otorgamiento de los préstamos.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**COOPERATIVA.-** Asociación de personas basada en el principio de ayuda mutua y reciprocidad destinada a cumplir funciones de ahorro, producción, distribución o consumo, caracterizado fundamentalmente por no perseguir fines de lucro, por su carácter democrático y por sus fines de servicio.<sup>15</sup>

**CRÉDITO.-** Disponer de un dinero ajeno o retrasar el pago de cantidades debidas por un crédito plazo de tiempo, a cambio de un interés. Bancario

---

<sup>15</sup> Diccionario Océano Uno. 2005

contrato bancario por el cual un banco concede crédito a un cliente, que se denomina acreditado por un cierto plazo hasta una suma determinada. Obligándose, a cambio del percibido una comisión, a poner a disposición de aquel dentro del límite las cantidades que le reclame en el plazo fijado.<sup>16</sup>

**PRÉSTAMO.-** Operación de crédito mediante el cual el prestamista entrega a un prestatario una suma de dinero u otro bien equivalente para su utilización durante un determinado lapso de tiempo, con la condición de devolverla al final del plazo estipulado y con el reconocimiento del interés convenido<sup>17</sup>

**INCIDENCIA.-** Influencia o repercusión

**DESARROLLO SOCIOECONÓMICO.-** Estudio de las relaciones mutuas entre el desarrollo económico y social de un país, de gran relevancia en la actualidad<sup>18</sup>

**ASOCIADOS.-** Personas que forman parte de una asociación o compañía<sup>19</sup>

**AHORRO.-** Parte disponible de la renta presente que no se compra, sino que se consagra al consumo futuro<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Ibidem

<sup>17</sup> Rosenbers. JM, Diccionario de Administración y Finanzas.

<sup>18</sup> Diccionario actual de la lengua española. 2005

<sup>19</sup> Rosenbers. JM, Diccionario de Administración y Finanzas

<sup>20</sup> Diccionario de Términos Financieros e Inversión. Francisco Merchán Murillo

**CAPITAL SOCIAL.-** Capital aportado por accionistas para constituir el patrimonio social que les otorgue sus derechos sociales.

**CREDITO BANCARIO.-** El concedido a una persona a corto plazo, se realiza a cambio de un descuento suscrito por el solicitante del crédito a su nombre o a nombre de un tercer deudor.<sup>21</sup>

**DEPÓSITO.-** Suma de fondo constituido por dinero o cheque, instrumento de giro, cupones, efectos comerciales, pagarés, etc. que pueden ser transformados fácilmente en dinero, el depósito se realiza en un banco, cooperativa o cualquier institución financiera, con el propósito muchas veces de conseguir y mantener una línea de crédito u otros servicios bancarios<sup>22</sup>

## **2.4. HIPÓTESIS**

Los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” inciden significativamente en el desarrollo socioeconómico de sus asociados.

Período 2003 – 2005

---

<sup>21</sup> Auditoría Bancaria. Juan A. Dvincez

<sup>22</sup> León García Oscar. Administración Financiera: Fundamentos y Aplicaciones. Tercera Edición. Prenda

## **2.5. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Desarrollo socioeconómico de sus asociados

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

EL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Análisis de los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. Período 2003 – 2005</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Analizar los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. Período 2003 – 2005</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los antecedentes y generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."</li> <li>• Determinar las políticas crediticias utilizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."</li> <li>• Cuantificar la evolución de los créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." en el período 2003 – 2005</li> <li>• Identificar el destino de los crédito que le dan los asociados</li> <li>• Demostrar la incidencia que tienen los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. Período 2003 – 2005</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." inciden significativamente en el desarrollo socioeconómico de sus asociados. Período 2003 – 2005</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Desarrollo socioeconómico de sus asociados</p>

## VARIABLE INDEPENDIENTE

Créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Dinero que otorga en calidad de préstamo la cooperativa a sus asociados con el fin de servir a los mismos y a la vez obtener rédito de ello.	Departamento de crédito	Tipos de crédito	Comercial Consumo Vivienda Microempresa Otros	Observación, encuestas y entrevistas, dirigidas a los directivos y personal administrativo de esta institución.
		Montos otorgados	1 – 1000 1001 – 3000 3001 – 5000 5001 – 8500	
		No. de créditos y por tipos	1 – 500 501 – 1000 1001 – 8100	
	Requisitos	Reglamento de crédito		
	Directivos	Políticas crediticias	Leyes Estatutos Reglamentos Resoluciones Normas Otros	
Estructura institucional		Antecedentes generales Orgánico funcional Clases de socios Políticas internas Otros		

## VARIABLE DEPENDIENTE

Desarrollo socioeconómico de sus asociados

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Impactos o cambios que experimentan los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", producto de los créditos que han sido objeto los mismos.	Préstamos	Créditos	Destino de los créditos; Agricultura Ganadería Estudios en el interior o exterior Viajes Instalar un negocio Pago de deudas Electrodomésticos Equipos de oficinas Otros	Observación, encuestas y entrevistas, dirigidas a los directivos, personal administrativo y socios de esta institución.
	Desarrollo socioeconómico	Hogar	Educación Salud Alimentación Vestimenta Negocio Fuente de trabajo Relaciones sociales Otros	
		Incidencia	Cambios positivos Cambios negativos Estabilidad Incremento productivo Sustentabilidad Otros	

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo investigativo se lo llevo a cabo en el mismo lugar donde se ejecutan las actividades y se las realizó en forma explicativa, pues responde a las causas por las cuales existe un determinado grado de eficiencia y productividad con la finalidad de concretar la investigación planteada.

#### **3.1. SUJETO INVESTIGADO**

Créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

***Investigación de campo.-*** Este tipo de investigación se lo aplicó mediante la realización de encuestas y entrevistas a los directivos, empleados y socios beneficiados con los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, que son parte de la investigación formulada.

***Investigación bibliográfica descriptiva.-*** La investigación bibliográfica permitió tener como finalidad interpretar los hechos tal cual como aparecieron, lo que conllevó la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

**Investigación histórica.-** La misma permitió analizar y describir los hechos del pasado para comprender de una mejor manera los del presente.

### **3.3. METODOS**

**Método Histórico.-** La investigación se basó en la recopilación de la mayor cantidad de información que existió sobre el tema de los hechos acontecidos.

**Método Analítico.-** Se realizó a través del análisis de los datos estadísticos obtenidos en el transcurso de la realización del problema planteado.

**Métodos Deductivo e Inductivo.-** En la investigación propuesta se aplicaron los métodos deductivo e inductivo, porque se partió del análisis general al particular, ya que hubo que establecer las causas del problema propuesto y determinar la incidencia en el desarrollo socioeconómico de los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Entrevistas estructuradas y no estructuradas a los directivos y empleados y encuesta a los socios beneficiados con los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, como también la observación. Además se utilizó la información primaria y secundaria.

### 3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN

**Fuente Primaria.-** Esta información se la obtuvo directamente en la propia cooperativa objeto del presente estudio, específicamente en el departamento financiero, crédito y contable y la proporcionada por los directivos de la institución y entrevistas a los involucrados en la temática

**Fuente Secundaria.-** Se la obtuvo de la bibliografía amplia y especializada de revistas, documentos, videos, periódicos, libros, etc., como también de la que reposa en los archivos de la cooperativa.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población.-** La presente investigación se basó de un universo de 1100 personas, que comprende a directivos, empleados y socios beneficiados con los créditos que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”.

**Muestra.-** Para la obtención del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

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

$$n = \frac{1100}{(0,07)^2 (1100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{0,0049 (1099) + 1}$$

$$n = \frac{1100}{5,3851 + 1}$$

$$n = \frac{1100}{6,3851}$$

$$n = 172,27 = 172$$

n = Tamaño de la muestra

E = Error admisible

N = Población o universo

### **3.7. RECURSOS UTILIZADOS**

#### **\* HUMANOS:**

- ❖ Los investigadores de la investigación
- ❖ El director de tesis
- ❖ Tres miembros del Tribunal de Revisión y Evaluación
- ❖ 22 personas entre directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."
- ❖ 150 Socios beneficiados con créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

#### **\* ECONOMICOS:**

- ❖ El costo monetario de la investigación en sí, ha sido aproximadamente de 990 dólares.

#### **\* MATERIALES:**

- ❖ Los libros especializados sobre el tema investigado
- ❖ Internet.
- ❖ Guías de observación, entrevistas y cuestionario
- ❖ Fichas y otros instrumentos
- ❖ Papel, material de escritorio

- ❖ Transporte

**\* TÉCNICOS:**

- ❖ Técnicas del cuestionario
- ❖ Técnicas estadísticas para hacer cuadros y tablas
- ❖ Técnicas bibliográficas para la revisión de la literatura
- ❖ Entre otros

**\* INSTITUCIONALES:**

- ❖ Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."
- ❖ Ministerio de Bienestar Social - Dirección Nacional de Cooperativas del Ecuador
- ❖ Federación Nacional de Cooperativas de Ahorros y Créditos del Ecuador (FECOAC)
- ❖ Superintendencia de Bancos y Seguros de Manabí
- ❖ Inspectoría de Cooperativas de Manabí

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

La información obtenida por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos, fueron procesadas y analizadas para determinar el cumplimiento de la investigación.

Los resultados obtenidos están presentados en forma de gráficos, cuadros estadísticos, gráficos de barras, etc.; con lo que se da acatamiento con los objetivos de la investigación y la comprobación de la hipótesis planteada, verificando así el cumplimiento de los mismos.

#### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los involucrados que en un número de 172 que componen el tamaño de la muestra; de donde 150 corresponde a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", y, por otro lado se consideró a 22 personas que integran el grupo de directivos y personal administrativo de esta misma institución.

Seguidamente se hace un análisis e interpretación de estos resultados, en donde se enfatiza las posibles causas que han dado motivo a las respuestas dadas por los investigados.

#### 4.1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA”

**CUADRO No. 6**

**FRECUENCIA CON LA QUE SOLICITA CRÉDITOS A LA COOPERATIVA**

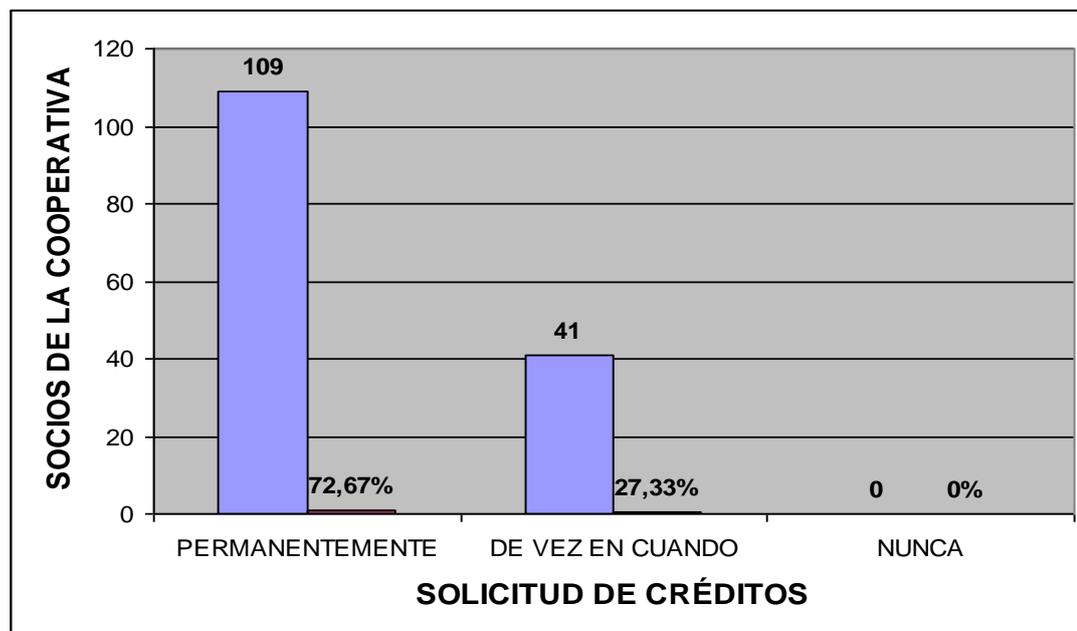
SOLICITUD DE CRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Permanentemente	109	72.67
De vez en cuando	41	27.33
Nunca	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

**GRÁFICO No. 6**

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FRECUENCIA CON LA QUE SOLICITA CRÉDITOS A LA COOPERATIVA**



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 6**

El cuadro y gráfico # 6, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, que se refiere con la frecuencia con la que solicita créditos a esta institución; de donde 109 de ellos que representa el 72.67% del total general de los encuestados respondieron que “permanentemente”; mientras que 41 personas, es decir el 27.33% del total general, manifestaron que “de vez en cuando”. Se resalta que nadie contestó que “nunca” ha realizado crédito.

Lo descrito conlleva a determinar que, los socios de esta cooperativa de acuerdo a las necesidades y urgencias que se les presenten, solicitan créditos para satisfacer las mismas; lo que demuestra que la población del cantón Santa Ana y recintos aledaños está progresando gracias a la participación directa de esta cooperativa con la facilitación de los préstamos, lo que redundará en el desarrollo y crecimiento general del cantón.

## CUADRO No. 7

### TIPO DE CRÉDITO QUE HA SOLICITADO A LA COOPERATIVA

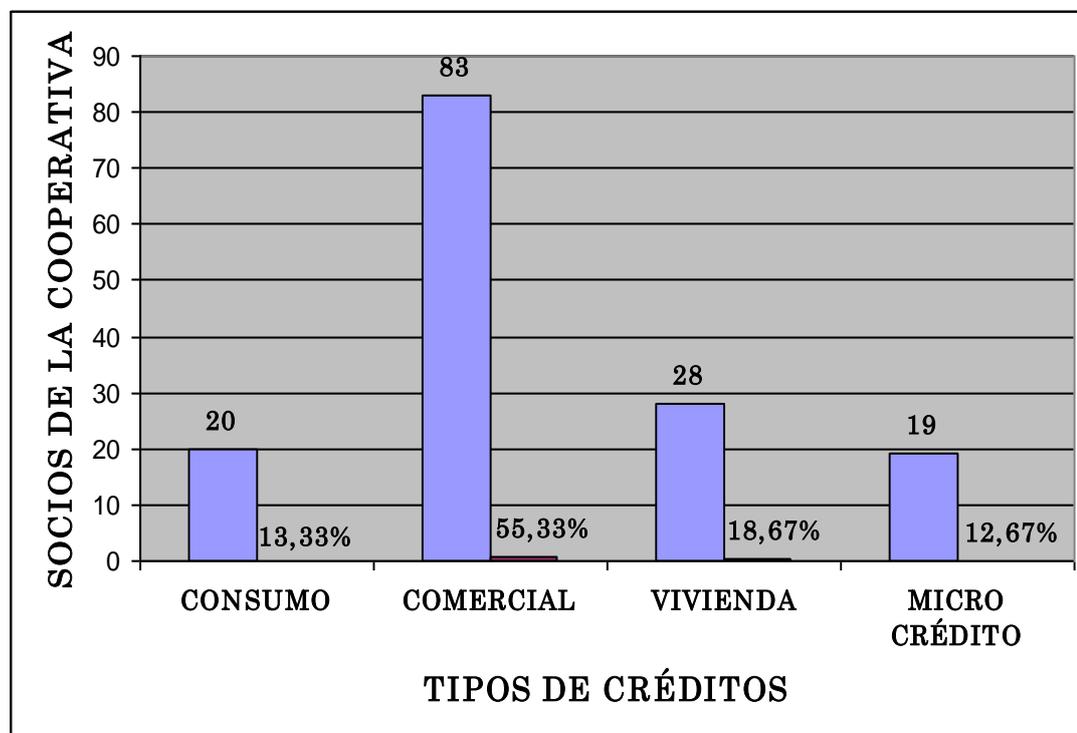
TIPO DE CRÉDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Consumo	20	13.33
Comercial	83	55.33
Vivienda	28	18.67
Micro crédito	19	12.67
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 7

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL TIPO DE CRÉDITO QUE HA SOLICITADO A LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 7**

El cuadro y gráfico # 7, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a que tipo de crédito solicita normalmente, a lo que 20 de los encuestados y que representa el 13.33% del total general respondieron que el tipo de crédito que ellos más acceden es el de “consumo”; otro 55.33% que representa a 83 socios encuestados respondieron que el “comercial”; por otro lado 28 de las personas encuestadas, es decir el 18.67% del total general, respondieron que el de “vivienda”; y el 12.67% restante que equivale a 19 de los encuestados respondieron que es el “micro crédito” el préstamo que ha realizado.

Se recalca que los socios de esta cooperativa el crédito que más realizan ellos es el comercial, ya que gran parte de los socios que conforman la masa de esta cooperativa, se dedican a la actividad comercial, ya sea dentro o fuera del cantón e inclusive de la provincia.

## CUADRO No. 8

### DESTINO DE LOS CRÉDITOS

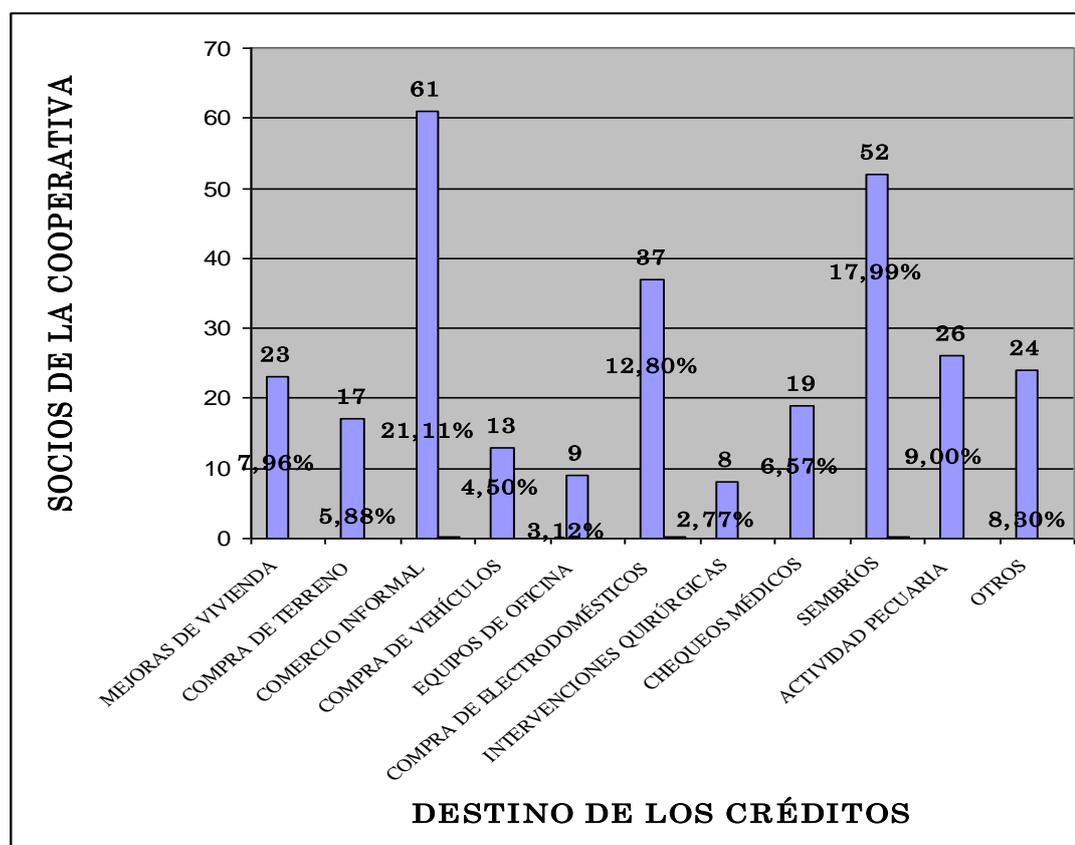
DESTINO DE CRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mejoras de vivienda	23	7.96
Compra de terreno	17	5.88
Comercio informal	61	21.11
Compra de vehículos	13	4.50
Equipos de oficinas	9	3.12
Compra de electrodomésticos	37	12.80
Intervenciones quirúrgicas	8	2.77
Chequeos médicos	19	6.57
Sembríos	52	17.99
Actividad pecuaria	26	9.00
Otros	24	8.30
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 8

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL DESTINO DE LOS CRÉDITOS



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 8**

El cuadro y gráfico # 8, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a cual es el destino que el da a los créditos, de donde 23 de ellos que representa el 7.96% del total general, respondieron que mejoras de vivienda; así mismo 17 de los encuestados que equivale al 5.88% del total general respondieron que a la compra de terrenos; por otro lado 61 de estas personas encuestadas que representa el 21.11% del total general respondieron que al comercio informal; 13 de las personas encuestadas, es decir el 4.50% los créditos lo destinan para la compra de vehículos; un 3.12% que equivale a 9 socios, respondieron que los préstamos los destinan en la compra de electrodomésticos o artículos afines; así mismo un 2.77% del total general que representa a 8 socios respondieron que para intervenciones quirúrgicas; 19 de los socios encuestados que representa el 6.57% del total general destinan los créditos en la realización de chequeos médicos; 52 de los socios encuestados que equivale al 17.99% del total general manifestaron que los créditos lo destinan en los sembríos que ellos realizan; un 9%, es decir 26 de estos socios encuestados respondieron que destinan sus créditos en la actividad pecuaria; y, el 8.30% restante que representa a 24 de los socios encuestados, destinan sus créditos en aspectos como: viaje, estudios en el exterior, pago de matrículas escolares y vehiculares.

Como se puede observar, son algunas actividades a la que los socios destinan sus créditos que realizan en esta cooperativa, resaltándose más al comercio informal, sembríos, compra de electrodomésticos, especialmente las dos primeras por cuanto son actividades que de una u otra manera representan para ellos una forma de sustentar a su familia en todos los aspectos, como: educación, vivienda, alimentación, salud, entre otros.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

## CUADRO No. 9

### CONSIDERACIÓN DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA

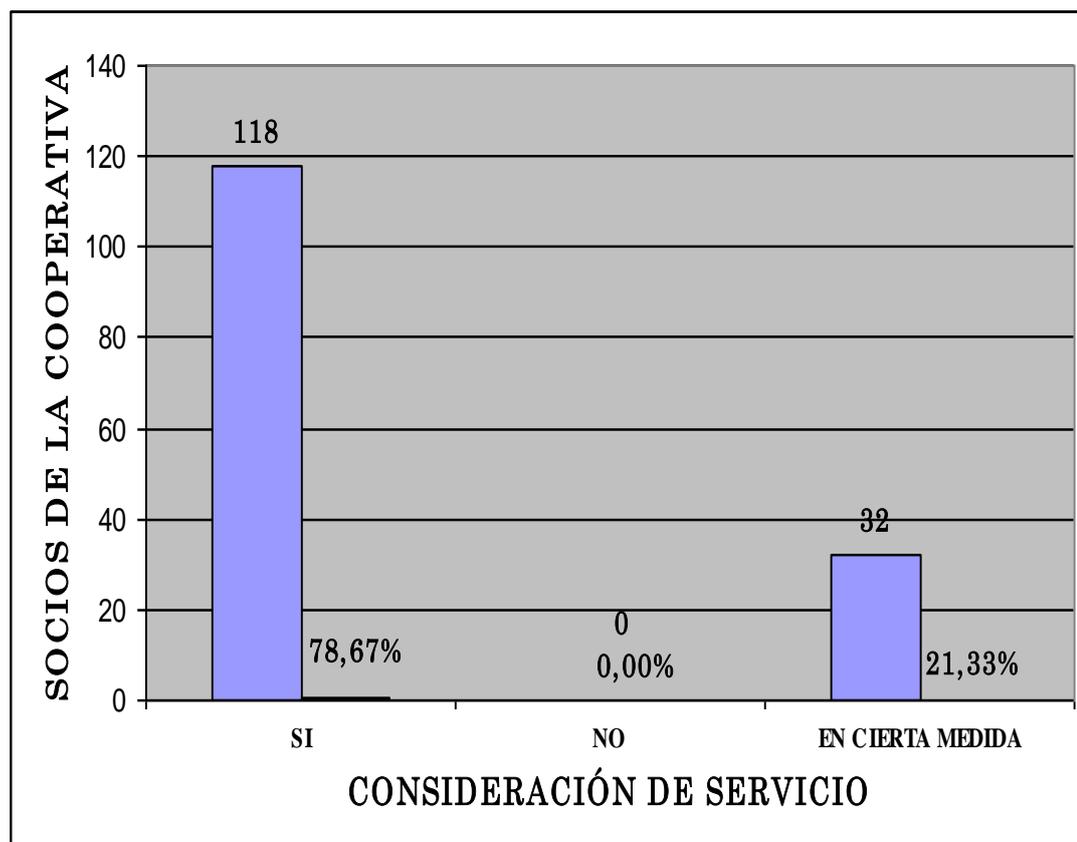
CONSIDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	118	78.67
NO	-	-
EN CIERTA MEDIDA	32	21.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 9

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA SOBRE LA CONSIDERACIÓN DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 9**

El cuadro y gráfico # 9, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a que si la cooperativa le ha servido de mucho en ciertos momentos; de ello 118 de los encuestados que representa el 78.67% del total general respondieron que “sí”; así mismo 32 de los socios encuestados, es decir el 21.33% del total general respondieron que “en cierta medida”; aclarándose de que por la opción “no”, no contestó nadie.

De lo descrito se concluye que, los socios de esta institución consideran que la misma les ha servido de mucho en un determinado momento, más aún cuando la han necesitado, especialmente en momento de emergencias de salud, de sembríos y de otro tipo de inconvenientes que a diario se le presentan al ser humano.

## CUADRO No. 10

### CALIFICACIÓN QUE DA A LA COOPERATIVA

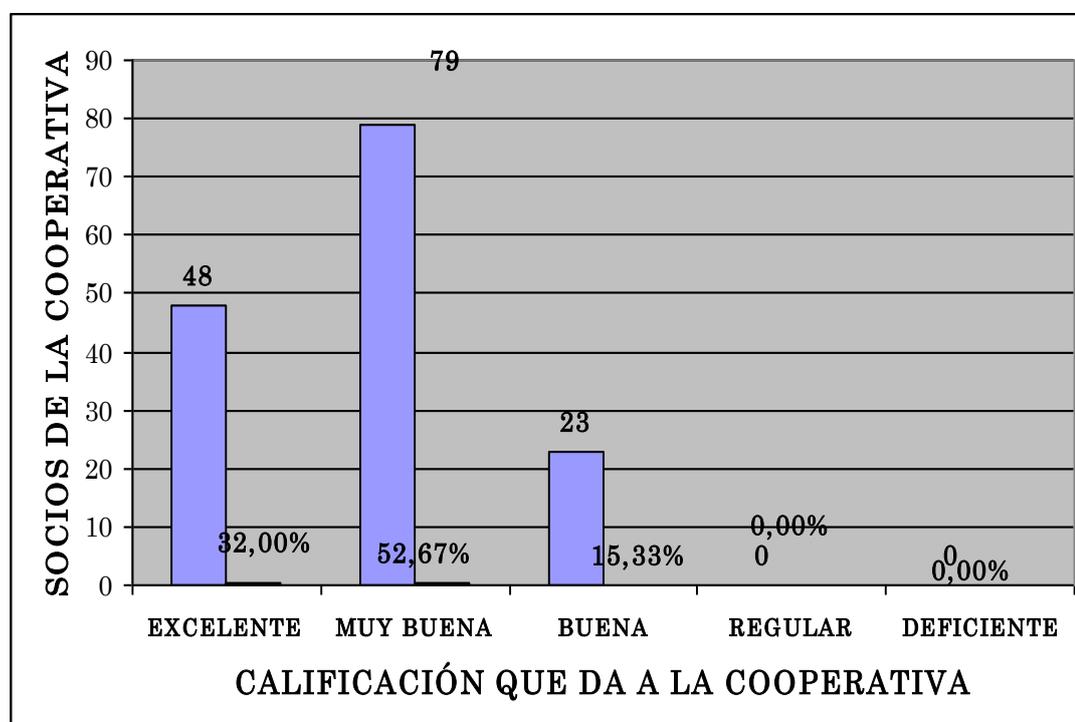
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	48	32.00
Muy Buena	79	52.67
Buena	23	15.33
Regular	-	
Deficiente	-	
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 10

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA SOBRE LA CALIFICACIÓN QUE DA A LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 10**

El cuadro y gráfico # 10, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que tiene relación a la calificación que da él como socio a esta institución, de donde el 32% de los encuestados que representa a 48 de esto, respondieron que la califica como “excelente”; otros 79 socios que equivale al 52.67% del total general respondieron que es “muy buena”; y, el 23% restante que representa a 23 de los encuestados, respondieron que “buena”. Se destaca que no hubo respuestas por las alternativas de regular y deficiente..

De lo expuesto se deduce que esta cooperativa está muy considerada por sus socios, ya que la calificación que éstos hacen a la misma va desde buena hasta lo excelente; lo que se debe a la atención, ejecución y facilidad en la consecución de créditos; como también por la objetividad y principios que esta predica y realiza.

## CUADRO No. 11

### JUSTIFICACIÓN DEL MONTO DE PRÉSTAMO

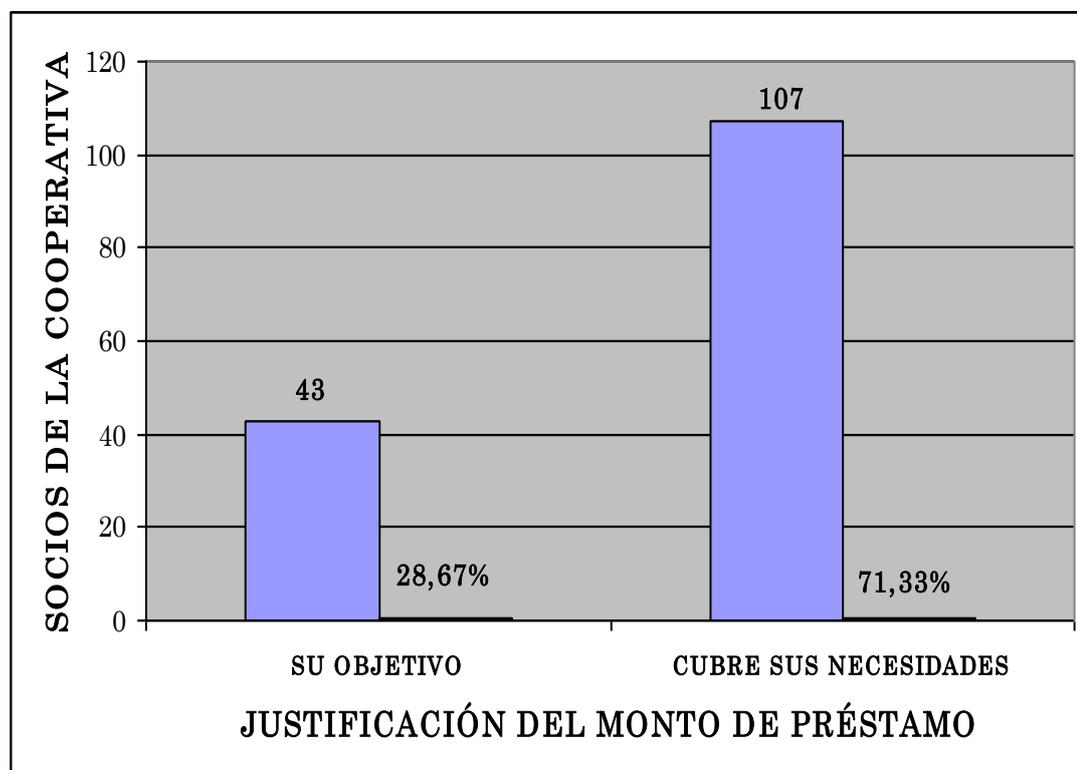
JUSTIFICACIÓN DEL PRÉSTAMO	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Su objetivo	43	28.67
Cubre sus necesidades	107	71.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 11

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DEL MONTO DE PRÉSTAMO



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 11**

El cuadro y gráfico # 11, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a que si considera que el monto del préstamo que ofrece la cooperativa es suficiente para cubrir dos aspectos importantes; a lo que 43 de los encuestados es decir el 28.67 manifestaron que con el mismo logran sus objetivos,; y, 107 de los encuestados es decir el 71.33% del total general analizado, respondieron que el monto en sí “cubre sus necesidades”.

De lo descrito se puede observar que muchos de los socios que realizan créditos en esta cooperativa, el monto que ofrece la institución les alcanzan para cumplir su objetivo, es decir que logra cumplir con la meta que se propuso al momento de solicitar el crédito; mientras que a otros sólo les alcanza para cubrir sus necesidades, esto en cierta medida se debe a la capacidad y destino que el socio le da a su crédito.

## CUADRO No. 12

### REPERCUSIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR

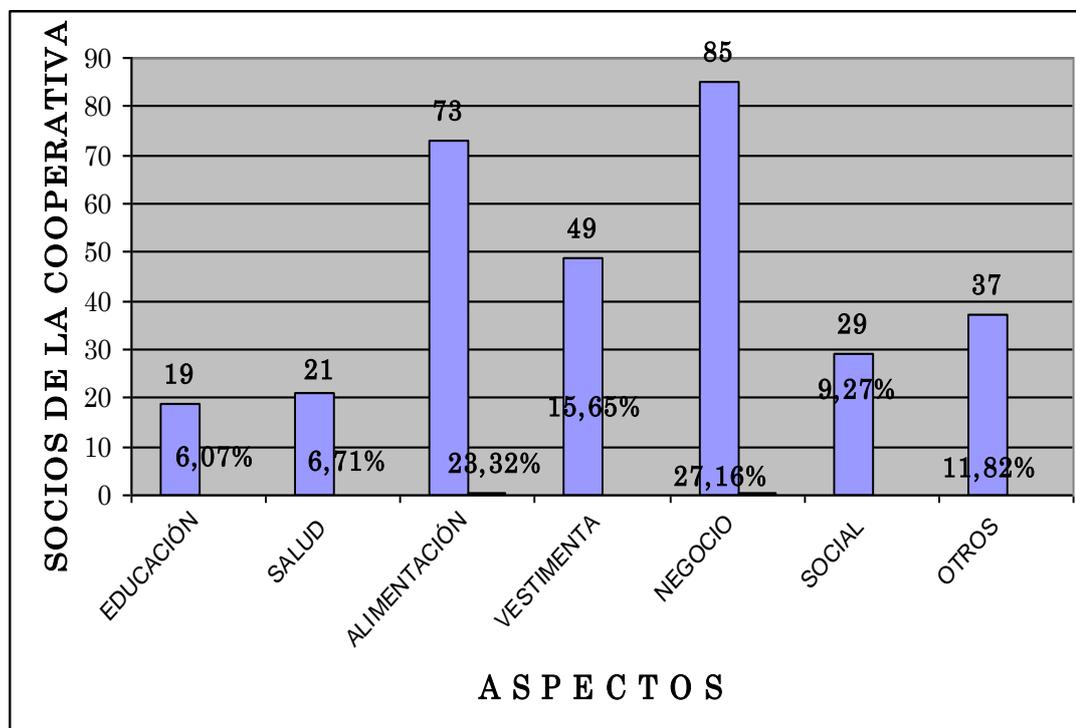
ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Educación	19	6.07
Salud	21	6.71
Alimentación	73	23.32
Vestimenta	49	15.65
Negocio	85	27.16
Social	29	9.27
Otros	37	11.82
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 12

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA SOBRE LA REPERCUSIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 12**

El cuadro y gráfico # 12, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a la repercusión socioeconómica que han tenido los créditos que los mismos han solicitado en sus hogares en varios aspectos; a lo que 19 de los encuestados que representa el 6.07% del total general respondieron que en la “educación”; por otro lado 21 de los socios analizados que representa el 6.71% del total general respondieron que es en la “salud” en donde mayormente han repercutido los créditos; un 23.32% del total general que equivale a 73 de los socios encuestados, respondieron que es en el aspecto alimenticio, por otro lado 49 de los socios analizados, es decir el 15.65% del total general respondieron que en el de “vestimenta”; un 27.16%, es decir 85 de los socios encuestados, respondieron que en el “negocio”; 29 de los socios encuestados es decir el 9.27% del total general, respondieron que en el aspecto “social”; y, el 11.82% restante que equivale a 37 de los analizados respondieron que en “otras” como es el caso de compra de medicinas..

Todo ello conlleva a deducir que la repercusión socioeconómica que tienen los créditos en los hogares de los socios de esta cooperativa es muy favorable, especialmente en los aspectos de su negocio como el de alimentación; lo que debe ser una satisfacción en cierta medida para los directivos y administradores de esta cooperativa.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

### CUADRO No. 13

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA REPERCUSIÓN DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR

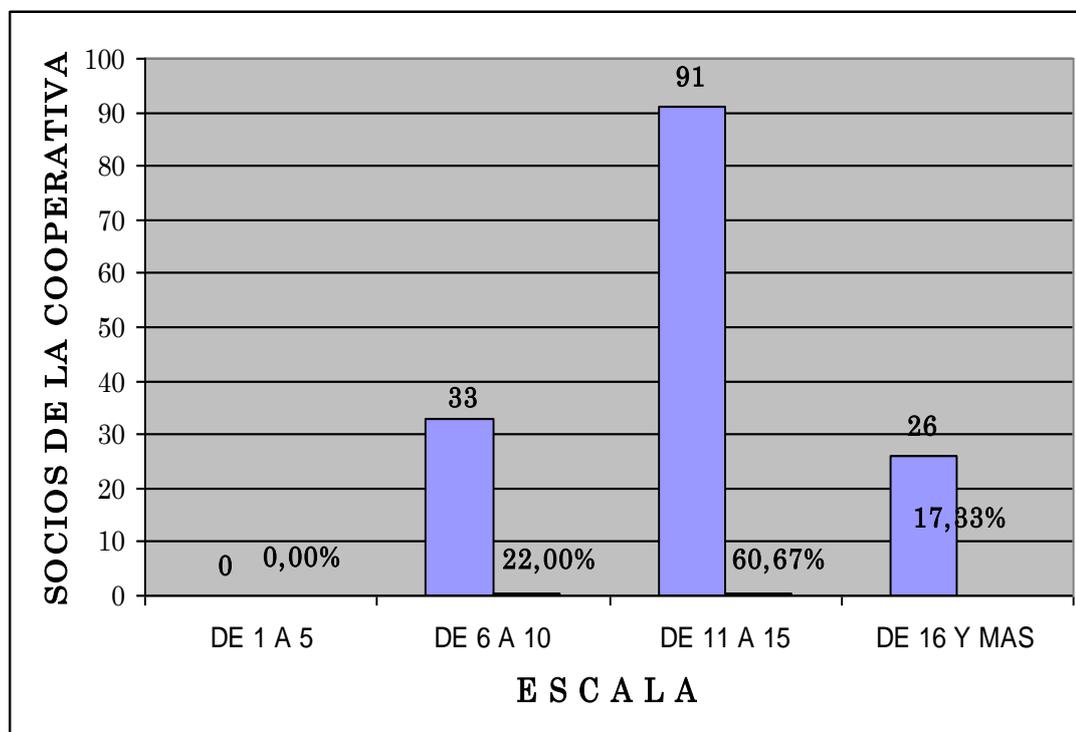
ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
De 1 a 5	-	-
De 6 a 10	33	22.00
De 11 a 15	91	60.67
De 16 y más	26	17.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

### GRÁFICO No. 13

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA SOBRE LA ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA REPERCUSIÓN DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 13**

El cuadro y gráfico # 13, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a la escala con la que calificaría, a la repercusión que han tenido los créditos en el aspecto socioeconómico de sus hogares; a lo 33 de ellos que representa el 22% del total general analizado, consideran que de 6 a 10; igualmente 91 de los socios encuestados que representa el 60.67% del total general respondieron que de 11 a 15; y, el 17.33% que representa a 26 de los encuestados manifestaron que de 16 y más; no hay respuestaza dada por la primera alternativa

Como se puede observar según el criterio de los socios de esta institución manifiestan que esta está en un nivel más allá de 6 puntos, con acentuación entre 11 a 15; lo que refleja que la cooperativa tiene la confianza y seguridad de sus asociados.

## CUADRO No. 14

### INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR

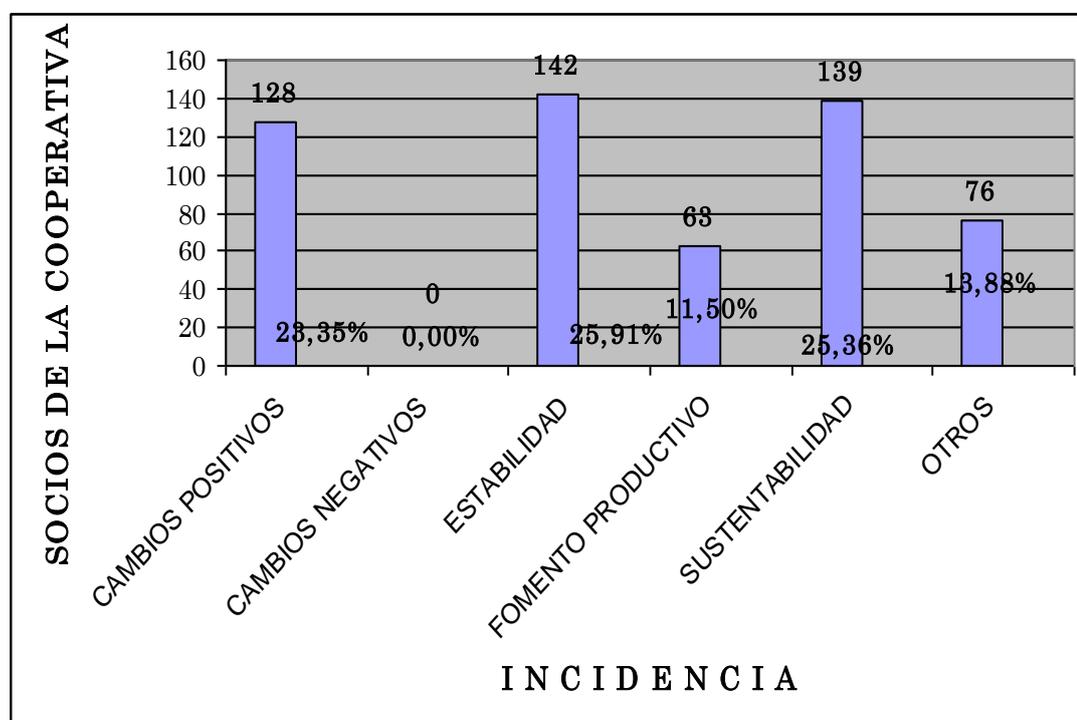
INCIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Cambios positivos	128	23.35
Cambios negativos	-	-
Estabilidad	142	25.91
Fomento productivo	63	11.50
Sustentabilidad	139	25.36
Otros	76	13.88
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 14

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR



**FUENTE:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 14**

El cuadro y gráfico # 14, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 150 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a la incidencia en general que han tenido los créditos que otorga la cooperativa en el hogar de los socios de esta institución; al respecto 128 de los encuestados que representa el 23.35% del total general respondieron que ello ha incidido en “cambios positivos”; así mismo 142 de los socios encuestados que equivale al 25.91% del total general respondieron que en la “estabilidad” de sus hogares; un 11.50% del total general que representa a 63 de las personas encuestadas manifestaron que en el “fomento productivo”; por otro lado 139 de las personas socias de esta institución que representa el 25.36% del total general respondieron que en la “sustentabilidad”; y, el 13.88% restante, es decir 76 de los encuestados se limitaron en responder que en “otros” aspectos como la sostenibilidad, ha incidido en forma general los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”. Es de recalcar que nadie respondió por la alternativa de “cambios negativos”.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

Lo descrito demuestra que en forma general los créditos que otorga esta cooperativa inciden significativamente en el desarrollo socioeconómico de sus asociados.

Lo que, demuestra que los socios se sienten en cierta medida muy agradecidos de contar con una institución financiera de este nivel en el cantón Santa Ana, ya que esto ha permitido a los habitantes en forma general desarrollarse tanto socio como económicamente, lo que redundo en el mismo cantón.

## 4.2. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTA ANA LTDA”

**CUADRO No. 15**

### TIPOS DE CRÉDITOS QUE MÁS SOLICITAN LOS SOCIOS A LA COOPERATIVA

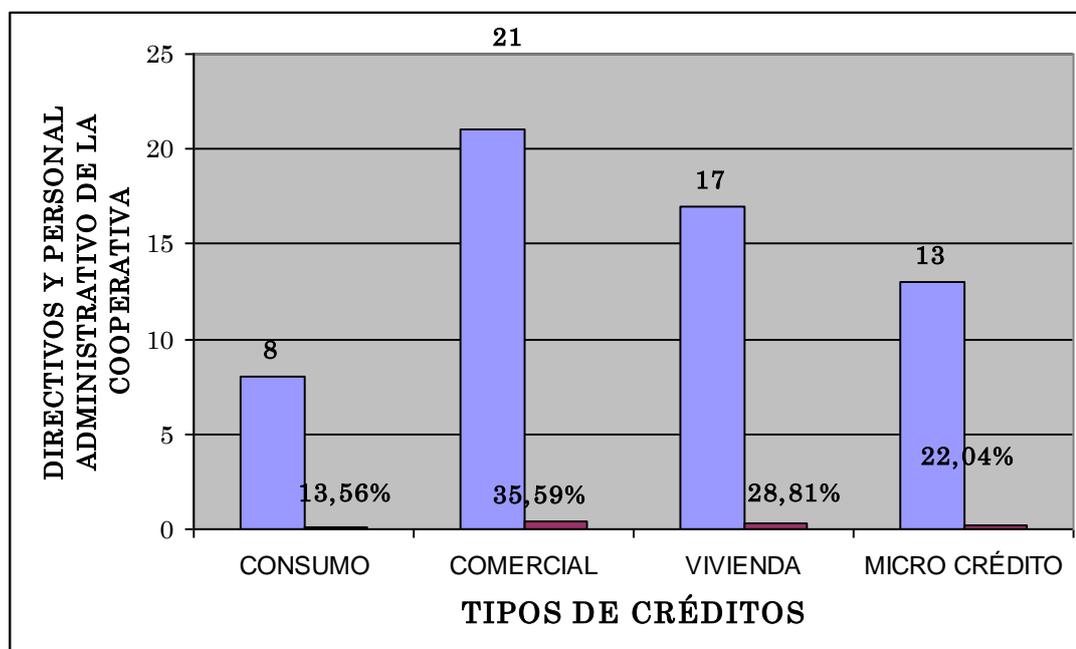
TIPOS DE CRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Consumo	8	13.56
Comercial	21	35.59
Vivienda	17	28.81
Micro Crédito	13	22.04
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

**GRÁFICO No. 15**

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS TIPOS DE CRÉDITOS QUE MÁS SOLICITAN LOS SOCIOS A LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 15**

El cuadro y gráfico # 15, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere que tipo de créditos normalmente solicitan los socios, a lo que 8 de los encuestados que representa el 13.56% del total general respondieron que el de “consumo”; 21 personas de las encuestadas que equivale al 35.39% del total general manifestaron que el “comercial”; así mismo 17 de las personas analizadas que representa el 28.81% del total general respondieron que el de “vivienda”; y, el 22.04% restante, es decir 13 de estos encuestados respondieron que el “micro crédito”.

En definitiva según los directivos y personal administrativo de esta institución, manifiestan que los créditos de mayor aceptación o pedido que hacen los socios de esta cooperativa, resaltan los del comercio y vivienda. Esto se debe en gran medida a que los socios de este cantón como de sitios aledaños o pertenecientes a otras zonas de la geografía manabita, solicitan créditos para el comercio, por que su actividad es tanto el comercio informal como el formal.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

## CUADRO No. 16

### DESTINO DE LOS CRÉDITOS

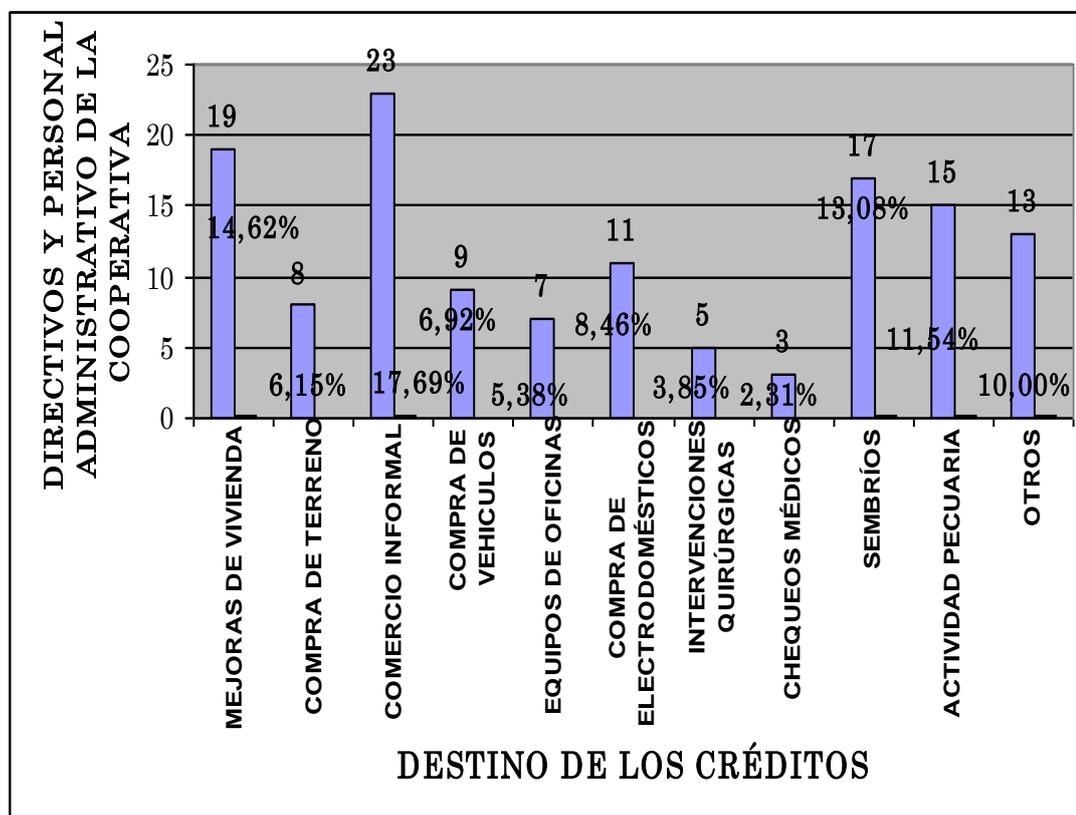
DESTINO DE CRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mejoras de vivienda	19	14.62
Compra de terreno	8	6.15
Comercio informal	22	17.69
Compra de vehículos	9	6.92
Equipos de oficinas	7	5.38
Compra de electrodomésticos	11	8.46
Intervenciones quirúrgicas	5	3.85
Chequeos médicos	3	2.31
Sembríos	17	13.08
Actividad pecuaria	15	11.54
Otros	13	10.00
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 16

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL DESTINO DE LOS CRÉDITOS



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 16**

El cuadro y gráfico # 16, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", y que se refiere a cual es el destino que los socios dan a los créditos que ellos solicitan, al respecto 19 de ellos que representa el 14.62% del total general respondieron que a mejoras de vivienda; 8 de estos encuestados que equivale al 6.15% del total general respondieron que es a la compra de terrenos; un 17.69%, es decir 22 de los encuestados que quiere decir el total de todos ellos, respondieron que al comercio informal; 9 personas por otro lado manifestaron y que representa el 6.92% del total general respondieron que el destino que los socios dan a los créditos es a la compra de vehículos; 7 de los encuestados que representa el 5.38% del total general, respondieron que a la compra de equipos de oficinas como computadoras, entre otros; por otro lado 11 de las personas encuestadas que representa el 8.46% del total general manifestaron que es a la compra de electrodomésticos o artículos afines; 5 de los encuestados que representa el 3.85% del total general respondieron que lo han destinado a intervenciones quirúrgicas; así mismo existe un 2.31% de las personas encuestadas es decir 3 de ellos que respondieron para chequeos médicos; 17 de los encuestados que representa el 13.08% respondieron que lo destina a la agricultura o siembra de cultivos de ciclo corto; un 11.54% que equivale a 15 de los encuestados respondieron que a la actividad pecuaria; y, el 10%

restante, es decir 13 de los encuestados, que es a “otras” actividades que destina el socio su crédito, como pago de matrículas escolares y vehiculares, estudios en el exterior e interior de nuestro país, etc.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

Como se puede notar todos los encuestados coinciden en manifestar que el destino de los créditos con mayor proporción se da para el comercio informal, aclarándonos ellos de que en cierta medida aquí también se incluye al comercio formal aunque en mínima escala. Lo sigue la dedicación a la siembra de cultivos de ciclo corto especialmente; y a la actividad pecuaria; por ser actividades que le permiten tener un ingreso económico producto de ello, lo que les permite en cierta medida tener una sustentabilidad en los hogares de los socios.

## CUADRO No. 17

### CRÉDITOS QUE SE LIQUIDAN EN EL AÑO

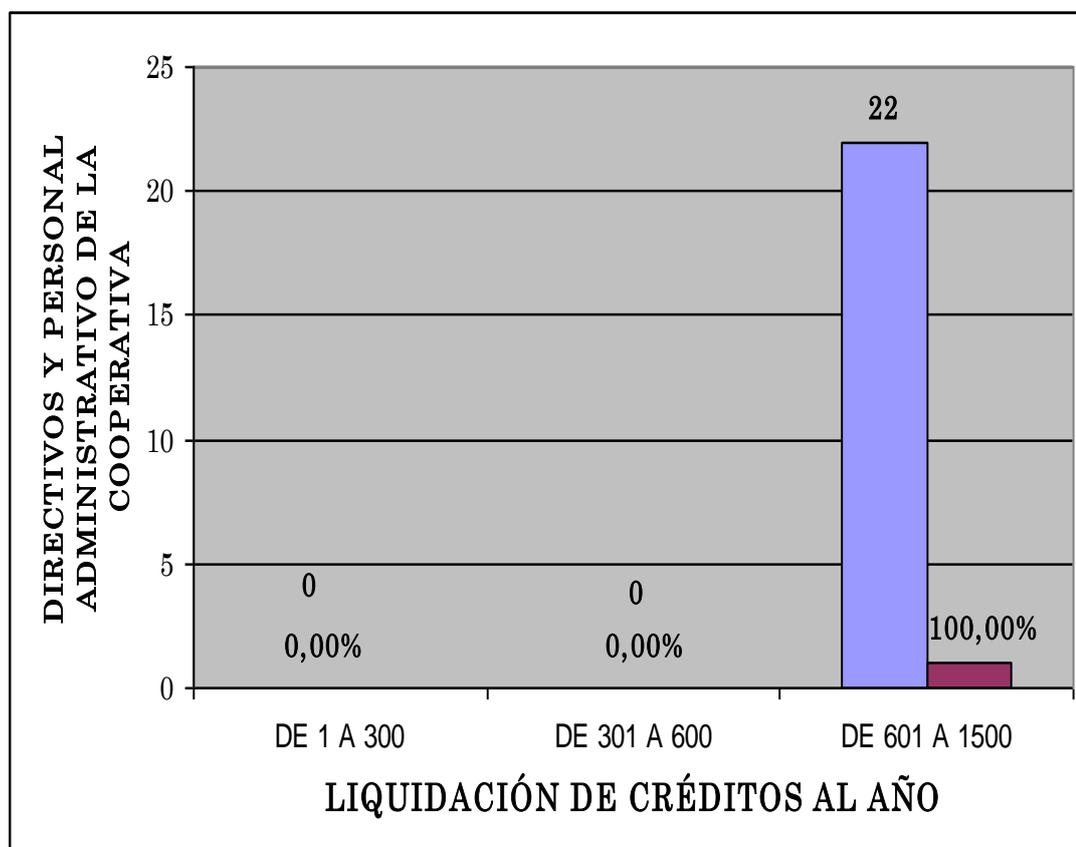
LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
De 1 a 300	-	-
De 301 a 600	-	-
De 601 a 1500	22	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 17

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS CRÉDITOS QUE SE LIQUIDAN EN EL AÑO



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 17**

El cuadro y gráfico # 17, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", y que se refiere cuantos créditos se liquidan promedialmente al año; todos coincidieron en responder que de 601 a 1500 créditos, lo que representa el 100% del total general encuestado.

Lo que demuestra que este tipo de servicio que otorga esta cooperativa tiene una aceptación muy satisfactoria para quienes hacen esta cooperativa, especialmente para directivos y personal administrativo de la misma; esto debido a las políticas crediticias que maneja la institución, que en cierta medida no perjudican ni a los socios, ni a la cooperativa como tal.

## CUADRO No. 18

### CALIFICACIÓN A LA COOPERATIVA

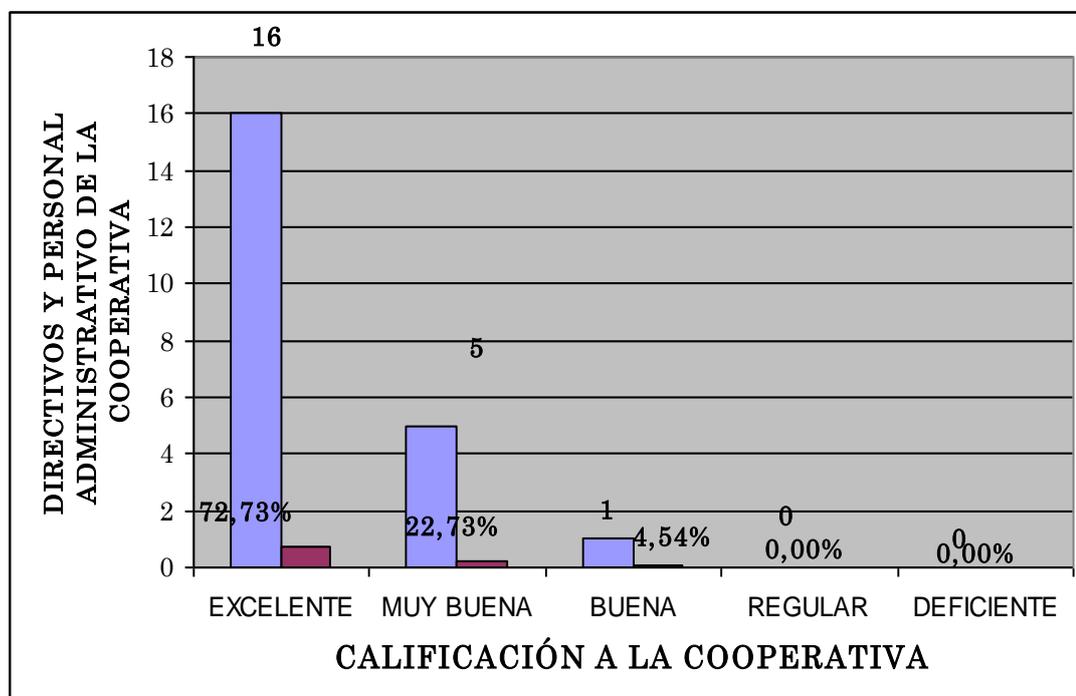
CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	16	72.73
Muy Buena	5	22.73
Buena	1	4.54
Regular	-	-
Deficiente	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 18

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CALIFICACIÓN A LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 18**

El cuadro y gráfico # 18, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a como califica a la cooperativa; al respecto 16 de ellos que representa el 72.73% del total general respondieron que “excelente”; mientras que 5 de los encuestados que equivale al 22.73% del total general respondieron que “muy buena”; y, el 4.54% restante, es decir una sola persona manifestó que “buena”. Es de indicar que nadie respondió por las alternativas regular y deficiente.

Esto demuestra que la cooperativa tiene un calificativo muy aceptable por parte de directivos y personal administrativo de esta institución, ya que según ellos, esto se debe a las políticas implementadas que van en beneficio de los socios especialmente.

## CUADRO No. 19

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON SUS SOCIOS

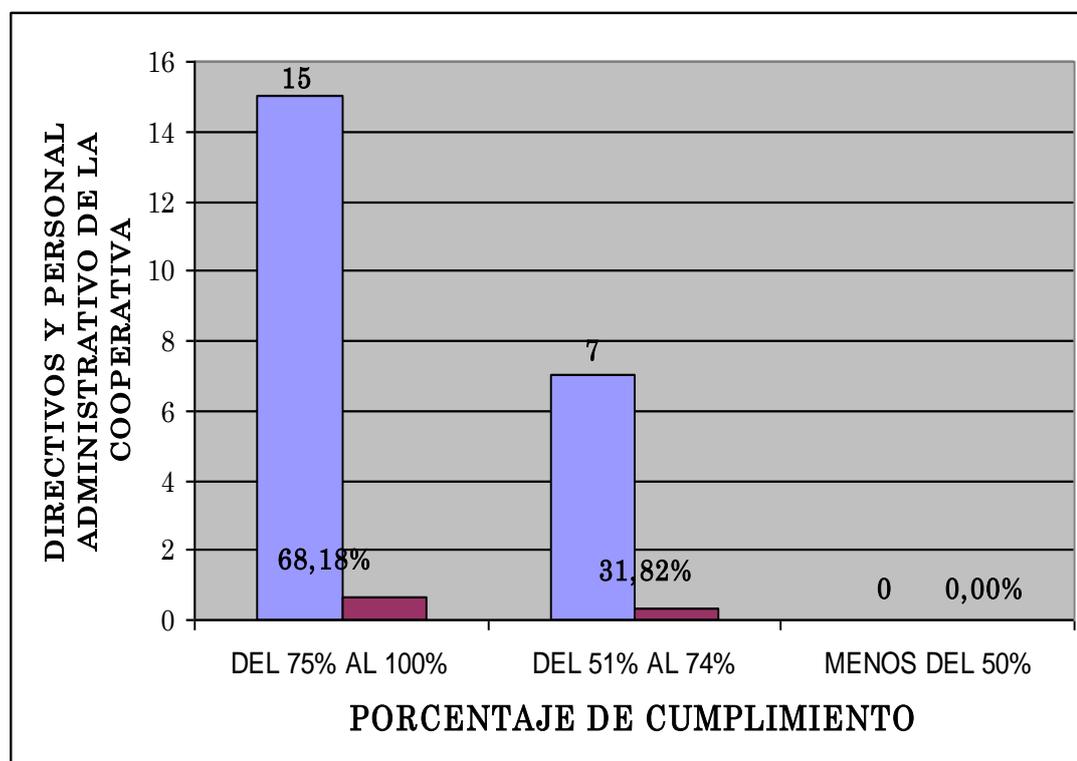
% DE CUMPLIMINETO	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Del 75% al 100%	15	68.18
Del 51% al 74%	7	31.82
Menos del 50%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 19

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON SUS SOCIOS



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 19**

El cuadro y gráfico # 19, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", y que se refiere con la relación porcentual en que la cooperativa está cumpliendo con sus socios; al respecto 15 de ellos que representa el 68.18% del total general respondieron que está entre el 75% al 100%; por otro lado 7 de los encuestados que equivale al 31.82% del total general respondieron que está entre el 51% al 74%. No respondieron por la alternativa comprendida entre menos del 50%.

Como se puede notar, existe según los encuestados más del 50% que la cooperativa cumple con sus socios.

Esta apreciación la hacen en base a la aceptación y concurrencia de los socios, como también por el número de créditos y servicios que otorga esta cooperativa.

## CUADRO No. 20

### CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES COMO LO REQUIERE LA COOPERATIVA

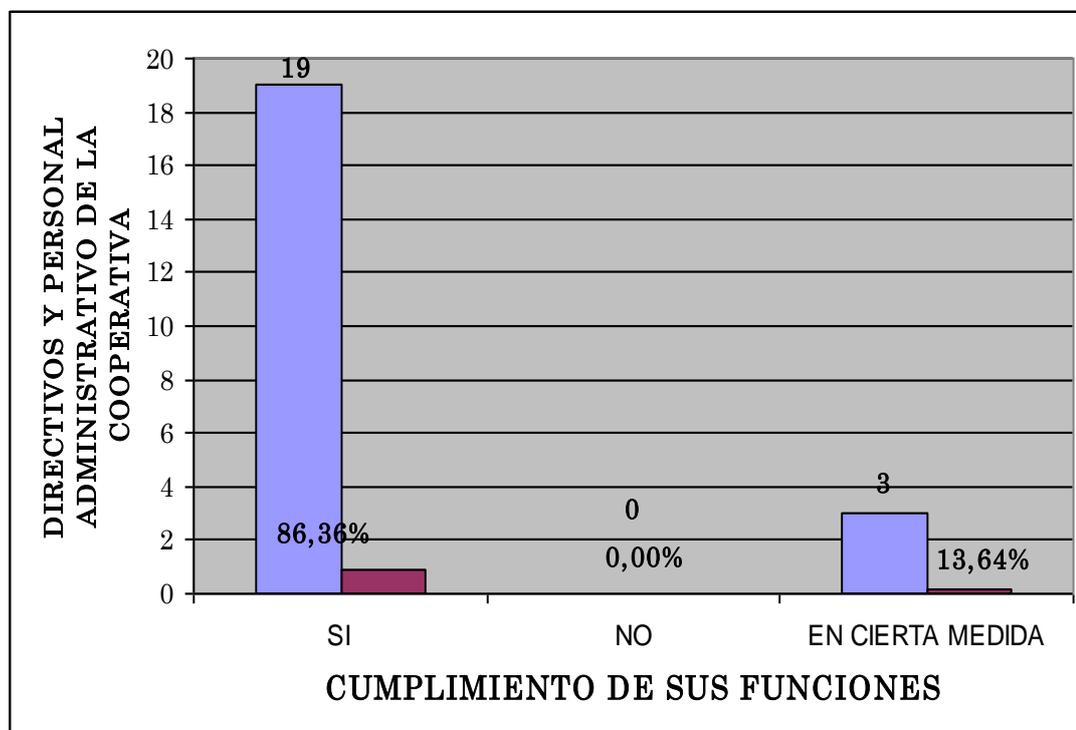
CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	19	86.36
NO	-	-
EN CIERTA MEDIDA	3	13.64
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 20

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES COMO LO REQUIERE LA COOPERATIVA



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 20**

El cuadro y gráfico # 20, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", y que se refiere a que si ha cumplido con sus funciones encomendadas como lo requiere la cooperativa; al respecto 19 de ellos que representa el 86.36% del total general respondieron que "sí"; y 3 de los encuestados que equivale al 13.64% del total general respondieron que "en cierta medida". Es de indicar que ninguno respondió por la alternativa de "no".

Como se puede apreciar los directivos y personal administrativo de esta cooperativa según ellos si están cumpliendo con sus funciones como tales, las mismas que redundan en el desarrollo y crecimiento de la institución en forma general.

## CUADRO No. 21

### ASPECTOS DE REPERCUSIÓN SOCIO ECONÓMICA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR DE LOS SOCIOS

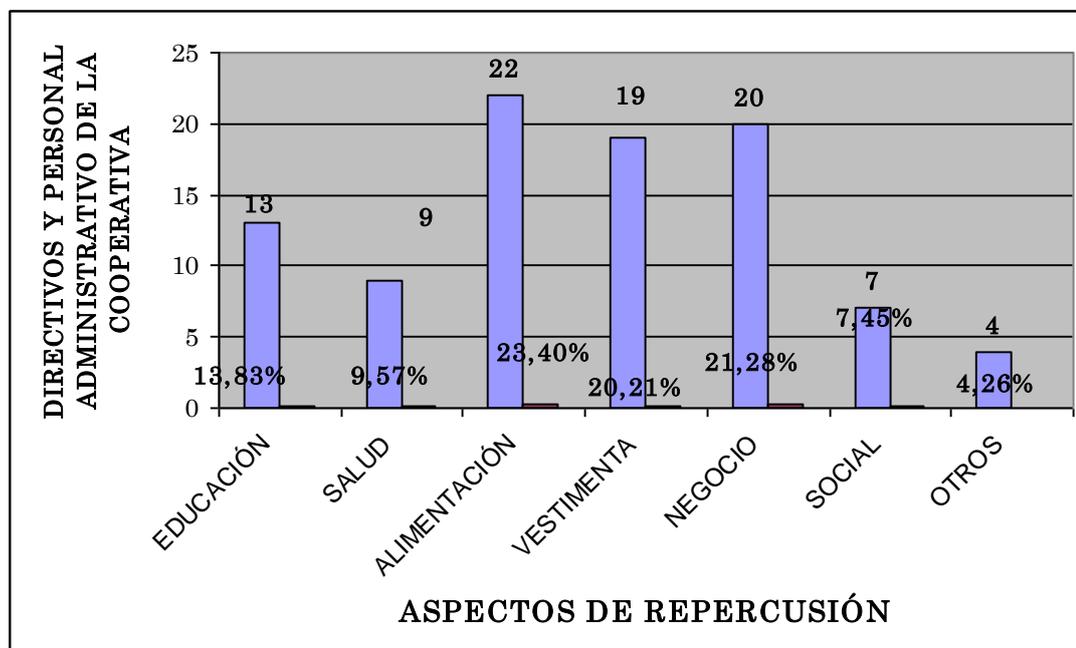
ASPECTOS DE REPERCUSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Educación	13	13.83
Salud	9	9.57
Alimentación	22	23.40
Vestimenta	19	20.21
Negocio	20	21.28
Social	7	7.45
Otros	4	4.26
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 21

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS ASPECTOS DE REPERCUSIÓN SOCIO ECONÓMICA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR DE LOS SOCIOS



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 21**

El cuadro y gráfico # 21, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a la repercusión socioeconómica que han tenido los créditos que ha otorgado la cooperativa en los hogares de los socios; al respecto 13 de ellos que representa el 13.83% del total general respondieron que en la “educación”; por otro lado 9 de los encuestados que equivale al 9.57% del total general respondieron que en el aspecto “salud”; el total general de los encuestados, es decir las 22 personas entre directivos y personal administrativo, respondieron que ha incidido en la “alimentación”; así mismo 19 de los encuestados que representa el 20.21 del total general respondieron que en la “vestimenta”; un 21.28% del total general, es decir 20 de las personas encuestadas respondieron que en el “negocio”; 7 de las personas encuestadas que representa el 7.45% del total general respondieron que en lo “social”; y, el 4.26% restante que representa a 4 de los encuestados, respondieron que en “Otros” aspectos, como en medicinas, pago de matrículas, etc.

Lo descrito demuestra que la repercusión que tienen los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, en el desarrollo socioeconómico de los hogares de los socios se da en todos los aspectos, resaltándose el de la alimentación. Lo que en cierta medida es un hecho

positivo de la cooperativa como tal, ya que así lo demuestran las respuestas dadas en esta pregunta.

Es de resaltar que las respuestas dadas no coinciden con el número de encuestados por cuanto los mismos tomaron más de una alternativa de la pregunta consultada.

## CUADRO No. 22

### ESCALA DE REPERCUSIÓN DE LOS PRÉSTAMOS EN EL ASPECTO SOCIOECONÓMICO DE LOS SOCIOS

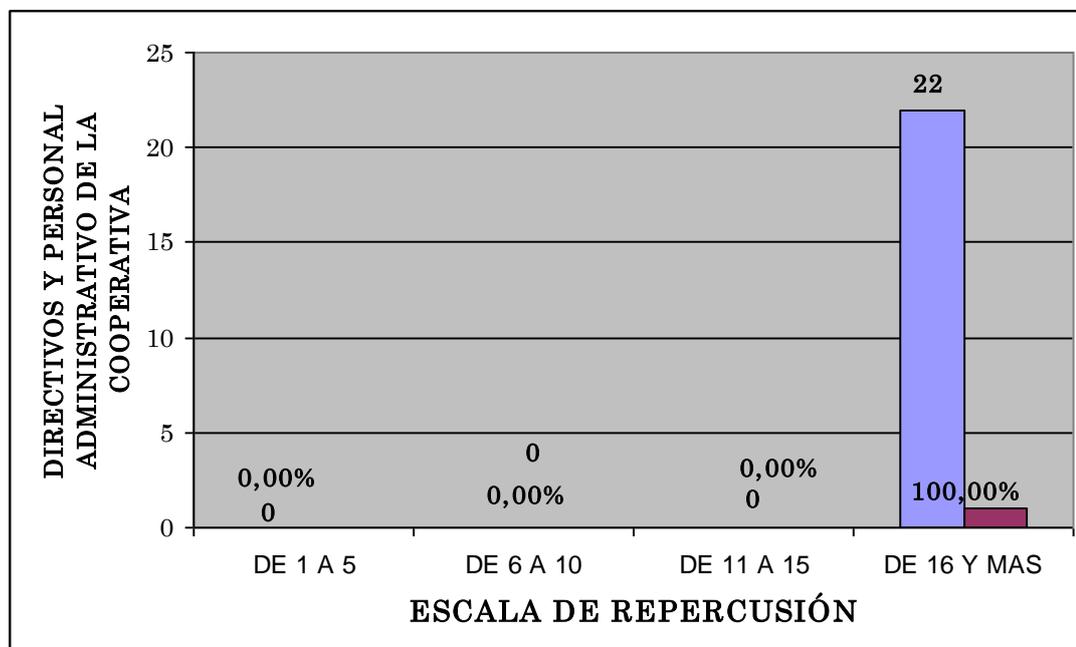
ESCALA DE REPERCUSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
De 1 a 5	-	-
De 6 a 10	-	-
De 11 a 15	-	-
De 16 y más	22	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## GRÁFICO No. 22

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESCALA DE REPERCUSIÓN DE LOS PRÉSTAMOS EN EL ASPECTO SOCIOECONÓMICO DE LOS SOCIOS



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 22**

El cuadro y gráfico # 22, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere a la escala de repercusión que tienen los préstamos que otorga la cooperativa en el aspecto socioeconómico de los socios; al respecto el 100% de los encuestados, es decir las 22 personas analizadas respondieron que esta va desde 16 y más puntos.

Esto demuestra según los encuestado que la cooperativa está cumpliendo con su rol para el cual fue creada, ya que la repercusión es netamente positiva en el aspecto socioeconómico de los socios, por cuanto así lo reflejan los resultados financieros que tiene la institución.

### CUADRO No. 23

#### INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR DE LOS SOCIOS

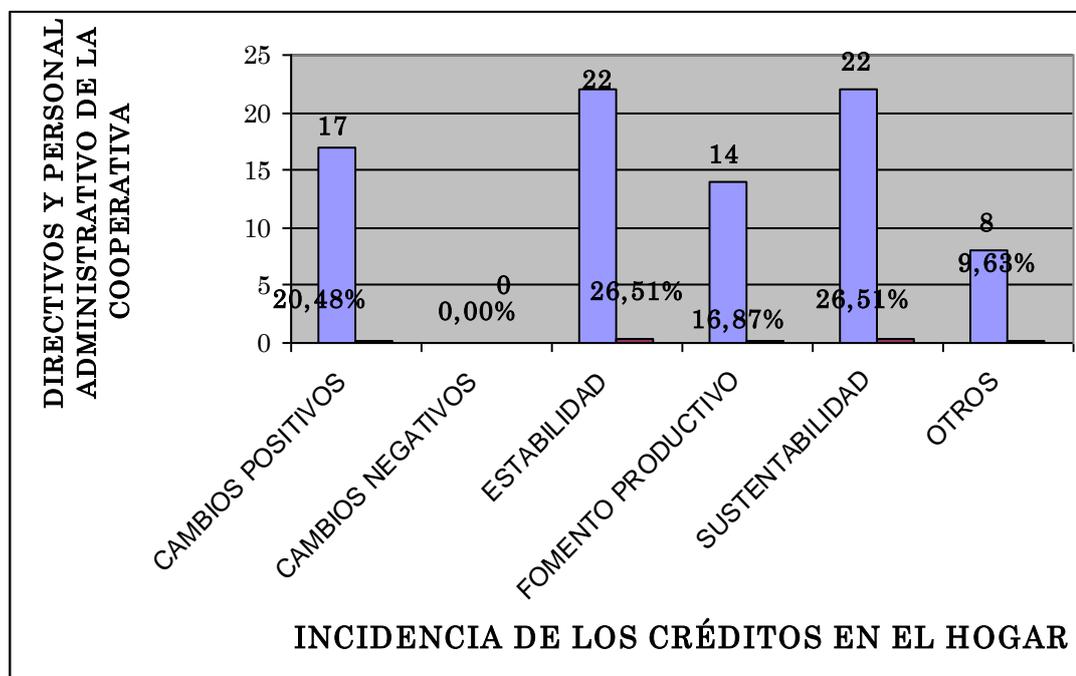
INCIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Cambios positivos	17	20.48
Cambios negativos	-	-
Estabilidad	22	26.51
Fomento productivo	14	16.87
Sustentabilidad	22	26.51
Otros	8	9.63
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

### GRÁFICO No. 23

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS EN EL HOGAR DE LOS SOCIOS



**FUENTE:** Directivos y Personal Administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."

**ELABORACIÓN:** Zoraida Vásquez González – Johana Cárdenas Ponce

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 23**

El cuadro y gráfico # 23, refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 22 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.”, y que se refiere en forma general a la incidencia que ha tenido el otorgamiento de créditos de esta institución en los hogares de los socios que se han sido beneficiados con los mismos; al respecto 17 de los encuestados que representa el 20.48% del total general respondieron que en “cambios positivos”; el 100% de los encuestados es decir los 22 encuestados y que representa el 26.51% del total general, coinciden en responder que es en la “estabilidad”; un 16.87% del total general que representa a 14 de los encuestados respondieron que es en el “fomento productivo”; otro 26.51%, es decir 14 de los encuestados respondieron que es en la “sustentabilidad”; y, por último el 9.63% restante que equivale a 8 de los encuestados respondieron que incide en “otros” aspectos, como la sostenibilidad.

De lo expuesto se deduce que la incidencia que tiene el otorgamiento de créditos de esta cooperativa a los socios de la misma, es significativa, por cuanto los mismos en forma general dan estabilidad y tranquilidad para quienes han realizado este tipo de transacciones económicas.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Una vez finalizada la presente investigación se determinan las siguientes conclusiones:

- \* Las políticas crediticias implementadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", benefician directamente a los socios de la misma, lo que redundará en el desarrollo socioeconómico del cantón.
- \* La evolución de los créditos concedidos por la cooperativa, han sido favorables tanto para los socios como para la cooperativa como tal.
- \* El destino de los créditos que le dan los socios a los mismos, es con mayor acentuación al comercio informal, agricultura con énfasis en los sembríos de ciclo corto, vivienda y compra de electrodomésticos.
- \* Los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda.", inciden de forma positiva en el desarrollo socioeconómico de sus asociados.
- \* Los socios solicitan sus créditos con mayor énfasis de forma permanente

- \* Tanto los socios como los directivos y personal administrativo de esta cooperativa, califican a la misma de manera excelente y muy buena.
  
- \* Los créditos que ha otorgado la cooperativa a sus socios, han repercutido mayormente en los aspectos alimenticios, de vestimenta y particularmente en los negocios que éstos tienen.
  
- \* En forma general los créditos que ha otorgado esta cooperativa a los socios, han incidido en la estabilidad y sustento de los hogares de los mismos.
  
- \* La cooperativa cumple con sus socios en porcentajes que van desde el 50%, llegando hasta el 100%.
  
- \* Los montos de los créditos que ofrece la cooperativa sirven para los socios para cubrir sus necesidades

## 5.2. RECOMENDACIONES

Con las recomendaciones establecidas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- \* Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." deben de seguir fortaleciendo las políticas crediticias y de servicios con el fin de beneficiar a sus asociados, lo que acrecienta el desarrollo socioeconómico de ellos.
- \* Se debe de mantener y de ser posible aumentar el índice evolutivo de los créditos, ya que éstos repercuten favorablemente a los asociados de esta cooperativa.
- \* Hay que inculcar a los socios a que destinen sus créditos en otras actividades productivas que en cierta medida represente mejores ingresos económicos y por ende les permita la sustentabilidad de sus hogares.
- \* La cooperativa como tal, debe seguir manteniendo y mejorando los préstamos que ella otorga, ya que los mismos inciden positivamente en el desarrollo socioeconómico de sus asociados.

- \* Hay que mantener y mejorar las políticas crediticias y de ser posible revisar las tasas de interés tanto activa como pasiva, con el fin de que los socios mantengan la forma de realizar sus créditos.
  
- \* La imagen institucional desde el punto de vista tanto de directivos como del personal administrativo y de los mismos socios, se la debe de fortalecer para que la misma no decaiga.
  
- \* Se debe de incrementar el monto de créditos, ya que éstos repercuten con mayor énfasis en la satisfacción de las necesidades básicas.
  
- \* Así mismo se debe de incrementar los préstamos y el tipo de los mismos, para que se siga brindando la estabilidad y sustento de los hogares de los socios.
  
- \* Se deben de mejorar en todos los aspectos las políticas que aplica esta institución con el fin de que los porcentajes de cumplimiento sean del 100%.
  
- \* Se deben de aumentar el monto de los préstamos, para que éstos sean utilizados por los asociados en otros aspectos más no para cubrir sólo las necesidades de éstos.

## 6. PRESUPUESTO

Para el desarrollo de la presente investigación, se gastó lo siguiente:

<b>DESCRIPCION</b>	<b>TOTAL</b>
Búsqueda de la información	100.00
Foto copia	40.00
Materiales varios	60.00
Pasado en computadora	150.00
Especies Valoradas	40.00
Transporte	60.00
Imprevistos	80.00
Disposiciones legales	300.00
Internet	70.00
Empastado	50.00
Ejemplares lógicos discos (CD)	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 990.00</b>

## 7. CRONOGRAMA VALORADO DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES						RECURSOS			
	1	2	3	4	5	6	HUMANOS	MATERIALES	OTROS	COSTOS
Elaboración de instrumentos y recolección de información primaria y secundaria.	X	X					* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis	Copias Fotostáticas	Movilización en vehículos	\$80.00
Organización y selección de la información recopilada		X	X				* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis	Plumas, marcadores. Carpetas, copias	combustible	\$ 80.00
Definición de hallazgos y elaboración del informe final			X	X			* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis * Miembros del tribunal	Copias Fotostáticas	imprevisto	\$ 110.00
Tabulación de resultados y elaboración del informe final				X	X		* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis	Copias Fotostáticas, anillado	Trasporte, combustible e imprevistos	\$ 250.00
Revisión y corrección final de la tesis						X	* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis	Trabajo en computadora	Empatado de Tesis	\$280.00
Asesoramiento del directos de tesis y de los miembros del tribunal de investigación	X	X	X	X	X	X	* Zoraida Vásquez * Johana Cárdenas * Dir. Tesis * Miembros del tribunal	Especies Valoradas	Laminas, infocus, movilización	\$190.00
<b>TOTAL</b>								<b>\$ 460.00</b>	<b>\$ 530.00</b>	<b>\$ 990.00</b>

## **8. BIBLIOGRAFÍA**

- \* Alberto Chiriboga Rosales. Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano. Publigráficas JOKAMA. Quito, Ecuador 2005
- \* Boletines informativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."
- \* CEDECOOP. Hacia una nueva cultura de servicio al socio de cooperativas. 1998
- \* Dávalos Arcentales, Nelson. Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría. Editorial Ecuador. Primera Edición.
- \* Delgado Plazarte, Víctor Hugo. Manual de Consultas. Sobre cooperativismo y cooperativas. 1998
- \* Estatutos y reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda."
- \* Enciclopedia Encarta 2005
- \* León García, Oscar. Administración Financiera: Fundamentos y aplicaciones. Tercera Edición Prenda Moderna S.A. 1999

- \* Manuel de Torrad / Jaime Amat. Biblioteca de cooperativismo. Finanzas para cooperativas. Ediciones CEAC. Barcelona, 2000
  
- \* Memoria estadística de la cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriana. FECOAC – COLAC – FECOLAC. Quito, 2005
  
- \* Pareja, Pedro. Manual de cooperativas de ahorro y crédito. Cuarta edición
  
- \* Vásquez Galindo, Rodrigo Bases cooperativas. Ediciones FECOAC. Quito Ecuador. 2005

**ANEXOS**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS CARRERA DE ADMINISTRACION

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA ANA LTDA."

Como Egresadas de la Universidad Técnica de Manabí, nos encontramos realizando un trabajo investigativo para analizar los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." Y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados; razón por la cual solicitamos su valiosa colaboración contestando de la manera más veraz y consiente a las preguntas que ha continuación se detallan.

#### I. INSTRUCTIVO:

Para responder a cada pregunta coloque en el paréntesis una (x) de la opción que represente con mayor precisión su opinión

#### II. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) - Femenino ( )

#### III. DATOS ESPECIFICOS:

1. ¿Usted ha solicitado los créditos que otorga la cooperativa?

Permanentemente ( )  
De vez en cuando ( )  
Nunca ( )

2. ¿Normalmente qué tipo de crédito ha solicitado usted a la cooperativa?

Consumo ( )  
Comercial ( )  
Vivienda ( )  
Micro crédito ( )

3. ¿Los créditos que usted ha solicitado a la cooperativa, lo ha destinado para?

Mejoras de vivienda	( )	Intervenciones quirúrgicas	( )
Compra de terrenos	( )	Chequeos médicos	( )
Comercio informal	( )	Sembríos	( )
Compra de vehículos	( )	Actividad pecuaria	( )
Equipos de oficinas	( )		
Compra de electrodomésticos	( )	Otros	( )

4. ¿Cree usted que la cooperativa le ha servido de mucho en ciertos momentos?

Si ( )            No ( )            En cierta medida ( )

5. ¿Usted cómo califica a la cooperativa?

Excelente ( )  
Muy buena ( )  
Buena ( )  
Regular ( )  
Deficiente ( )

6. ¿Usted considera que el monto del préstamo que ofrece la cooperativa es suficiente para?

Su objetivo ( )  
Cubre sus necesidades ( )

7. ¿De los créditos que usted ha recibido de la cooperativa; han repercutido socio económicamente en su hogar en aspectos como?

Educación ( )  
Salud ( )  
Alimentación ( )  
Vestimenta ( )  
Negocio ( )  
Social ( )  
Otros ( )

8. ¿En que escala calificaría usted, que los préstamos que otorga la cooperativa, han repercutido en el aspecto socio económico de su hogar?

De 1 a 5 ( )  
De 6 a 10 ( )  
De 11 a 15 ( )  
De 16 y más ( )

9. ¿En forma general, los créditos que otorga la cooperativa inciden en su hogar en?

Cambios positivos ( )  
Cambios negativos ( )  
Estabilidad ( )  
Fomento productivo ( )  
Sustentabilidad ( )  
Otros

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS CARRERA DE ADMINISTRACION

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA ANA LTDA."

Como Egresadas de la Universidad Técnica de Manabí, nos encontramos realizando un trabajo investigativo para analizar los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." Y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de sus asociados; razón por la cual solicitamos su valiosa colaboración contestando de la manera más veraz y consiente a las preguntas que ha continuación se detallan.

#### I. INSTRUCTIVO:

Para responder a cada pregunta coloque en el paréntesis una (x) de la opción que represente con mayor precisión su opinión

#### II. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) - Femenino ( )

Personal administrativo ( ) Directivo ( )

#### III. DATOS ESPECIFICOS:

1. ¿Normalmente qué tipo de crédito son los que más solicitan los socios?

- Consumo ( )
- Comercial ( )
- Vivienda ( )
- Micro crédito ( )

2. ¿Cuál cree usted que es el destino que los socios dan a los créditos?

- |                             |     |                            |     |
|-----------------------------|-----|----------------------------|-----|
| Mejoras de vivienda         | ( ) | Intervenciones quirúrgicas | ( ) |
| Compra de terrenos          | ( ) | Chequeos médicos           | ( ) |
| Comercio informal           | ( ) | Sembríos                   | ( ) |
| Compra de vehículos         | ( ) | Actividad pecuaria         | ( ) |
| Equipos de oficinas         | ( ) |                            |     |
| Compra de electrodomésticos | ( ) | Otros                      | ( ) |

3. ¿Cuántos créditos se liquidan promedialmente en el año?

- De 1 a 300
- De 301 a 600
- De 601 a 1500

4. ¿Usted cómo califica a la cooperativa?

- Excelente( )
- Muy buena ( )
- Buena ( )
- Regular ( )
- Deficiente( )

5. ¿En qué porcentaje cree usted que la cooperativa cumple con sus socios?

- 75% al 100% ( )
- 51% al 74% ( )
- Menos del 50% ( )

6. ¿Usted ha cumplido sus funciones como lo requiere la cooperativa?

- Si ( )
- No ( )
- En cierta medida ( )

7. ¿De los créditos que ha otorgado la cooperativa; éstos han repercutido socio económicamente en el hogar de los socios en aspectos como?

- Educación ( )
- Salud ( )
- Alimentación ( )
- Vestimenta ( )
- Negocio ( )
- Social ( )
- Otros ( )

8. ¿En que escala calificaría usted, que los préstamos que otorga la cooperativa, han repercutido en el aspecto socio económico de los socios?

- De 1 a 5 ( )
- De 6 a 10 ( )
- De 11 a 15 ( )
- De 16 y más ( )

9. ¿En forma general, los créditos que otorga la cooperativa inciden en el hogar de los socios en?

- Cambios positivos ( )
- Cambios negativos ( )
- Estabilidad ( )
- Fomento productivo ( )
- Sustentabilidad ( )
- Otros ( )