

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**Evaluación de impacto de los microcréditos en la zona productiva de  
Tungurahua.**

**María de Lourdes Yáñez Rodríguez**

Tesis de grado como requisito para la obtención del título de Economía

Quito, Diciembre de 2012

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Administración para el Desarrollo**

**HOJA DE APROBACION DE TRABAJO DE TESIS**

**Evaluación de impacto de los microcréditos en la zona productiva de  
Tungurahua.**

**María de Lourdes Yáñez Rodríguez**

Jaime Maya Henao, E.B.A, M.S

Director Trabajo de Tesis

---

Magdalena Barreiro, Ph.D.

Decana del Colegio de Administración

---

Quito, Diciembre de 2012

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: María de Lourdes Yáñez Rodríguez

C. I.: 1803261252

Fecha: 17/12/2012

## TABLA DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTOR .....	1
RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
DEDICATORIA.....	4
1. CAPÍTULO I.....	5
1.1 Introducción.....	5
1.2 Planteamiento del Problema .....	8
1.2.1 Definición del problema .....	8
1.3 Preguntas de Investigación .....	9
1.4 Justificación .....	10
1.5 Hipótesis de Trabajo .....	11
1.6 Variables e Indicadores .....	12
1.7 Objetivos.....	13
1.7.1 Objetivo general .....	13
1.7.2 Objetivos específicos.....	13
2. CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. ....	15
2.1 Economía Popular y Solidaria .....	15
2.2 Microcréditos.....	19
2.2.1 Microcréditos en el Ecuador.....	21
2.2.2 Evolución de los microcréditos en el Ecuador. ....	23
2.3 Tungurahua y su economía.....	25
2.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPET LTDA.” .....	30
2.4.2 Evolución de la Cooperativa “CACPET”.....	30
2.5 Evaluación del impacto de los microcréditos. ....	31
2.6 Balance Social. ....	32
3. CAPÍTULO III. INVESTIGACIÓN. ....	36
3.1 Metodología de la evaluación.....	36
3.2 Elección del tipo de diseño y la selección de la muestra. ....	37

3.3	Estrategia de recogida de datos. ....	39
3.4	Criterios de valoración. ....	43
3.5	Objetivo de los indicadores. ....	45
3.6	Descripción del programa de microcréditos. ....	46
3.7	Análisis estadístico. ....	46
3.7.1	Los emprendedores y el uso del microcréditos. ....	46
3.7.2	Situación económica de los emprendedores. ....	49
3.7.3	Desempeño de la Cooperativa “CACPET” dentro de la comunidad. ....	54
4.	CAPÍTULO IV. ....	59
4.1	Conclusiones. ....	59
5.	RECOMENDACIONES. ....	65
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ....	66
7.	ANEXOS ....	68
7.1	Anexo 1. Encuesta. ....	68
7.2	Anexo 2. Encuesta. ....	69
7.3	Anexo 3. Encuesta. ....	70
7.4	Anexo 4. Encuesta. ....	71
7.5	Anexo 5. Encuesta. ....	72

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1. Participación en el mercado del microcrédito. ....	24
GRÁFICO N° 2. Evolución del microcrédito.....	25
GRÁFICO N° 3. Indicadores de rentabilidad empresarial. ....	27
GRÁFICO N° 4. Cuantificación de compañías. ....	28
GRÁFICO N° 5. Participación de Tungurahua en el valor agregado bruto nacional. ....	29
GRÁFICO N°6 . Sectores de actividades económicas. ....	47
GRÁFICO N°7. Monto de los microcréditos. ....	48
GRÁFICO N°8 . Beneficio de los microcréditos. ....	50
GRÁFICO N°9. Cambios en los ingresos. ....	51
GRÁFICO N°10. Distribución del excedente. ....	53
GRÁFICO N°11. Generación de empleo.....	55
Gráfico N°12. Impulso de microcréditos al sector microempresarial. ....	56
GRÁFICO N°13. Impulso de microcréditos al sector microempresarial. ....	57
GRÁFICO N°14. Nivel de satisfacción de los clientes . ....	58
GRÁFICO N°15. Desempeño de la cooperativa dentro de la comunidad .....	58

## Resumen

Se analizó la influencia de los microcréditos en la zona productiva de la provincia de Tungurahua. Para lo cual, se diseñó una encuesta, bajo el objetivo de evaluación se desarrolló un modelo propuesto por la AIMS, en el caso de familias procedentes de sectores rurales y urbano marginales, las microempresas se encuentran fuertemente correlacionadas a la realidad económica del hogar. De esta manera, se establecieron tres hipótesis de valoración: 1) la participación en el programa de microcréditos proveídos por la cooperativa "CACPET" mejora la situación económica de los microempresarios, 2) la participación en el Programa de microcréditos que impulsa la cooperativa han generado cambios positivos dentro de la situación económica del hogar, 3) la participación en el Programa de microcréditos que ha desarrollado la cooperativa han generado cambios dentro de la comunidad en la provincia de Tungurahua. Los resultados fueron: de acuerdo con la primera y segunda hipótesis la participación en el programa de microcréditos han beneficiado a los microempresarios y a sus familias, esto se lo puede ver reflejado en los cambios dentro de su ingreso como a su vez en las mejoras realizadas dentro del hogar. Finalmente, la buena gestión de microcréditos ha beneficiado a la comunidad, generando nuevas fuentes de empleo.

### **Abstract.**

The influence of microcredit in the productive zone of Tungurahua was analyzed. To this end, a poll was designed and a model proposed by AIMS was developed with the evaluation target. For families from the countryside and developing areas, small businesses are strongly correlated to their economic reality. Furthermore, there were 3 different evaluation hypothesis. Firstly, the participation in the microcredit program provided by the COOPERATIVA CACPET improves the economical situation of the small businesses. Secondly, the participation in the microcredit program provided by COOPERATIVA CACPET has shown positive changes inside the economical situation related with their lifestyle. Thirdly, the participation in these microcredit programs have generated changes which have positively influenced on the developing of the community in the Tungurahua province. As a result, the study carried showed that the first and second hypothesis in the participation of these microcredit programs have benefited small businesses, this is reflected on their income and in the improvements made to their homes as well as their lifestyle. Finally, good management of microcredits are beneficial to the community as they generate new employment vacancies.

*Dedico de manera especial a mi esposo, hijo y mi familia quien han sido el apoyo incondicional en todo momento y la motivación para culminar con éxito mi carrera.*

# 1. Capítulo I

## 1.1 Introducción

El estudio de este proyecto se encuentra dirigido a entender cómo los microcréditos han beneficiado a la sociedad. Es decir, el impacto, ya sea en crecimiento económico provincial y también en el mejoramiento de los ingresos de los sectores rural y urbano marginal. Como antecedentes de este tema, creo que es importante conocer la mejora en los ingresos y los cambios generados, con una perspectiva de un antes y después del apareamiento de estas entidades financieras. Por esta razón es importante tener en cuenta las principales regiones que las cooperativas han tomado fuerza. Tungurahua debido a su gran movimiento micro empresarial va a ser el escenario central para este estudio.

Los microcréditos son préstamos pequeños dirigidos para el impulso de microempresas. Por lo general este financiamiento dota de capital de trabajo a pequeños emprendimientos, el cual permite mejorar los ingresos de estos sectores productivos. La cartera de microcréditos en Ecuador ha ido tomando fuerza desde inicios del 2006. En el documento de “La profundización de microcréditos” , presentado por la Superintendencia de Bancos, las cooperativas de ahorro y crédito manejan en la actualidad una cartera de microcréditos de aproximadamente \$ 1.000 millones. Estas entidades apoyan financieramente a los sectores rurales y urbano marginales, que por lo general no son sujetos de crédito del sistema financiero formal. Como principal objetivo de esta entidad es brindar apoyo hacia los sectores antes mencionados, que se les dificulta poder obtener un crédito. Como misión de este tipo de instituciones se encuentra en mejorar la calidad de vida de este sector de la población ecuatoriana, a

través de este tipo de créditos. Y así se espera que se brinde la ayuda necesaria hacia las empresas asociadas y las principales necesidades a este sector.

Alrededor de 1,5 millones de microempresas a lo largo del Ecuador son generadores de empleo y de ingresos familiares. Sin lugar a dudas, el sector de la microempresa es una pieza fundamental en la economía. La banca formal conocedora de la potencialidad de este sector ha otorgado créditos a este sector por lo general concentrando en las principales provincias del país: Pichincha (59%), seguido de Guayas (13%) y Tungurahua (7%), los mismos datos que fueron registrados en el 2007 por la superintendencia de Bancos y Seguros. Pero han sido las cooperativas las que entregan un mayor volumen de microcrédito especialmente en las ciudades con menor desempeño económico y no atendido por el sector bancario del país. En la distribución provincial de la cartera bruta del microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se aprecia la participación de Pichincha (24.1%), Tungurahua (11%), Azuay (10%), Cotopaxi (7.7%) y Chimborazo (7.4%).

Tungurahua, posee una de las economías más sólidas de la Sierra. Según la revista Líderes, en su artículo “Eje productivo de la Sierra Centro”, esta provincia es considerada como eje de la Sierra Centro del país. Su economía se encuentra basada en la industria, comercio, construcción y agricultura, sin dejar atrás el turismo, que también juega un papel muy importante. Según datos de Banco Central, en los últimos años, la provincia de Tungurahua ha sido generadora ingresos de más de USD 1.187 millones. La Cámara de la Pequeña Industria de Tungurahua congrega a 165 empresas que generan 5.000 empleos directos y 4.500 indirectos, aunque se estima que alrededor de 3.345 medianas y pequeñas empresas no están afiliadas a las cámaras de la Producción.

La fabricación de cuero y calzado es una de las actividades exitosas. Lidia Villavicencio, presidenta de la Cámara de Calzado de Tungurahua, dice que el 90% de la producción del cuero está en la provincia. 50 empresas se dedican a esta actividad. También, 1.500 locales artesanales fabrican zapatos

Finalmente, podemos concluir, que aunque la importancia del financiamiento es indudable en el desarrollo que ha tenido la provincia, no existe ninguna evaluación detallada de cuánto de este financiamiento ha beneficiado a las familias que constituyen mismas que componen las microempresas, a través del crecimiento de sus actividades y el aumento de sus ingresos. Por eso creo que es de gran importancia conocer las ventajas que han proveído estas entidades financieras a la sociedad.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Definición del problema**

Microcréditos significa proveer a las familias de pequeños préstamos para ayudar a los microempresarios a comenzar o expandir sus negocios. Los programas que han desempeñado las cooperativas alrededor del país, han tenido como compromiso el mejorar de un sin número de familias que tienen el deseo de progresar, la ayuda que brinda el microcrédito es poder tener la posibilidad de mejorar en un futuro sus ingresos y de forma directa mejorar las condiciones de vida actuales. Según la revista *The Economist*, el microcrédito es una herramienta del desarrollo que funciona mejor que cualquier otra por dos razones principales: fomenta la iniciativa ante la dependencia y un programa de microcrédito correctamente administrado puede ser auto sustentable. Los microcréditos es una ayuda directa para los sectores que se dirige estos programas, debido que crea empleo, ayuda a desarrollar confianza e independizarse.

Los microcréditos en el Ecuador han desempeñado un papel muy importante, no sólo como una forma novedosa para combatir la pobreza, sino a su vez como una herramienta de desarrollo de los sectores más vulnerables de la sociedad. El desarrollo de la frontera financiera y el éxito del método basado en la confianza para los sectores rurales y urbano marginales, ha significado poder tener la posibilidad de emprender un proceso de desarrollo un poco más eficiente dentro de sus micro empresas. Tungurahua es una provincia en la cual se la visto que ha tenido gran desarrollo en su sector productivo, los más evidentes son el gran movimiento comercial, la presencia fuerte de la construcción, textil y la agricultura. Muchos de los integrantes de este sector,

pertenecen a los sectores vulnerables de la sociedad, por lo que se puede entender el rápido crecimiento del sector microfinanciero.

De acuerdo con el gran movimiento económico que ha existido en la región ha sido indispensable la integración del sistema de microcréditos en la economía; es por eso, que creo indispensable el análisis acerca del impacto que han tenido en el desarrollo de los sectores productivos. No obstante, el impulso del microcrédito en el Ecuador, y particularmente en las provincias como Tungurahua existen pocos estudios que evalúen los efectos en bienestar que hay permitiendo alcanzar la entrega de microcréditos. El presente trabajo busca aportar con una metodología y medición de tales efectos para los microcréditos otorgados por la cooperativa “CACPET” en la provincia de Tungurahua.

### **1.3 Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál ha sido el impacto de los microcréditos en la zona productiva de Tungurahua?
2. ¿En qué medida mejoraron los sectores micro empresariales de la provincia de Tungurahua?
3. ¿Cuál ha sido la responsabilidad de las cooperativas para el desarrollo del sector productivo?

### **1.3.1 Delimitación**

El estudio se realizó mediante una investigación previa del sector microfinanciero y la evolución que ha tenido en los últimos años, por otro lado fue importante conocer de forma histórica el desarrollo de la economía de la provincia de Tungurahua. Finalmente, se realizó una encuesta que integra variables cualitativas y cuantitativas que nos permitan poder tener una medida acerca del impacto que ha originado los microcréditos dentro de los socios de la Cooperativa “CACPET” Tungurahua, el cual fue nuestro foco de estudio.

### **1.4 Justificación**

El microcrédito es un instrumento indispensable para mejorar las condiciones de vida de las familias carenciadas y contribuir a su integración social. En Ecuador en años recientes hemos visto el crecimiento importante de estas entidades. La intervención de microcréditos en los sectores rurales y urbano marginales han sido una pieza fundamental para buscar una mejor calidad de vida de dichos sectores. Las cooperativas en los sectores vulnerables de la sociedad, han sido una pieza fundamental en la búsqueda de mejorar la calidad de vida. Es decir, las personas utilizan dichos microcréditos, no sólo en la creación de microempresas, sino en su trabajo diario y en el crecimiento del nuevo sector productivo.

Por esta razón, creo que es de gran importancia el estudio de los diversos efectos que se encuentra en la relación de los microcréditos y los sectores vulnerables, es decir no solo en el ámbito económico, sino dentro de cada familia que se ve beneficiada con estos programas.

## **1.5 Hipótesis de Trabajo**

La profundización financiera a través de los microcréditos en Ambato, han permitido generar mayores posibilidades de crecimiento económico y desarrollo social a la población beneficiaria, brindando con ello una mayor calidad de vida. La importancia de los microcréditos en el proceso de desarrollo de los sectores urbano marginal y rural ha sido significativo. De tal manera, creo es importante analizar en que medida se han desarrollado económica y socialmente. Es decir, la medida en la que se han beneficiado a los microempresarios.

## 1.6 Variables e Indicadores

Para los fines de esta investigación, se utilizará información que me facilitará la entidad “CACPET”, Cooperativa de Ahorro y Crédito, de Tungurahua, que actualmente se encuentra activa en el sector de las micro-finanzas.

Las variables que he tomando para analizar en el futuro proyecto pueden ser divididas en dos partes:

1) Variables económica - financieras: ventas, evolución de la colocación de recursos financieros a la microempresa, índices de morosidad de los microcréditos en Ambato; acceso gradual a un mayor número de productos financieros y mayores montos crediticios.

2) Variables de desarrollo social: Evolución del índice de pobreza en la zona mejoramiento en la calidad de vida: gastos familiares en salud, evolución de la escolaridad de los hijos de condiciones de infraestructura de la vivienda antes del período de estudio y después del apoyo financiero con los microcréditos (acceso a servicios básicos).

Nota: Para analizar evolución los ingresos y la calidad de vida del sector, se va a realizar una encuesta a la muestra.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Estudiar el impacto que estas entidades han tenido en los microempresarios, y a través de esas evidencias poder llegar a conclusiones claves acerca del desarrollo de los sectores.

### **1.7.2 Objetivos específicos.**

- Determinar los efectos económicos que los sectores vulnerables han recibido por parte de los microcréditos.
- Verificar el grado de contribución de las microcréditos en los sectores rurales y urbano marginales, y el nivel que han mejorado su calidad de vida.

## **1.8 Metodología de investigación**

El diseño de la investigación se la realizará de dos tipos exploratoria y descriptiva, en la cual se tiene como objetivo el poder documentar sobre este tema tan importante que existe poca documentación e investigación sobre el tema. Exploratoria porque es necesario conocer e identificar los antecedentes respecto a la realidad del sector micro-financiero de Tungurahua y la relación que existe con el sector microempresarial. Descriptiva ya que se busca señalar los rasgos fundamentales que ha tenido el impacto de los microcréditos en el desarrollo económico y social de una zona productiva como es la de Tungurahua.

Del mismo modo, se ha considerado la investigación de tipo bibliográfico, debido que es de gran importancia realizar este trabajo bajo referencia y fuentes existentes, las cuales nos ayudaran a entender de una manera más clara la realidad del tema. La presente investigación se realizó bajo el análisis y evaluación de un serie de documentos, libros, informes, páginas Web, encuestas, material que se ha desarrollado entorno al tema de microcréditos.

## **2. Capítulo II. Fundamentación teórica.**

### **2.1 Economía Popular y Solidaria.**

Dentro de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el Art. 1 se establece como la idea principal de este tipo de economía es ” la forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción , intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en las relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre todo la apropiación, de lucro y acumulación de capital”

La Economía Solidaria en el Ecuador se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. Tiene como principal objetivo la integración y el apoyo de grandes, medianos y pequeños empresarios, buscando crear un nuevo sistema económico más allá de obtener un fin de lucro privado, sino el poder solventar las diferentes necesidades; la organización se encuentra enfocada en la producción, distribución, circulación, consumo de bienes y servicios. Los objetivos de la Economía solidaria son principalmente generar condiciones de vida mejores, establecer lazos sociales y establecer responsabilidad en el manejo de recursos naturales y el respeto hacia las generaciones futuras.

La ley de Economía Popular y Solidaria sus actividades se encuentran basadas por principios básicos de acuerdo con el Art 4., todas las actividades se fundamentaran en :  
“ la búsqueda del buen vivir y del bien común, prelación del trabajo sobre el capital y de

los intereses colectivos sobre los intereses individuales, comercio justo y consumo ético y responsable, equidad de género, respeto a la identidad cultural, la autogestión, la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas, distribución equitativa y solidaria de excedentes”. Se el significado del buen vivir o “Sumak Kawsai” como un modelo de desarrollo de vida que sea más justo, sostenible, que exista mayor protección hacia nuestro medio ambiente. Dentro de los objetivos se encuentra fomentar la igualdad, cohesión e integración social, mejorar las capacidades de la ciudadanía, garantizar el acceso a la participación pública y política, etc. (Ramírez, R)

La ley se encuentra fomentando una nueva forma de hacer una economía, la cual tiene como misión la inclusión de todos los sectores de la sociedad. Es decir, las organizaciones se conforman de acuerdo a las relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales de género, de cuidado de la naturaleza, etc. De acuerdo con la ley y específicamente con el Art16., el tipo de control interno que cada organización desarrolle, estará conformada de acuerdo a sus costumbres, prácticas y necesidades. Cada modelo de desarrollo económico que establezca cada organización será de acuerdo a sus propios fundamentos y sus visión.

La ley de Economía Popular y Solidaria señala al sector cooperativo, como organizaciones la forma de organización voluntaria para satisfacer las diferentes necesidades económicas, sociales, y culturales en común a través de una organización que es de propiedad común. De acuerdo con lo señalado en el Art 22. todas las cooperativas poseen un objeto social, el cual se encuentra en cada estatuto social de cada organización. Se define como objeto social a las diferentes necesidades y

aspiraciones que los socios poseen para el presente y futuro de la cooperativa, por ejemplo: la forma de trabajo, comercio, créditos, etc.

De acuerdo con la presente ley en sus Art. 23 y Art. 24 cada cooperativa deberá enfocarse en una actividad económica y pertenecerá a un solo grupo:

- Cooperativas de Producción.- Son las cooperativas que se encuentran desatinadas al desarrollo de actividades productivas tales como: industriales, textiles, agropecuarias, etc.
- Cooperativas de Consumo.- Son las cooperativas que tienen como objetivo el abastecimiento de bienes de libre comercialización como: artículos de primera necesidad, simillas, abonos y herramientas, productos de artesanía, etc.
- Cooperativas de Vivienda.- Este tipo de organizaciones tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la realización de actividades relacionadas con la construcción o remodelación de viviendas, oficinas, obras de urbanización, etc.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.- Son las organizaciones que se detalla en el Art 83. que tienen como objeto realizar actividades tales como recibir depósitos, otorgar créditos a sus socios, emisor de tarjetas de crédito y débito, inversiones, como cualquier otra actividad financiera que sea autorizada por la Superintendencia.
- Cooperativas de Servicios.- Son las cooperativas encargadas de satisfacer diferentes necesidades de sus socios o de la colectividad.

La regulación de la Economía Popular y Solidaria se encuentra a través del Ministerio de Estado conformada por tres miembros de la Junta de Regulación, las regulaciones realizadas de acuerdo al Art. 144 serán en base de las políticas dictadas por el Comité Interinstitucional. Las personas como las organizaciones que conformen la Economía Popular y Solidaria recibirán regulaciones diferenciadas, es decir la protección, promoción e incentivos, funcionamiento y control. Por otro lado, el control de la Economía Popular y Solidaria esta a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con el Art. 146. se crea como un organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y derecho público, patrimonio propio, y autonomía administrativa y financiera. De esta manera, la Superintendencia<sup>1</sup> pretende ejercer actividades de control velando por la estabilidad y el correcto funcionamiento de las organizaciones que se encuentre sujetas a este sistema.

Finalmente, creo que es de gran importancia conocer cual es la situación actual del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador. Se divide a la Banca Privada de la siguiente manera: bancos, sociedades financieras, cooperativas de primer piso y mutualistas. De acuerdo con la Superintendencia de Bancos para diciembre del 2010 los Bancos ocupan un 85.27%, las Cooperativas de primer piso 9.52%, Sociedades Financieras 3.22%, y las Mutualistas 1.98%. Del mismo modo es de gran importancia conocer la distribución de la cartera bruta en la banca privada en el Ecuador, según datos presentados por la Superintendencia de Bancos para diciembre del 2010 se encuentra distribuida de la siguiente manera Bancos 78.3%, Cooperativas de primer piso 12.68%, Sociedades Financieras 6.65% y Mutualistas 13.8%.

---

<sup>1</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se la denominará como "Superintendencia".

Como podemos observar de acuerdo con los datos presentados en el párrafo anterior, se puede identificar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito como uno de los pilares fundamentales dentro del Sector Financiero ecuatoriano. Posee una gran participación dentro de la sociedad. Otro aspecto importante de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que podemos señalar en el desempeño que han obtenido a nivel regional. Según fuentes de la superintendencia de Bancos el nivel de captación y colocación es predominante en la Sierra representando el 78.97%, mientras que la Amazonía y la Costa representan el 21.03%.

## **2.2 Microcréditos.**

El origen del microcrédito comienza en la década de los 70's de forma conjunta con cuatro principales entidades: Indonesia Bank Dagang, Opportunity Internacional en Colombia, Acción Internacional en Brasil, Grammen Bank en Bangladesh. La idea principal del microcrédito nace del Dr. Muhammad Yunus, quien luchó fuertemente contra la pobreza, debido a las condiciones que su lugar natal tuvo que atravesar en aquel momento, Bangladesh vivió grandes problemas de hambruna y además es uno de los países más pobres de todo el planeta.

El objetivo de los microcréditos es fomentar una independencia económica y la cooperación recíproca de la sociedad. Con este concepto, Yunus descubrió que en cada pequeño préstamo lograría en determinado plazo un resultado positivo sustancial en la población con poca disponibilidad de recursos. El primer ejemplo de microcrédito, fue otorgado a una mujer que producía muebles de bambú, el monto prestado por Yunus de su propio dinero fue de 27 dólares que tuvo resultados positivos en su sí misma y en su familia. El creador de los microcréditos desechó la idea tradicionalista de muchos

bancos, al no tomar en cuenta a esta parte de la sociedad, porque creen que realizar esta clase de préstamos posee alto riesgo de que no cumplan con la promesa de devolución del dinero.

Yunus logró integrar de manera exitosa a esta parte de la sociedad que no lograban obtener un crédito de los bancos. Para asegurarse de la devolución de los créditos otorgados, se diseñó un sistema de recaudación de “grupos de solidaridad”, son pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros son quienes garantizan la devolución del préstamo y se apoyan para mejorar económicamente. El sistema de microcréditos que ha diseñado Yunus ha servido para subsanar muchas de las necesidades que la población posee; además de microcréditos ofrece préstamos para la vivienda, financiación de proyectos y otras actividades económicas. Con esta ampliación de la frontera financiera, en 1976 Yunus fundó en Banco Grameen, ha distribuido más de tres millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios.

Los primeros grupos que comenzaron dar microcréditos fueron las ONGs, esto surgió a mediados de los años 70. Años más tarde muchos de estos programas tuvieron grandes resultados positivos, muchos de ellos vieron que la recuperación de los préstamos era casi perfecta, entonces el crecimiento de estos programas crece en gran medida. A principio de los años 90, muchos bancos vieron que el sistema de microcréditos era rentable y comenzaron a involucrarse en este proceso, los cuales desarrollaron mecanismos para servir a esta parte de la población.

El papel de los microcréditos debe seguir dos grandes objetivos: “El microcrédito como un negocio cuyo principal objetivo es mitigar o disminuir la pobreza, sino generar utilidades al inversionista. La segunda como una herramienta para combatir la pobreza.” (Velázquez, 2007). Existe dos opiniones claras sobre los microcréditos, la primera quienes defiende que los microcréditos deben ser enfocados netamente para las personas muy pobres de la sociedad, que tales préstamos puedan servir de ayuda para sus actividades productivas y de esta manera poder tener una fuente de ingreso. Por el otro lado, existen los defensores de los microcrédito que lo observan como un instrumento para el desarrollo y como consecuencia la reducción de la pobreza en el mundo. El proceso de mejora de la sociedad se da origen, cuando se facilita los microcréditos para emprender nuevos proyectos a los sectores que no han tenido la oportunidad de obtener un crédito y esto impulsa para que esta parte de la sociedad pueda obtener un negocio rentable.

Mas allá de las diferentes opiniones que han surgido sobre el verdadero objetivo que debe perseguir los microcréditos, muchas experiencias han demostrado que pueden generar beneficios para las instituciones micro financieras y a su vez ayudan en la disminución de la pobreza a quienes son dirigidos los préstamos. Hoy en día, los microcréditos nacen con la finalidad de satisfacer las siguientes necesidades: Financiar el capital de trabajo, innovación de los negocios, inversión en maquinaria, equipamiento, etc. (Mayerling Hernández, 2009)

### **2.2.1 Microcréditos en el Ecuador.**

Para entender el comportamiento de los microcréditos en el Ecuador, creo que es importante entender cuales fueron los antecedentes de la economía en nuestro país, para

entender por qué en la actualidad este tipo de préstamos tienen la importancia que hoy en día tienen. El Ecuador ha sufrido grandes transformaciones económicas provocado por el auge petrolero que permitió que el país pueda tener elevadas tasas de crecimiento de su Producto Interno Bruto (PIB); las características de economía era seguir un modelo de industrialización, exportador de bienes primarios, y sobretodo de un crecimiento constante en la deuda. Otra consecuencia que podemos observar en esta época fue el incremento en el gasto social, como resultado del boom petrolero, se va incrementando paulatinamente de 10.2% hasta 13.5% del PIB. Para la década de los ochenta dentro de los principales aspectos que se vivió en esta época fue: la guerra con el Perú, crisis de deuda, caída del petróleo, desastres naturales. Provocando en la economía del Ecuador una serie de reajustes, como la disminución del gasto social 11.4% del PIB. Para finales de los años 80, debido a un incremento en el precio del petróleo la economía del país tiende a recuperarse aumentando así el gasto social.(Vos y León 2003)

El inicio de la época de los años 90, el país tuvo que atravesar la etapa más dura de su historia, el principal aspecto que se ve afectado es el gasto social sigue disminuyendo. La economía del país sufre momentos de angustia principalmente por la guerra que se vivía con el Perú, la crisis financiera mexicana, desastres naturales y la poca estabilidad política que el país poseía. En 1995-1999 el porcentaje de pobreza en el Ecuador crece dramáticamente de 34% a 56% y la extrema pobreza de 12% a 21% (Jácome y Cordovéz, 2003). La economía se va deteriorando y afectando en más aspectos a la sociedad, como fue el desempleo en el Ecuador que llegó al 14.4%, como resultado del cierre de varias empresas, en el país. Para enero del 2000, la consecuencia de todos estos problemas económicos generó como resultado la dolarización en el Ecuador. Con

esta serie de sucesos lamentables en el país y en el afán de proteger a la sociedad, los gobiernos han tratado de adoptar medidas que impulsen el sector micro-financiero del Ecuador, ampliando de esta manera el porcentaje de créditos. El objetivo de este tipo de políticas económicas es ayudar a la disminución de la pobreza y extrema pobreza y conjuntamente impulsar el desarrollo del país.

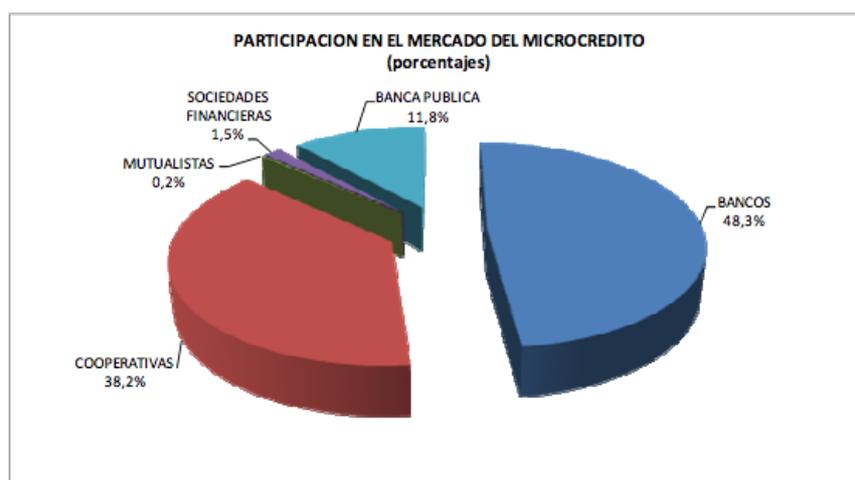
### **2.2.2 Evolución de los microcréditos en el Ecuador.**

En el Ecuador, para el año 2011 el número de entidades que se dedica a proporcionar servicios microfinancieros supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros son: 22 bancos privados, 29 cooperativas, 7 sociedades financieras, 3 mutualistas y 2 entidades públicas (Banco Nacional de Fomento, Corporación Financiera Nacional). En relación con años anteriores el crecimiento de este tipo de microcréditos ha sido evidente, según datos de la Superintendencia de Banco y Seguros para el 2002 entidades reguladas por dicha institución eran apenas de 14 entidades hoy en día son 78.

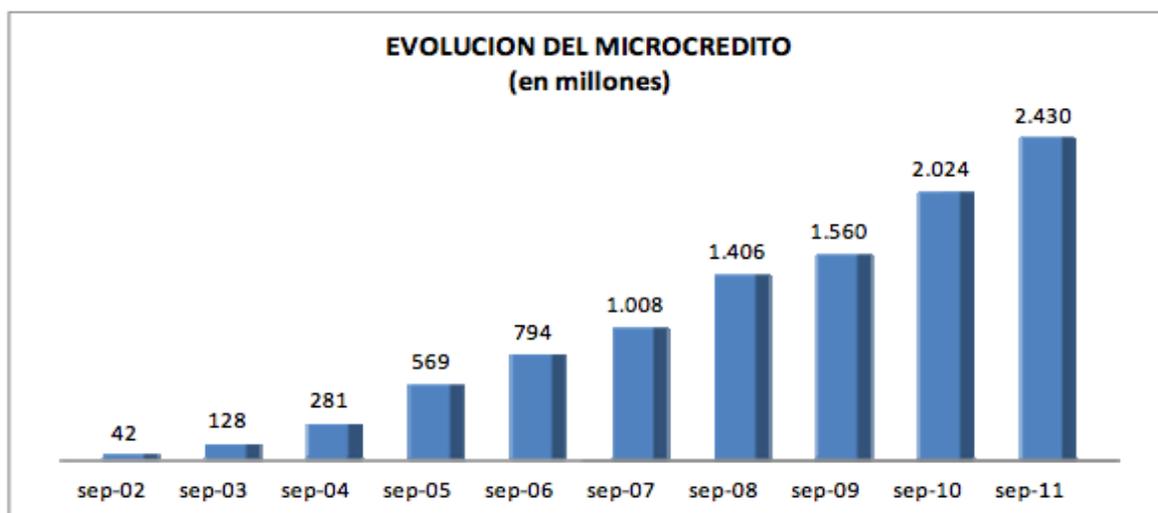
Las microfinanzas se encuentran dirigido principalmente hacia hogares de bajos ingresos o hacia actividades que desean emprender un negocio, que se han organizado con el objetivo que en un futuro puedan mejorar su calidad de vida. Las microfinanzas son servicios financieros tales como: préstamos, ahorros, seguros o transferencia de recursos. Para el Ecuador, han contribuido como mecanismos de desarrollo social y económico, fomentando de esta manera actividades productivas fuera de los procesos de la economía formal. El objetivo de esta clase de créditos es poder brindar a las personas de bajos recursos tener la oportunidad de ser sujetos de créditos y de esta manera puedan obtener una fuente de ingreso para mejorar su calidad de vida.

La cartera bruta de microempresas para el año 2010 fue de US\$ 406 millones y para el 2011 ascendió en US\$ 2.430 millones, el monto es de 12,3% del monto total del sistema financiero. Como Podemos observar en el Gráfico N°1 la participación en el mercado del microcrédito se encuentra distribuido de la siguiente manera: La Banca Privada US\$ 1.174 millones del total entregado para el sector de las microempresas, las Cooperativas US\$ 928 millones, la Banca Pública se le otorgó US\$ 287 millones y lo que corresponde a las Sociedades Financieras y Mutualistas su participación no es tan alta, las primeras entidades manejaron la suma de US\$ 37 millones, mientras que las Mutualistas un total de US\$ 4 millones. En el Gráfico N°2 podemos observar el crecimiento substancial de los microcréditos desde el año 2002-2010. (SBS, 2011)

**GRÁFICO N° 1. Participación en el mercado del microcrédito.**



**Fuente y elaboración :** Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010-2011.

**GRÁFICO N° 2. Evolución del microcrédito.**

**Fuente y elaboración :** Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002-2011

### **2.3 Tungurahua y su economía.**

Tungurahua es una provincia que se encuentra situada en el centro de la región interandina. Tungurahua goza de un clima templado y seco, debido que se encuentra en la transición de la Sierra norte y Sierra sur del país. Dentro de la geografía del Ecuador, la provincia de Tungurahua es la más pequeña, pero a su vez la que posee mayor población del país. Las principales características de esta provincia se debe al gran realce que ha tenido en la historia por su trayectoria en la gran actividad comercial. La ubicación de Tungurahua le ha permitido ser una zona privilegiada para el tránsito del comercio entre la Costa y la Sierra; un importante aspecto que ha beneficiado al comercio ha sido la organización de ferias, que debido a la gran ubicación estratégica han servido como fuente de abastecimiento para el mercado costeño. A través del tiempo el aparato productivo de la provincia ha atravesado una transformación importante, que ha dado lugar a la ampliación de actividades tales como: agrícolas, artesanal de cueros, textiles y metalmecánico. ( autor)

El sistema económico de Tungurahua ha sido muy singular comparado con el de la Sierra central; dentro de su vida productiva la provincia siempre ha presentado gran simpatía por el predominio de la pequeña y mediana propiedad agraria, además de gran vinculación con los centros comerciales como Quito y Guayaquil. Existe en Tungurahua un llamativo y dinámico modelo de desarrollo que sobresale la constante aparición de múltiples actividades que el pueblo tungurahuese se encuentra apostando hacia la explotación de un nuevo sector emprendedor. Caminos de desarrollo menos transitados como la reciente expansión de producción de cuyes, pequeños productores, ferias, etc.; estos caminos del pasado han sido pilares fundamentales y la dirección para el presente de la provincia. De esta manera, se puede tener una idea de cual ha sido el dinamismo de la economía de la provincia, es decir gran simpatía por los pequeños productores, pero manteniendo actividades del paso.

La estructura económica productiva de la provincia, según datos presentados por la Superintendencia de Compañías para el año 2005 se encontraba funcionando 382 empresas las cuales se encuentran divididas en las siguientes actividades económicas : comercio (37%), transporte y comunicación (21%) e industria (19%), el comercio es una actividad que comparado con el 2001 se ha mantenido de forma constante. Según un estudio presentado por el observatorio económico de Tungurahua las compañías con mayores valores en activos corresponde electricidad (51%), construcción (26%), comercio (12%), e industrias (9%). Entre las actividades económicas que generan mayor utilidad sobresale el comercio, electricidad, e industrias. La actividad que es más representativa de Tungurahua es el comercio, teniendo en ventas un total de 269 millones, la segunda posición es la electricidad, y el tercer lugar ocupa la industria

manufacturera. Por otro lado, la actividad que presenta un mejor desempeño es la Agricultura, en segundo y tercer lugar respectivamente se encuentra la Construcción y el Comercio, finalmente las Industrias. En el siguiente cuadro presentado por la revista Enfoque Económico y Social se presenta en detalle la rentabilidad de las empresas y de acuerdo el sector. (Enfoque Económico y Social, 2007)

### GRÁFICO N° 3. Indicadores de rentabilidad empresarial.

TUNGURAHUA: INDICADORES DE RENTABILIDAD EMPRESARIAL, SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA. Año 2005				
Ramas de Actividad	Empresas N°	Indices de rentabilidad		
		Utilidad / Activos	Utilidad / Ventas	Utilidad / Patrimonio
Agricultura	12	1,03%	0,64%	4,15%
Industrias	71	7,73%	5,60%	17,14%
Electricidad	4	1,69%	11,43%	2,58%
Construcción	12	0,12%	3,99%	0,47%
Comercio	140	8,69%	4,05%	23,91%
Transportes	80	3,77%	4,87%	9,39%
Serv. A Empresas	29	1,96%	2,23%	3,07%
Serv. Personales	34	1,58%	2,05%	5,82%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>2,64%</b>	<b>5,48%</b>	<b>5,34%</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías  
Elaboración: Observatorio Económico de Tungurahua

**Fuente:** Superintendencia de Compañías  
**Desarrollado:** Observatorio Económico de Tungurahua.

### GRÁFICO N° 4. Cuantificación de compañías.

**TUNGURAHUA: CUANTIFICACIÓN DE COMPAÑÍAS, POR AÑOS  
SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA.  
(Cifras absolutas y relativas)**

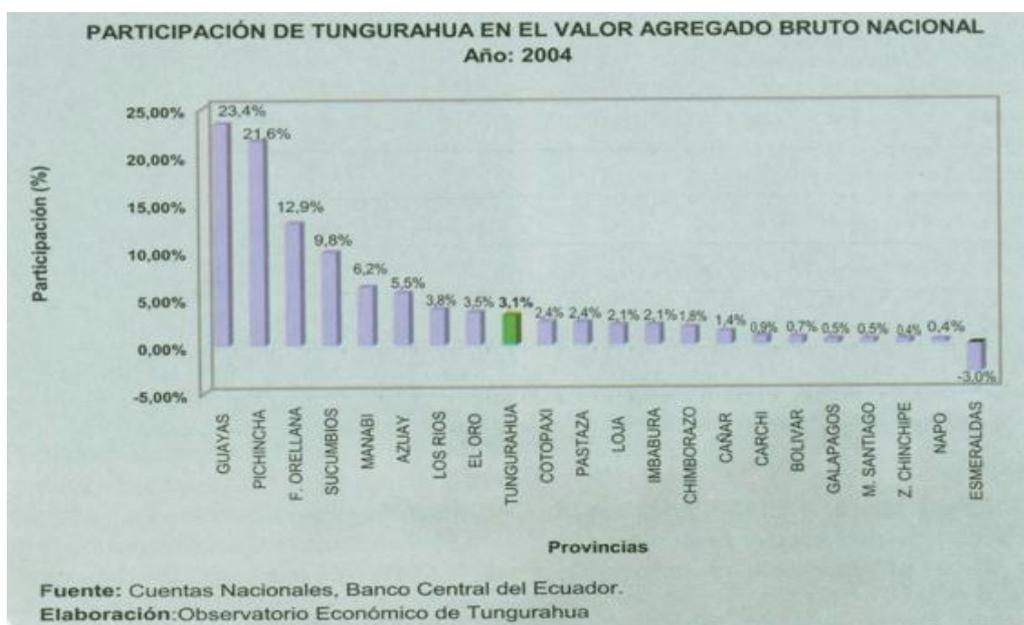
Ramas de Actividad	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	Nº	%										
Agricultura	10	3,19%	13	3,59%	10	2,60%	11	2,80%	13	3,14%	12	3,14%
Industrias	72	23,00%	79	21,82%	80	20,78%	81	20,61%	80	19,32%	71	18,59%
Electricidad	3	0,96%	2	0,55%	2	0,52%	2	0,51%	2	0,48%	4	1,05%
Construcción	9	2,88%	8	2,21%	10	2,60%	8	2,04%	9	2,17%	12	3,14%
Comercio	122	38,98%	135	37,29%	149	38,70%	151	38,42%	162	39,13%	140	36,65%
Transportes	55	17,57%	72	19,89%	78	20,26%	82	20,87%	84	20,29%	80	20,94%
Serv. A Empresas	22	7,03%	31	8,56%	29	7,53%	28	7,12%	32	7,73%	29	7,59%
Serv. Personales	20	6,39%	22	6,08%	27	7,01%	30	7,63%	32	7,73%	34	8,90%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Compañías  
**Elaboración:** Observatorio Económico de Tungurahua

**Fuente:** Superintendencia de Compañías  
**Desarrollado:** Observatorio Económico de Tungurahua.

La participación porcentual del valor agregado de Tungurahua en el valor agregado bruto del país es del 3,14% ubicándose en el noveno lugar estos datos son para el año 2004. El valor agregado en millones de dólares del Ecuador para el mismo año es de 17.175 con una tasa de crecimiento promedio anual del 4.6%, las provincias con mayor valor agregado son Quito y Guayaquil con un valor alrededor del 45%. (Banco Central del Ecuador)

### GRÁFICO N° 5. Participación de Tungurahua en el valor agregado bruto nacional.



**Fuente:** Superintendencia de Compañías  
**Desarrollado:** Observatorio Económico de Tungurahua.

Finalmente, dentro del aparato productivo es de gran importancia el sector microempresarial, del total de las empresas que operan en las diferentes ramas, el 87% son microempresas. Pero según datos presentados por el observatorio económico, tan solo el 15% están registradas en la cámara. Debido al gran impacto que tienen dentro de la economía de Tungurahua, por lo cual es necesario que se impulse de gran medida este sector productivo, mejorando de esta manera las políticas públicas y privadas. (Enfoque Económico y Social, 2007)

## **2.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPET LTDA.”**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Tungurahua CACPET LTDA. fue fundada en 1989 mediante Acuerdo Ministerial # 01 – 815 firmado por el Ing. Raúl Vaca Carbo Ministro de Bienestar Social de ese año. La Cooperativa fue fundada por 23 socios dedicados exclusivamente a la pequeña empresa de la ciudad y provincia de Tungurahua quienes tuvieron una visión clara sobre el papel de la Autoayuda y Autofinanciamiento a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La CACPET LTDA. a partir de esta fecha empezó sus actividades con su oficina matriz en las calles Rocafuerte y Castillo de la ciudad de Ambato, en la actualidad se ha incrementando el número de socios a 9.000 quienes son calificados por el Consejo de Administración exigiendo como requisito indispensable que estos estén dedicados a una actividad dentro de la Pequeña Empresa, Artesanía o Comercio en General y cuenta con su Edificio propio ubicado en las calles Rocafuerte y Castillo esquina.

### **2.4.2 Evolución de la Cooperativa “CACPET”.**

Es de gran importancia conocer cual ha sido la evolución de la cooperativa en los últimos años. El número de socios en relación con Junio del 2011 a Junio del 2012 el incremento de socios fue alrededor del 7.83 %. Es decir, para el 2011 la cooperativa contaba con 9,008 y para el 2012 cuenta con 9,713 socios entre activos y pasivo. Otro aspecto que demuestra que la Institución se encuentra en constante crecimiento es el índice de activos. Para junio de 2011 la cooperativa contaba con USD 11'036, 534, 26 mientras que a junio de 2012 es de USD 16'549.856.49 reflejando un porcentaje de incremento de 50,29%. El deposito a plazo fijo para junio de 2011 fue de USD 8'703,927,26 mientras que para junio de 2012 la cooperativa cuenta con USD

12'838.846,83 un incremento equivalente al 47,51%. Esta cuenta refleja un incremento en lo que se refiere a captaciones de pólizas a plazo fijo, que demuestra la solvencia y seriedad de las Institución y la confianza de sus socios.

## **2.5 Evaluación del impacto de los microcréditos.**

Para poder medir cuál ha sido el impacto de una variable dentro de un determinado individuo debemos considerar dos factores: los cambios que ocurren en sus vidas en general, y la medida en la cuál los cambios se encuentran correlacionados con la participación de los individuos en los proyectos relacionados a los microcréditos. Para evaluar el impacto es necesario plantear una serie de parámetros, de esta manera nos facilita el análisis si el programa generó o no cambios dentro de los individuos. Es decir, que con la evaluación de impacto debemos identificar que si los microcréditos ayudan a elevar la probabilidad que ocurran cambios con la participación de estos programas. Sin embargo, no todos los cambios pueden ocurrir como causa directa de los microcréditos, puede existir variables exógenas tales como: mayor venta temporal de sus productos, disminución en el precio de los insumos, condiciones macroeconómicas. En conclusión, el tipo de cambios que pueden experimentar los individuos puede ser como consecuencia de variables facilitadoras (oportunidades que han influenciado en el cambio, pero son externas al programa), como también los factores externos (fenómenos que conducen a distintitos tipos cambios). (Cohen. M, 2001)

Con la evolución de impacto se espera poder encontrar los siguientes resultados : cómo han evolucionado las empresas de los clientes, los cambios que han experimentado dentro de su entorno, determinar si los cambios son parte de la participación del producto, poder identificar si el impacto se encuentra relacionado con el tiempo,

determinar si el tamaño del préstamo se encuentra asociado al impacto. Dentro de la presente investigación, creemos que es de gran importancia el análisis de los cambios que experimentan las familias, como consecuencia de un microcrédito. La razón principal se encuentra, primero que este tipo de créditos, se encuentra designados para pequeños empresarios, los cuales están firmemente asentada al hogar. De esta manera, creo que es de gran importancia el análisis de los cambios que presenta la familia al tener un evidente aumento del ingreso. Por otro lado otra razón importante de los préstamos de microcréditos se encuentra a nivel de la empresa, es decir las diferentes innovaciones que se puede realizar al interior de la empresa. Finalmente, creo que es de gran importancia el análisis a nivel de la comunidad, en la creación de nuevas oportunidades, como le estímulo de la creación de una nueva fuente de trabajo.

Dentro de cada nivel de análisis dentro de la evaluación de impacto, se debe integrar ciertos indicadores que no facilite el análisis de los cambios experimentados. A nivel de la empresa, se puede medir a través de cambios cualitativos, como el nivel de ingreso o crecimiento de la empresa. Estos cambios pueden servir para un análisis sólo del impacto de la empresa, o a su vez como consecuencia de los cambios experimentados dentro de los siguientes niveles como el hogar, el desarrollo de la comunidad y a nivel personal. (Cohen. M, 2001)

## **2.6 Balance Social.**

La Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y la confederación Alemana de Cooperativas presentan el modelo de Balance Social que es una herramienta que tiene como compromiso promover el desarrollo sostenible de sus instituciones miembros.

“El Balance Social Cooperativo aparece como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los/as asociados/as – sus dueños/as - especialmente y a todos los demás grupos de interés que están involucrados por su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y sus principios cooperativos.”

“La elaboración de una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación con el desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible.”

La responsabilidad social más allá de realizar acciones con la comunidad, debe ser el resultado coherente de los principios cooperativos y su compromiso con la sociedad. De acuerdo con las dos instituciones mencionadas en un principio, el Modelo de Balance Social Cooperativo se presenta como una herramienta para: Motivar la implementación de responsabilidad social, rendir cuentas y ejercer el principio de transparencia. evaluar del cumplimiento de la misión institucional, evaluar el desempeño de la cooperativa en el ámbito de desarrollo sostenible a través de indicadores cualitativos y cuantitativos.

Los indicadores van a depender de acuerdo al orden de importancia que cada cooperativa quiere otorgar al tema como son: Principios y valores cooperativos, principios y conceptos de responsabilidad social y estándares internacionales para elaborar memorias de sostenibilidad, estados de responsabilidad social. Este modelo tiende a no limitar su forma de presentación, sino que facilita para que las cooperativas puedan establecer memorias de sostenibilidad poniendo mayor énfasis en la

especialidad de cada institución, de esta manera se convierta en un camino hacia la profundización de la práctica sostenible de la gestión sustentable.

El modelo de balance social, presenta indicadores cualitativos y cuantitativos en cada nivel de aplicación. A continuación se presenta los indicadores ordenados por principios cooperativos.

**1. Membresía abierta y voluntaria**, es decir las cooperativas son instituciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza clase social, posición política o religiosa.

**2. Control democrático de los miembros**, las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente de las políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar a sus cooperativa responden a ante sus miembros. Las cooperativas de base los miembros tienen derecho igual de voto, mientras que las cooperativas de otros niveles también organizan con otros procesos democráticos.

**3. Participación económica de los miembros**, los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación reservas, de la

cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

**4. Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

**5. Educación y formación e información.** Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general -particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

**6. Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

**7. Compromiso con la comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

### **3. Capítulo III. Investigación.**

#### **3.1 Metodología de la evaluación.**

Durante los meses de septiembre a noviembre de 2012, se ha llevado a cabo el presente estudio para evaluar el impacto de los microcréditos en la zona productiva de Tungurahua. Se ofrece una ligera explicación de acuerdo cómo serían los cambios generados con los microcréditos dentro de los microempresarios, que adquieren estos programas. Se habla de la “Cadena de impacto” la cual es descrita de la siguiente manera: *“Estos servicios [microfinancieros] llevan al cliente a modificar sus actividades microempresariales lo cual lo lleva a aumentar/disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor/menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales”*. (R. Chocce, 2002)

De acuerdo con el proyecto desarrollado lo que se espera es poder medir el impacto de los microcréditos sobre los individuos y sobre los hogares, de esta manera se ha medido distinguiendo quién y cómo se beneficia de los microcréditos. El impacto de las microfinanzas, se las puede distinguir en distintos niveles. El primero es de carácter social, este se refiere al medir el aumento o disminución de ingresos que afectan directamente a la calidad de vida de las familias. Segundo, sobre el medio microempresarial, es decir analizar si han fomentado al emprendimiento de nuevas empresas o al mejoramiento de las ya existentes.

Con las anteriores bases he diseñado la evaluación de impacto de los microcréditos con tres objetivos principales:

- Evaluar si la provisión de microcréditos entre los socios que pertenecen a la cooperativa (la muestra) han tenido un resultado de manera positiva en su situación económica y de forma directa a sus hogares.
- Evaluar si los microcréditos tiene una implicación para el mejoramiento y fortalecimiento de sus negocios y la capacidad para generar empleo.
- Finalmente, conocer las expectativas que los socios tienen acerca de su cooperativa y conocer la responsabilidad que tiene sobre la comunidad.

La evaluación se la ha realizado de manera muy participativa. Se ha tomando en cuenta en su diseño, ejecución y análisis de los resultados con todos los actores que integran la cooperativa y la ejecución de este proyecto: socios, el personal de trabajo de la cooperativa “CACPET”, la autora del presente estudio, además de la colaboración del respectivo tutor.

### **3.2 Elección del tipo de diseño y la selección de la muestra.**

Para el desarrollo del estudio se ha decidido realizar una encuesta, se ha tomado dos consideraciones en la selección de las personas encuestadas. Primero, las personas deben ser socios de la cooperativa de ahorro y crédito y segundo requisito haber recibido el microcrédito el cual va a hacer dirigido a la inversión en alguna actividad económica. En total se logró la participación de 94 individuos en la muestra. La idea en la selección de los socios para la presente evaluación, fue la obtención de socios con

experiencia de por lo menos un año perteneciendo a la cooperativa. Pues bien, los motivos prácticos por los que se optó por seleccionar aquellos emprendedores que ya han experimentado cambios respectivos dentro de sus empresas como en sus hogares, como efecto de los microcréditos. Me base en este supuesto de acuerdo a la experiencia que manifiestan el personal de la cooperativa con diferentes relatos contados por los propios socios, que consideran que el impacto se ve reflejado aproximadamente en un año.

Para el cálculo tamaño muestral, se lo ha realizado por el muestreo aleatorio simple. Para sesgar a la muestra se tomo en cuenta de los 4000 socios activos, pero solo 1300 cumplían con el requisito como socios para nuestro estudio, que su crédito haya sido reinvertido dentro de sus empresas o que hayan abierto un nuevo negocio, además que los socios entrevistados debían tener un año perteneciendo a la cooperativa. Para determinar el tamaño de nuestra muestra se ha asumido un nivel de confianza del 90% y un valor  $z= 1.65$ , con un error del 3% un valor  $p=0.5$  y  $q=0.5$ . Es decir nos dio un total de  $(n=94)$ .

La muestra se la seleccionó de forma aleatoria de acuerdo con la base de datos de la cooperativa “CACPET”, el 29 de octubre 2012, la base de datos estaba conformada por un total de 4000 socios activos y 5000 socios pasivos. Del total de los socios activos, más del 30% se les concedió un préstamo para emprendimiento, el cual se hizo un pequeño seguimiento a través de entrevistas personales y se llego a la conclusión que todos estos préstamos fueron dirigidos para el emprendimiento de un negocio o para la reinversión dentro de las microempresas, lo cual equivale a decir que el programa había financiado la creación o consolidación de 1300 unidades de negocio. A su vez, de del

total de socios activos, tan solo correspondía a 705 socios que ingresaron este presente año dentro del programa, los otros socios tenían más de un año dentro de la cooperativa.

### **3.3 Estrategia de recogida de datos.**

La estrategia de recogida de datos se la realizó a través del método de encuestas a los socios. El cuestionario ha sido elaborado a partir de estudios anteriores de evaluación de impacto ( La Red SEEP, 2001), adaptando las herramientas propuestas por el proyecto al contexto socioeconómico del Ecuador- Tungurahua. Del mismo modo, previamente a las entrevistas, la encuesta ha sido revisada por el tutor y por el equipo de trabajo de la Cooperativa, que ha a través de su experiencia han decidido realizar algunas sugerencias que resultan adecuadas para captar el correcto impacto del programa de microcréditos. Además, previó a la ejecución de la entrevista se hizo una prueba piloto con tres personas que pertenecen a la cooperativa, el objetivo de la realización fue poder constar si todas las preguntas se encuentran claras para que el proyecto final no tenga ningún tipo de problemas futuros. La encuesta consta de 3 secciones y un total de 16 preguntas, las cuales van a ser especificadas de la siguiente manera:

- ***Información del socio.-*** Dentro de esta sección, las preguntas realizadas a los socios fueron: determinar la zona de Tungurahua donde reside, saber cuáles son sus expectativas de su bienestar, el sector donde trabaja, el monto del crédito realizado, el destino de su crédito, y el plazo de su crédito.
- ***Evaluación del impacto del crédito.-*** Dentro de esta sección, se realizaron las siguientes preguntas: el rango que se considera que el crédito le fue beneficiado,

el rango cómo mejoraron sus ingresos, cómo se destino su nuevo ingreso, a qué se destino su excedente, si la microempresa generó empleo, qué cambios experimentaron después del crédito.

- ***Satisfacción del cliente*** .- Las preguntas que se realizaron dentro de esta sección fueron las siguientes: conocer si la cooperativa llenó las expectativas de los socios, conocer el criterio de los socios acerca de los microcréditos, conocer si la cooperativa impulsa a obtener un mejoramiento en la calidad de vida, considerar la opinión de los socios acerca de la responsabilidad de la cooperativa, y finalmente el desempeño de la cooperativa dentro de la comunidad.

El periodo de datos recogidos ha abarcado desde el lunes 12 de noviembre hasta 19 de noviembre de 2012. Todas las encuestas fueron realizadas con entrevistas personales a los socios. La duración de cada entrevista tuvo un promedio de 15 minutos, debido que muchos de los socios compartían experiencias y opiniones sobre el estudio que se estaba realizando.

El marco de la evaluación que se han utilizado, dentro de la técnica de encuesta se optó por la utilización no solo de herramientas cuantitativas, sino de herramientas cualitativas con el objetivo de documentar y reforzar los resultados en cuanto a los cambios experimentados por los socios de acuerdo con la participación en el programa que brinda la cooperativa “CACPET” para los microempresarios. Dentro de las preguntas abiertas que se realizó en las encuestas creí pertinente que las preguntas indispensables tenían que ser las siguientes:

- Las expectativas de su nuevo ingreso, y como han distribuido el mismo. Es decir, para tener un amplio conocimiento acerca de las prioridades dentro de los socios.
- Los cambios personales que han experimentado, luego de ser parte del programa de microcréditos.
- Finalmente, creí pertinente la realización de entrevistas abiertas con los miembros del personal de la cooperativa. El objetivo fue poder conocer acerca de las expectativas que tienen los ejecutores del programa sobre los microempresarios. Las entrevistas se les realizó a los siguientes miembros del personal de la cooperativa:
  - Lic. Erasmo Muñoz, gerente de la cooperativa.
  - Ing. Byron Sánchez, sub gerente de la cooperativa.

Para la realización de las entrevistas se ha seguido las directrices de desarrollo de encuestas propuestos por “La Red SEEP”. El cual consiste en un protocolo diseñado para el grupo de entrevistadores, que benefician al encuestador con una serie de pasos para la realización ordenada y correcta de la entrevista. Los pasos que más resaltan a seguir son los siguientes:

- ***Presentación del encuestador y explicación del motivo de la encuesta.-***  
El encuestador debe identificarse correctamente y la entidad de donde

procede la encuesta. Se debe explicar el propósito de la encuesta, de forma continua es importante la verificación si es la persona indicada. Es importante que el entrevistador ponga énfasis en la confidencialidad de la entrevista, como el tiempo que va a tomar la encuesta.

- **Formular las preguntas de la encuestas.**- El encuestador debe formular las preguntas exactamente como se encuentren redactadas. Indagar para aumentar la validez de cada pregunta, evitar cualquier comentario que sea innecesario o demasiado entusiasta. Es de gran importancia no sugerir ninguna respuesta.
- **Concluir la entrevista.**- Agradecer al encuestado, hay que recalcar la importancia de la información que el socio nos proporcione y como beneficiará al proyecto. Responder a cualquier pregunta o preocupación expresada por el encuestado, respecto a la entrevista.
- **Conducir a una entrevista posterior.**- Revisar el cuestionario completado para identificar y corregir errores, aclarar escritura y añadir algunas notas aclaratorias.

En conclusión, la realización de este tipo de encuesta fue poder conocer y de manera consecuente lograr tener un panorama ampliado de la situación de los socios una vez que ya han experimentado el programa de microcréditos. La realización de preguntas cuantitativa con rangos de clasificación consideré adecuada para la facilidad del socio entrevistado, como a su vez para la contabilización de las encuestas, por el tiempo de

desarrollo del proyecto. Por otro lado, la investigación cualitativa, en mi opinión me parece que ayuda al soporte de las preguntas cuantitativas, debido que este método es rico en la exploración de experiencias, opiniones, sentimientos y conocimientos respecto a las situaciones que ellos han experimentado. Como entrevistadora esta herramienta me sirvió para palpar de una manera mucho más real cada situación de los microempresarios, por ejemplo como los diferentes cambios en el autoestima de los socios que han utilizado los microcréditos.

### **3.4 Criterios de valoración.**

Para determinar si la concesión de microcréditos han generado un cambio dentro de las condiciones de vida de los microempresarios de la cooperativa “CACPET”, es necesario utilizar ciertos indicadores que reflejen los resultados de las experiencias de cada socio. Por tal motivo, se lo ha segmentado dentro de la encuesta en tres niveles: Microempresarios, familiar y dentro de la comunidad.

- **Microempresarial**

Hipótesis I: La participación en el Programa de microcréditos que impulsa la cooperativa “CACPET” mejora la situación de los microempresarios.

**Indicadores:** Los indicadores que se utilizaron para medir el impacto de los microcréditos sobre cada empresario fue a través de los ingresos.

- Porcentaje en el cuál el microempresario fue beneficiado, tomando en cuenta un rango de valoración, que inicia desde 1 que significa como poco beneficiado, hasta 5 como muy beneficiado.

- Porcentaje en el cuál el microempresario cuyos ingresos han mejorado una vez experimentado el programa. Al igual, se ha distribuido a través de un rango, que indica 1 nada beneficiado y 5 muy beneficiado.
  
- Porcentaje de los cambios experimentados una vez utilizado los microcréditos.

- **Familiar.**

Hipótesis 2: La participación en el Programa de microcréditos que impulsa la cooperativa han generado cambios positivos dentro de la situación económica del hogar.

**Indicadores:** Los indicadores que se utilizaron para medir los cambios dentro de cada hogar, fue a través aumento de ingresos y nuevos gastos o mayor inversión en la familia.

- Porcentaje de socios que utilizaron su nuevo ingreso dentro de la familia.
  
- Porcentaje de los socios que utilizaron el excedente de sus negocios para cubrir gastos de alimentación, salud, educación, reformas del hogar, recreación etc.

- **Comunidad.**

Hipótesis 3: La participación en el Programa de microcréditos que ha desarrollado la cooperativa han generado cambios dentro de la comunidad en el provincia de Tungurahua, esto se medio a través del empleo.

- Porcentaje de socios que al experimentar el programa de microcréditos han generado mayor empleo dentro de sus propios negocios.

### **3.5 Objetivo de los indicadores.**

El primer nivel de indicadores respecto a los microempresarios, pretende evaluar si el acceso a servicios microfinancieros ha permitido mejorar los recursos económicos personales del emprendedor. Los indicadores del segundo nivel se establecieron con el objetivo de poder determinar si aumentó o disminuyó la calidad de vida de los hogares, como consecuencia de los microcréditos. Se sigue un modelo señalado por AIMS “Patrimonio económico del hogar”, en el cual se describe que muchos microempresarios tienen un negocio como una unidad económica que se encuentra ligada al resto de actividades económicas del hogar, es decir cambios en su negocio afectan directamente a los cambios dentro del hogar. Además, de medir los cambios generados dentro del hogar, también se identificó los principales destinos de los beneficios obtenidos a través del negocio. Finalmente, el tercer nivel se encuentra dirigido a los cambios dentro de la comunidad, es decir si una vez experimentado el programa de microcréditos, los emprendedores fueron capaces de generar mayor empleo dentro de la provincia de Tungurahua. (Evaluación de Impacto, 2010)

### **3.6 Descripción del programa de microcréditos.**

El programa de microcréditos consiste en la concesión de un microcrédito para desarrollar alguna actividad productiva. Existen dos destinos de los microcréditos concedidos por la cooperativa, el primero se ve reflejado para financiar inversiones; por ejemplo local, maquinaria, elementos de transporte, etc. El segundo destino que los emprendedores optan por estos créditos son como circulantes. El crédito tienen que ser devuelto de acuerdo a una fecha o plazos establecidos por la cooperativa y el emprendedor; que va en función a la actividad productiva que se desarrolla.

### **3.7 Análisis estadístico.**

Los datos han sido recogidos y almacenados en una base de datos de *Qualtrics*, que posteriormente se analizó los resultados de las encuestas dentro del mismo programa.

#### **3.7.1 Los emprendedores y el uso del microcréditos.**

Dentro de esta parte del proyecto se va a realizar un análisis descriptivo de los socios de la cooperativa “CACPET” y sus negocios, lo cual se va a desarrollar a partir de las encuestas realizadas a los 94 socios emprendedores. Se va a estudiar la características sociodemográficas, las prioridades que posee el emprendedor ,el sexo, el sector en el que trabajan, el destino de los microcréditos, el monto de los créditos, el plazo de los créditos.

Los socios encuestados de Programa de microcréditos que impulsa la cooperativa “CACPET” el 83% pertenece a la provincia de Tungurahua, 3% a Pillaro, 1%, Patate 3%, Cotalo 3%, Montalvo 1% y Mocha 2%. El porcentaje femenino que a accedido

por un crédito es del 28.72%, y socios del genero masculino 71. 28 %. Así mismo, se puede ver los sectores más representativos que acceden a los créditos son el comercio, la producción textil y el calzado. En el siguiente grafico podemos observar de una forma más detallada el tipo de sector y el porcentaje de representación dentro del programa de microcréditos.

**GRÁFICO N°6 . Sectores de actividades económicas.**

#	Respuestas	Bar	Respuestas	%
1	Comercio		39.00	41.05%
2	Transporte		9.00	9.47%
3	Construcción		4.00	4.21%
4	Industrias		0.00	0%
5	Servicios de empresas		6.00	6.32%
6	Electricidad		0.00	0%
7	Agricultura		5.00	5.26%
8	Servicios Personales		2.00	2.11%
9	Otros		32.00	33.68%
	Total		94.00	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

El destino de los microcréditos que los emprendedores realizaron en su mayoría como eran realizados por los comerciantes se los solicitaba para compra de mercadería; las microempresarios que pertenecían actividades económicas como la producción textil y el calzado, la mayoría de sus préstamos estaban destinados a la compra de insumos y a su vez a la compra de maquinaria. Como ya mencione anteriormente, la opción de acceso para este tipo de créditos, se debe que la mayoría de socios al poseer rápida liquidez logran obtener precios mucho más cómodos para su mercadería y para los insumos.

De acuerdo con las actividades que por las que un microempresario opta por un microcrédito, el monto más concurrente va entre 1000 a más de 3000 dólares; lo cual se lo puede asociar por el tipo de actividades por las que se realiza el préstamo. A continuación, podemos observar como se encuentran distribuidos los créditos de acuerdo a los socios encuestados.

**GRÁFICO N°7. Monto de los microcréditos.**

#	Monto del crédito	Bar	Responses	%
1	100-500		1.00	1.06%
2	500-1000		4.00	4.26%
3	1000-3000		29.00	30.85%
4	3000 a mas		60.00	63.83%
	Total		94.00	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

El plazo que se establece para los microcréditos de acuerdo con la cooperativa, pueden ir con un rango frecuente de 3 meses, 6 meses y un año. Sin embargo, estos pueden variar de acuerdo al contrato que se realice entre el ejecutor de crédito y el socio de la cooperativa. Dentro de las personas encuestadas la mayoría de socios comerciantes optan por un plazo de 3 a 6 meses. Mientras que para los sectores como textiles y productores de calzado el plazo de los microcréditos es mucho más amplio, esto a su vez puede ser por la utilización del crédito, porque es más frecuente dentro de este sector que se lo utilice para compra de maquinaria e insumos. Es importante señalar que por el costo de la maquinaria por lo general necesitan un plazo más amplio de recuperación, para el pago del préstamo.

Finalmente, creo que es de gran importancia tener una idea de cuáles son las expectativas que poseen los microempresarios participantes del programa de

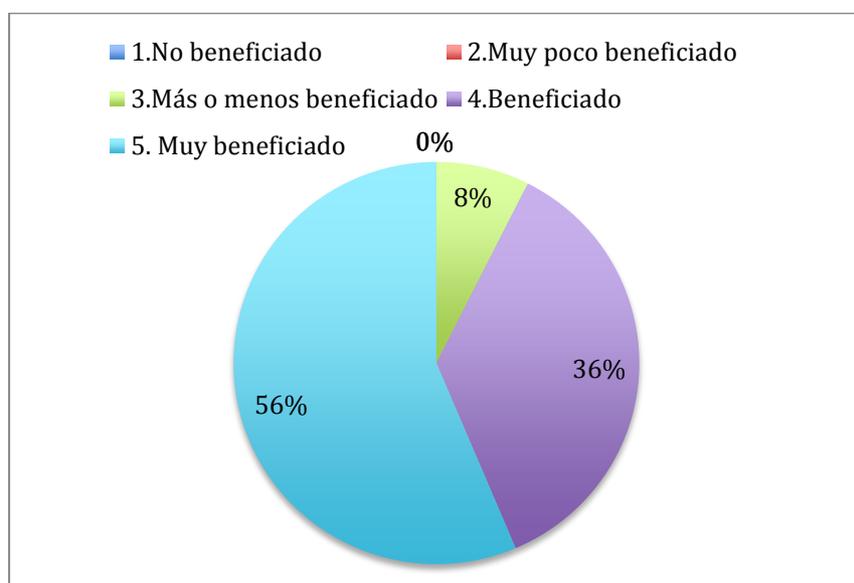
microcréditos. Dentro de la encuesta existió una pregunta abierta, dirigida a los socios acerca del significado de bienestar dentro de sus expectativas. Las respuestas más frecuentes que pude encontrar son las siguientes: tener estabilidad, no tener problemas, estar feliz, tener tranquilidad, poseer un trabajo estable, el bienestar de la familia. El objetivo de esta pregunta, fue poder tener una idea de cual es el pensamiento de los microempresarios de Tungurahua y como establecen sus prioridades dentro de su cadena de valor. Es decir, el tipo de cosas en las cuales invierte más sus esfuerzos y la correlación que existe entre su trabajo y la familia. Como podemos observar muchas respuestas no solo están relacionadas al ámbito económico, sino también a la estabilidad emocional y de las familias. Por lo que se puede decir, que la gente se proyecta nuevas metas de emprendimiento es para alcanzar distintos niveles emocionales de estabilidad y satisfacción.

### **3.7.2 Situación económica de los emprendedores.**

En esta parte del análisis del proyecto se va a establecer cuáles han sido los cambios significativos que los emprendedores han experimentado una vez que han tomado el proyecto de microcréditos. Es decir, establecer una asociación plausible entre los clientes del microcrédito y cambios en su situación económica. Se va a ofrecer en este apartado un análisis de la evolución de sus ingresos, los cambios experimentados después de haber tomado el crédito, cómo se distribuyó el nuevo ingreso y el excedente cómo fue distribuido dentro de sus familias. Es decir, los emprendedores cómo actuaron una vez que tuvieron la posibilidad de obtener un excedente; los aspectos de la familia que se vieron alterados. Finalmente, se va a presentar dentro de este análisis los distintos cambios que cada socio experimento una vez que ha tomado el crédito.

En este sentido, podemos iniciar el análisis del comportamiento de los emprendedores una vez tomados los microcréditos. Dentro de nuestra encuesta existió una pregunta que se les preguntó a los socios si los microcréditos les habían beneficiado. En el siguiente gráfico podemos observar el porcentaje de socios que percibieron el beneficio de los microcréditos. El objetivo de esta pregunta es poder saber en qué rango los microcréditos ayudaron a su proyecto de emprendimiento.

**GRÁFICO N°8 . Beneficio de los microcréditos.**

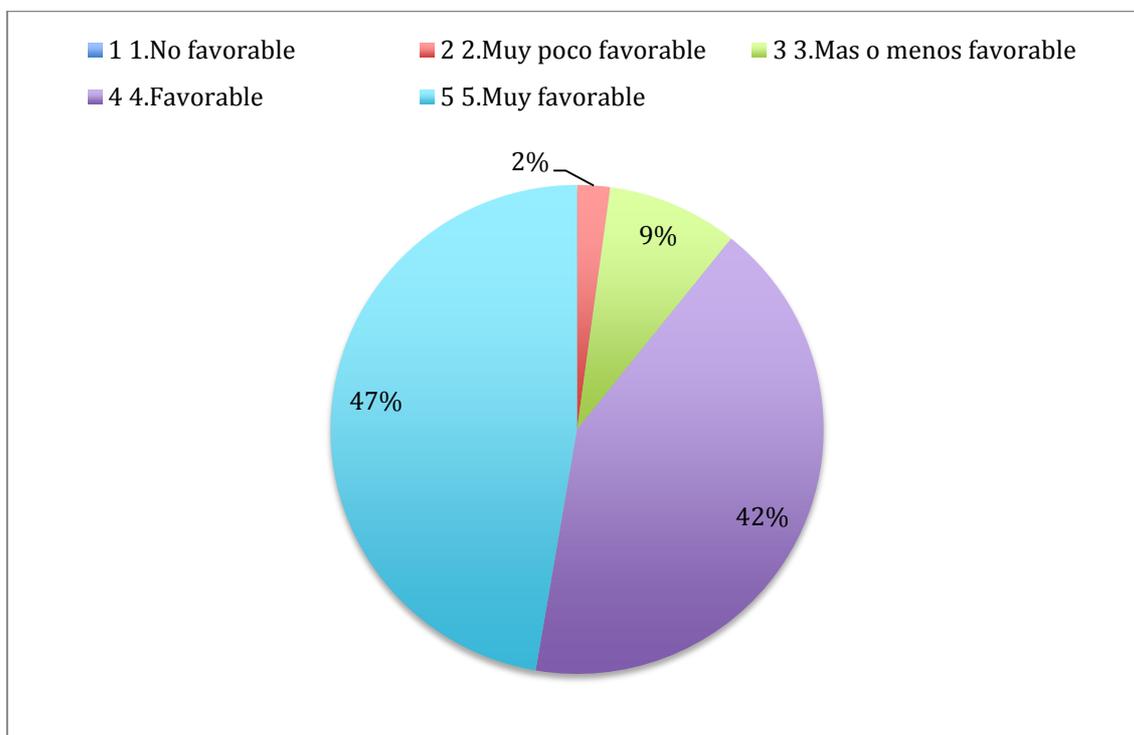


**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”  
**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Dentro del análisis de nuestro proyecto es importante conocer cuál fue el comportamiento de sus ingresos personales dentro de su microempresas, al haber optado por un microcrédito. Una vez realizada la encuesta, el porcentaje de socios que sus ingresos mejoraron una vez tomados los microcréditos fue del 44%, un 8% de los socios sus ingresos se mantuvieron y el 2% de los socios emprendedores disminuyó sus

ingresos. Podemos observar de una forma más detallada los resultados de la encuesta en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO N°9. Cambios en los ingresos.**



**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Como refuerzo a la pregunta anterior se realizó una pregunta a los socios de forma cualitativa, acerca de cómo se destino el nuevo ingreso de los emprendedores. Los socios que aumentaron de forma muy favorable y favorable dentro de la entrevistas señalaron que el nuevo ingreso de sus créditos el 75% iba a ser destinado para reinvertir de nuevo en su negocio y el 25% lo reinvirtió en sus familias. Muchos de los socios a los que les realice la entrevista, señalaron de acuerdo a su experiencia que con el nuevo ingreso primero debían tratar de seguir solidificando su negocio, de alguna manera asegurarse a tener un crecimiento constante dentro de la empresa. Además, se les preguntó a los socios que tuvieron disminución de sus ingresos el 9% y 2% que

señalé en el gráfico anterior, los cuales dijeron que fue el resultado del empeoramiento de su negocio. Entre otros motivos de pérdida del poder adquisitivo, los encuestados han aludido a la reinversión en maquinaria, cambios de precio en el mercado, la mala coyuntura macroeconómica u otra serie de factores que son ajenos al negocio.

Otro indicador para medir los cambios de los microempresarios en la situación económica es a través de los excedentes y cómo han mejorado los aspectos familiares. Dentro del porcentaje de socios que mejoraron su situación económica que se indicó anteriormente, los emprendedores que mejoraron su economía y lograron tener un excedente lo han distribuido de la siguiente manera: el 51.61% en mejorar la salud, 16.13% en mejorar la calidad de educación y el 23.66% en otros. Para este último aspecto a los socios se les pidió que especificaran en que aspectos mejoraron, los cuales señalaron que habían mejorado su vivienda y otros socios optaron por reinvertir de nuevo en su negocio. En la siguiente tabla podemos observar de forma detallada la distribución del excedente obtenido.

### GRÁFICO N°10. Distribución del excedente.

#	Answer	Bar	Responses	%
1.00	Salud		48.00	51.61%
2.00	Educación		15.00	16.13%
3.00	Alimentación		6.00	6.45%
4.00	Recreación		2.00	2.15%
5.00	Otros (especificar)		22.00	23.66%
	Total		94.00	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Finalmente, se desarrollo una pregunta abierta a los socios para establecer como indicador de los cambios que han experimentado una vez que han atravesado el proceso del microcrédito. Esta pregunta se la realizó cualitativa, con le objetivo que cada socio pueda relatar de una forma amplia todos los aspectos en los cuáles ha mejorado. La mayoría de los socios que son comerciantes respondieron diciendo que tuvieron un evidente crecimiento de sus negocios, mayor agilidad en el movimiento de mercadería y de forma consecuente un mejor estilo de vida. Los socios que pertenecen al sector de producción (textil y calzado) señalaron que con el microcrédito lograron innovar su empresa y mejorar el proceso de producción, a su vez esto significo un ahorro en los costos y crecimiento de la empresa. Comentarios adicionales de los socios fue que su experiencia fue llena de satisfacción, porque muchos de ellos tuvieron una ampliación en la frontera de crédito, que es un apoyo importante en el proceso del microempresario, debido que es indispensable un crédito para poder crecer dentro del mercado. Adicionalmente, todos los emprendedores señalaron que con los resultados positivos, lograron tener estabilidad y tranquilidad dentro de sus familias.

### **3.7.3 Desempeño de la Cooperativa “CACPET” dentro de la comunidad.**

Uno de los indicadores del desempeño de la factibilidad de los créditos no solo se puede ver reflejado dentro de las microempresas y sus respectivas familias. A su vez, este se puede ver manifestado dentro de la sociedad. La buena gestión de un microcrédito y su emprendedor puede dar como resultado la ampliación de puestos laborales dentro de la zona productiva de Tungurahua. Con este objetivo de análisis, establecí dentro de mi encuesta una pregunta dirigida hacia los emprendedores para saber si se ha logrado generar mayor empleo dentro de sus negocios. En el siguiente cuadro, podemos observar dentro de las respuestas de los microempresarios un 78.72% han generado nuevas fuentes de empleo. Lo cual se puede contrastar con las estadísticas presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) que muestra que históricamente desde el 2007 la provincia de Tungurahua con énfasis en la ciudad de Ambato es considerada con el menor índice de desocupación en el Ecuador. Como observamos en el capítulo anterior desde el 2007 comienza a aumentar la cartera bruta de microcréditos y la fuerza de aparición de las cooperativas en las actividades económicas de la sociedad. Podemos concluir, que existe una fuerte correlación entre los microcréditos y la ampliación de los puestos laborales en la zona productiva de Tungurahua. ( Ec. Diego Proaño, 2010)

### GRÁFICO N°11. Generación de empleo.

#	Answer	Bar	Responses	%
1.00	<u>Sí</u>		74.00	78.72%
2.00	No		20.00	21.28%
3.00	<u>Especificar</u>		0.00	0%
	Total		94.00	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Otro factor importante que creí conveniente analizar es el desempeño de la cooperativa dentro de sus socios. Si bien la evolución de impacto es poder determinar si los créditos concedidos a los emprendedores han tenido un impacto positivo dentro de sus vidas, también se puede contribuir al analizar el grado de satisfacción del cliente con el programa de microcréditos, y de esta manera se podría detectar que tipo de sectores se encuentran desatendidos, como a su vez reforzar el programa con otro tipo de recursos. Con este objetivo, dentro del proyecto de evaluación del microcrédito se han desarrollado preguntas para captar el porcentaje de clientes que recomendarían un microcrédito hacia otro emprendedor, porcentaje de socios que valoran la importancia del trabajo de la cooperativa con la comunidad, y finalmente el porcentaje de socios que creen que la cooperativa impulsa a mejorar su calidad de vida.

Dentro de la encuesta, se elaboró una pregunta para conocer la opinión de los socios respecto a los microcréditos. La cual constaba en preguntar a los socios si los microcréditos impulsan al sector microempresarial. De los cuales respondieron favorable el 97.92%, de todos los encuestados de nuestra muestra. Muchos socios a lo largo de la entrevista señalaron que el apoyo financiero es de gran importancia dentro de sus negocios, porque de esa manera muchos emprendedores pueden aspirar a una

ampliación o creación de empresas y de esta razón estarían recomendando a un nuevo emprendedor a la obtención de un microcrédito, debido que este es un recurso indispensable para que muchos empresarios puedan encontrar ventajas dentro de su negocio; por ejemplo la obtención de nueva maquinaria o el simple hecho de obtener la oportunidad de establecer un negocio propio.

### Gráfico N°12. Impulso de microcréditos al sector microempresarial.

#	Answer	Bar	Responses	%
1.00	Sí		92.00	97.92%
2.00	No		2.00	2.08%
	Total		94.00	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Otro indicador importante para determinar el desempeño de la cooperativa es conocer si los socios creen que el programa de microcréditos les han ayudado a mejorar la calidad de vida. El 100% de los socios encuestados respondieron que si les había beneficiado a mejorar la calidad de vida . Sin embargo, esta pregunta se estableció de forma cualitativa y cuantitativa, el objetivo de establecer esta pregunta de esta manera es saber la opinión de los socios para reforzar a la pregunta. Todos los socios señalaron que le programa de microcréditos les había impulsado a mejorar su calidad de vida, pero esto depende de cada emprendedor. Como ya mencione anteriormente, el impacto de los microcréditos es un proceso. La cooperativa es beneficiaria porque brinda recursos a los microempresarios para que tengan una oportunidad amplia de reinvertir o crear un nuevo negocio, pero depende de la gestión y el tipo de uso que se lo dé al crédito para que este tenga un resultado positivo dentro de cada persona y se vea reflejado en la calidad de vida.

### GRÁFICO N°13. Impulso de microcréditos al sector microempresarial.

#	Answer	Bar	Responses	%
1.00	Si		94.00	100%
2.00	No		0.00	0%
3.00	<u>Cómo le ha ayudado?</u>		0.00	0%
	Total		94.00	100%

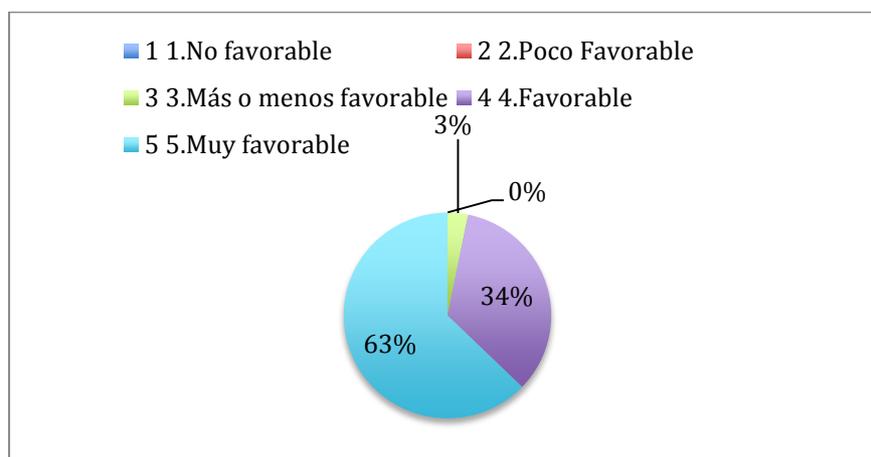
**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”

**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

Finalmente, se estableció una serie de preguntas para conocer el desempeño de los servicios de la cooperativa y cómo ha desarrollado su desempeño dentro de la comunidad. Dentro de la importancia que se señala en el capítulo anterior de las cooperativas en la sociedad, debido que estas entidades sirven como una herramienta a las comunidades y los a los diferentes individuos a tener una oportunidad para la obtención un bien. En el proyecto se estableció dos preguntas una dirigida a los socios acerca de los servicios que brinda la cooperativa y otra para conocer el desempeño de la cooperativa con la comunidad según la percepción de los socios. Las encuestas nos muestra que el 63% se encuentra muy satisfecho con la cooperativa, el 34 % se considera como satisfecho. Lo cual, se lo puede relacionar con siguiente pregunta del desempeño de la cooperativa dentro de la comunidad. Dentro de las entrevistas señalaron que si bien la cooperativa entrega recursos a los microempresarios, la institución no ha integrado a sus socios más allá del servicio que la cooperativa brinda. Por otro lado, la mayoría de sus socios señalaron que debería existir mayor participación dentro de las decisiones de la cooperativa; por ejemplo que exista cada cierto periodo de tiempo reuniones que se pregunte sobre el desempeño de los negocios. Como último punto que los socios señalaron que de forma adicional y como una fuente de ayuda no solo para que el crédito tenga un mejor manejo, sino para un crecimiento de

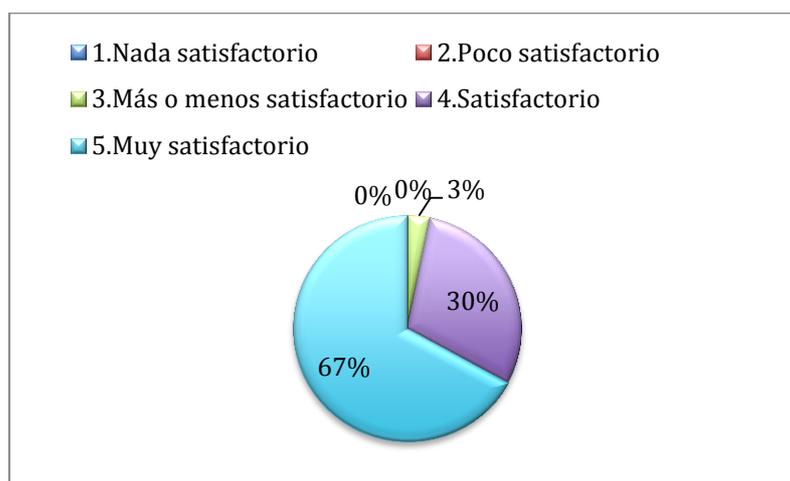
los socios, la cooperativa debería establecer foros de ayuda en el manejo de las empresas. Esto de cierta manera también mejoraría el desempeño de los créditos y disminuiría aún más el porcentaje de morosidad en el pago de los créditos.

**GRÁFICO N°14. Nivel de satisfacción de los clientes .**



**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”  
**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

**Gráfico N°15. Desempeño de la cooperativa dentro de la comunidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los socios de la cooperativa “CACPET”  
**Desarrollado:** Ma. De Lourdes Yáñez R.

## 4. Capítulo IV.

### 4.1 Conclusiones.

A modo de resumen, en este capítulo se va a exponer las principales conclusiones del presente trabajo realizado y los resultados obtenidos en la evaluación de impacto de la zona productiva de la provincia de Tungurahua, facilitado por la cooperativa “CACPET”. Del mismo modo, se señalan algunas recomendaciones para mejorar este tipo de estudio en el futuro.

- Los microcréditos son préstamos que se le otorgan principalmente a las personas de bajo recursos o sectores rurales y urbano marginales, para la incursión o inversión de pequeños negocios. De esta manera, se les permite generar ingresos con los que de forma consecuentemente puedan mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias. Este tipo de créditos tienen origen dentro de los países en vías de desarrollo en la década de los setenta, en Bangladesh su precursor fue el profesor Muhammad Yunus, fundador del Banco Grammen.
- El resultado de la fuerte expansión de los microcréditos, cada vez son más fuertes a través de donantes, los gobiernos, las entidades financieras, lo académicos y diversos agentes sociales en todo el mundo interesados en entender y demostrar la validez de este instrumento financiero que beneficia en la erradicación de la exclusión social y financiera entre las sociedades rurales y urbano marginales de nuestro país. Demostrar el impacto de los microcréditos justificaría la inversión realizada por los diferentes tipos de programas, además contribuiría a la mejora en la gestión de los programas. Desde la década de los noventa, se han llevado a cabo diversos tipos de estudios de la evaluación de

impacto de los microcréditos en sus familias y su entorno. Sin embargo, en la provincia de Tungurahua no existe un estudio que demuestre el impacto que ha tenido la ampliación del surgimiento de un sin número de cooperativas en esta zona. Por ello, se ha considerado pertinente llevar a acabo un estudio de evaluación de impacto de la zona productiva de Tungurahua, a través de la institución “CACPET”, que brinda servicios financieros para los microempresarios.

- Para demostrar que existe una relación directa o de casualidad entre la participación en un programa de microcréditos y los cambios en condiciones de vida de quien participa en dicho programa, sería ideal estudiar las diferencias entre un socio que ha adquirido este programa y otro de un socio sin intervenir en un mismo período de tiempo. Debido que esto es poco probable que suceda, el objetivo de toda evaluación de impacto de un programa de microcrédito se convierte en establecer una muestra o grupo de control creíble formado por individuos que forman parte o han intervenido en un programa de microcréditos. El impacto se mediría a través de la comparación en el tiempo de indicadores claves entre los individuos que han experimentado la intervención de microcréditos.
- Para la realización del estudio de impacto del Programa de microcrédito en la zona productiva de Tungurahua, a través de la cooperativa “CACPET. Se ha partido bajo el siguiente marco conceptual, el modelo establece que en el caso de familias procedentes de sectores rurales y urbano marginales, las microempresas se encuentran fuertemente correlacionadas a la realidad económica del hogar. Cuando las familias de escasos recursos reciben un microcrédito, lo destinan alguna actividad productiva y por tanto, se espera

generar un flujo futuro de ingresos para el hogar. Pueden ser beneficios a través de una actividad productiva a otras actividades económicas del hogar , por ejemplo mejoras en la educación o salud. Por ello, es necesario tomar en cuenta todas las dimensiones económicas del hogar. De esta manera, se establece los ámbitos más importantes en el cual se puede observar los efectos del programa de microcrédito: el individuo, el hogar, la microempresa y la comunidad, a partir de esto se han desarrollado las hipótesis y los indicadores de impacto.

De esta manera, dentro de la evaluación de impacto se ha elaborado tres hipótesis: 1) la participación en el programa de microcréditos proveídos por la cooperativa “CACPET” mejora la situación económica de los microempresarios, 2) la participación en el Programa de microcréditos que impulsa la cooperativa han generado cambios positivos dentro de la situación económica del hogar, 3) la participación en el Programa de microcréditos que ha desarrollado la cooperativa han generado cambios dentro de la comunidad en el provincia de Tungurahua.

- Las herramientas utilizadas para la recogida de datos ha sido con una encuesta con 16 preguntas realizada a 94 socios que pertenecen a la cooperativa y varias entrevistas al personal de la institución, para incrementar más nuestra valoración de resultados.

Los resultados de nuestra *primera y segunda hipótesis* confirman que se puede establecer una relación plausible entre la participación en el programa de microcréditos y la mejora en la de situación económica de los individuos y la de su familia. Lo cual, se puede observar a través del porcentaje de socios

beneficiados por el programa, tomado en cuenta por la valoración de un rango de 1 (nada beneficiado) y 5 (muy beneficiado). El segundo indicador de esta correlación es a través del mejoramiento de los ingresos de los microempresarios una vez que han experimentado el programa, del mismo modo se estableció el mismo rango de valoración. Finalmente, el último indicador de esta hipótesis se ve reflejado el impacto por los cambios experimentados una vez que se ha intervenido en el programa. Los resultados son los siguientes:

- El porcentaje de socios muy beneficiados por un microcrédito es del 56%, las personas beneficiadas son el 36% y finalmente los más o menos beneficiados son del 8%.
- Los cambios que dentro de los ingresos el 47% ha mejorado en gran medida sus ingresos una vez experimentado el programa; el 42% de socios presento cambios favorables, el 9% reflejo cambios más o menos favorables y tan solo el 2% presentó cambios muy poco favorables.
- Dentro de las personas que presentaron cambios favorables se les preguntó a que habían distribuido su nuevo ingreso, los cuales el 75% de socios dijeron que lo utilizaron para la reinversión del negocio, y tan solo el 25% fue destinado hacia el hogar.
- Los socios que demostraron un empeoramiento en sus ingresos demostraron que fue como causa la mala gestión de los microcréditos, como también cambios desfavorables en las condiciones de sus negocios y la mala coyuntura macroeconómica u otros factores ajenos.
- Otro indicador del los cambios que presentaron los microempresarios que tuvieron un resultado positivo, se mido a través de la nueva distribución del

excedente. El 51.61 han mejorado la salud, 16.13% en mejorar la calidad de educación y el 23.66% en otros. Para este último aspecto a los socios se les pidió que especificaran en que aspectos mejoraron, los cuales señalaron que habían mejorado su vivienda y otros socios optaron por reinvertir de nuevo en su negocio.

Los resultados de nuestra **tercera hipótesis**, se confirma que la buena gestión de los microcrédito trae consigo cambios positivos dentro de la comunidad. Para medir el impacto que ha tenido dentro de nuestra sociedad, se ha tomado como indicadores la generación de empleo en la zona productiva de Tungurahua, una vez que el microcrédito haya sido ejecutado. Otro indicador, es conocer si la cooperativa ha impulsado el sector microempresarial y de forma consecuente mejoró la calidad de vida de los socios. Finalmente, se estableció una pregunta para los socios y conocer el grado de involucramiento de la cooperativa, como el desempeño dentro de la comunidad. Los resultados fueron los siguientes:

- El 78.72% de los socios encuestados, muestran que han generado nuevas fuentes de empleo. Esto se puede demostrar con las encuestas presentadas por el INEC que a partir del 2007, cuando surge la ampliación de la frontera de créditos para los microempresarios, Tungurahua en especial Ambato posee el índice de menor desocupación en el Ecuador.
- El segundo indicador de esta hipótesis muestra que el 97.92% de la opinión de los socios muestran que el apoyo de las cooperativas a través

del programa de microcréditos, es de gran importancia dentro de los microempresarios, debido que se les permite tener la posibilidad de reinvertir o emprender algún tipo de negocio. De forma consecuente, esto ha mejorado la calidad de vida de muchos empresarios, obteniendo una nueva fuente de ingresos.

- Finalmente, el tercer indicador es el desempeño de las cooperativas dentro de la comunidad, el 63% de los socios se encuentran muy satisfechos, el 34% se consideran como satisfechos. Dentro de las encuestas los socios señalaron que si bien la cooperativa entrega recursos a los microempresarios, la institución no ha integrado a sus socios más allá del servicio que la cooperativa brinda. Debería existir mayor participación dentro de las decisiones de la cooperativa, además que los socios creen que es de gran importancia que la cooperativa pueda establecer foros de ayuda para el manejo de empresas, esto a su vez mejoraría enormemente el desempeño de los créditos y disminuiría el índice de morosidad.

## 5. Recomendaciones.

Con el objetivo de mejorar el diseño, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Aumentar el tamaño muestral para mejorar la validez del estudio.
- Dentro de las cooperativas promover el interés por el desarrollo de estudios de impacto, de esta manera se podría establecer grupos de apoyo y a su vez las encuestas que se pueden realizar pueden ser mucho más detalladas. De esta manera, se lograría mejorar sustancialmente la calidad de resultados.
- Como diversos estudios de impacto, este estudio de evaluación de impacto del Programa de microcréditos de la cooperativa “CACPET” tiene una serie de limitaciones que afectan al poder darse un seguimiento en el futuro.
  - El principal factor que ha limitado ha sido la falta de interés para este estudio de impacto, lo cual ha dificultado en gran medida la selección del tamaño de la muestra, como también para tomarla para un futuro.
  - Crear un mayor vínculo con la comunidad, de tal manera que los socios se sientan comprometidos con su aporte a esta clase de estudios.
- Finalmente, recomendaría que este estudio se realice en un mayor número de cooperativas dentro de Tungurahua, para poder identificar de manera más clara los resultados de la evaluación.

## 6. Referencias bibliográficas

- Profundización financiera de la microempresa.* Obtenido en línea el 22 de Septiembre del 2011. Disponible en :  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT\\_profundizacion\\_microempresa.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Tecnicos/AT_profundizacion_microempresa.pdf).
- Microempresa en el Ecuador: perspectivas, desafío, lineamientos de apoyo.* Obtenido en línea el 22 de Septiembre del 2011. Disponible en:  
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1011562>.
- Tungurahua es tercera sede de Cooperativismo en el Ecuador.* Obtenido en línea el 22 de Septiembre del 2011. Disponible en :  
<http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101199351/>-
- Tungurahua eje económico de la Sierra centro del Ecuador.* Obtenido en línea el 22 de Septiembre del 2011.  
<http://www.revistalideres.ec/CustomerFiles/Lideres/Especiales/2009/septiembre/provincias/11tungurahua/provincias11.html>.
- Banerjee, A. (2009). *The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation.*
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.* Obtenido en línea 23 de Septiembre 2012. Disponible en:  
[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf).
- Constitución de la República del Ecuador 2008. Obtenido en línea el 24 de Septiembre 2012. Disponible en: <http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/Constitucion-2008.pdf>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. Obtenido en línea. Obtenido en línea el 25 de Septiembre del 2012. Disponible en:  
[http://www.superban.gov.ec/practg/p\\_index](http://www.superban.gov.ec/practg/p_index).
- Mayerling, Hernández. (2009) . *Impacto de microcréditos en Venezuela.* Obtenido en línea el 26 de Septiembre del 2012. Disponible en  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7370.pdf>.
- Jácome, H. y Falconí, F. (2002). *La Invitada Indiscreta de la Dolarización: La Competitividad, Sociedad y Economía, No. 3, Universidad del Valles, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Cali.*
- Vos, R. y León, M. (2003). *Tendencias en el Gasto Social, Estudios e informes del SIISE – STFS: ¿Quién se beneficia del gasto social en el Ecuador? Desafíos para mejorar la calidad y eficiencia del gasto social, No.4, Quito.*

Jácome, H y Cordovéz, J (2003). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo*. FLACSO.

Superintendencia de Bancos y Seguros. *Evolución de Microfinanzas en el Ecuador 2010-2011*. Obtenido en línea el 3 de Noviembre del 2012. Disponible en: [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/boletin\\_microfinanzas\\_2011/presentacion\\_2011.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/boletin_microfinanzas_2011/presentacion_2011.pdf). Más información en: <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-BSCoop>. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad y suplemento sectorial para servicios financieros RG y FSSS Global Report Inicitaive GRI.

Ramírez, R. *Introducción al Plan del Buen Vivir*. Obtenido en línea el 14 de Noviembre 2012. Disponible en: <http://plan.senplades.gob.ec/presentacion>.

*Aprendiendo de los clientes: Herramientas para los operadores de las Microfinanzas*. Obtenido en línea el 18 de Noviembre 2012. Disponible en: [http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1130511220364\\_AIMSTools\\_Manual\\_Spanish\\_.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1130511220364_AIMSTools_Manual_Spanish_.pdf)

*El Empleo en Ambato*. Obtenido en línea el 28 Noviembre 2012. Disponible en: <http://ambatoayeryhoy.blogspot.com/2010/10/el-empleo-en-ambato.html>.

*Impacto de los microcréditos*. Obtenido en línea el 22 Noviembre 2012. Disponible en: [http://www.european-microfinance.org/data/file/benchmark/N5\\_castella2.pdf](http://www.european-microfinance.org/data/file/benchmark/N5_castella2.pdf).

DUNN, E. y ARBUCKLE, J. G. Jr. (2001). *The Impacts of Microcredit: A Case Study from Peru*. Washington, DC: AIMS.

HULME, D. (2000, enero). *Impact Assessment Methodologies for Microfinance: Theory, Experience and Better Practice*. World Development, vol. 28, n.o 1. Amsterdam: Elsevier.

Cooperativa “CACPET”. (2012). *Informe anual*. Ambato

\_(2006). *El banquero de los pobres. Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*. Barcelona: Paidós.

## 7. Anexos

### 7.1 Anexo 1. Encuesta



**SEXO**

- Femenino  
 Masculino

**1.1 Lugar donde vive**

**1.1 Conteste en una sola oración ¿ Qué significa para usted el bienestar o "la buena vida"?**

**1.1 ¿ En qué sector Ud. trabaja?**

- Comercio  
 Transporte  
 Construcción  
 Industrias  
 Servicios de empresas  
 Electricidad  
 Agricultura  
 Servicios Personales  
 Otros

## 7.2 Anexo 2. Encuesta

1.1 ¿Cuál fue el monto de su crédito?

- 100-500
- 500-1000
- 1000-3000
- 3000 a mas

1.1 ¿A qué destino su crédito ?

1.6 ¿Cuál fue el plazo de su crédito ?

### 1. Evaluación del Impacto del crédito.

1.1 En qué nivel considera Ud. que el crédito otorgado le ha beneficiado ?. Considerando 1 es menos beneficiado y 5 más beneficiado.

1.No beneficiado

2.Muy poco beneficiado

3.Más o menos beneficiado

4.Beneficiado

5. Muy beneficiado

## 7.3 Anexo 3. Encuesta

1.1 ¿Qué cambios importantes ha experimentado después del crédito ?

### 1. Satisfacción del cliente.

3.1 Considera Ud. qué los servicios de la Cooperativa han llenado sus expectativas? Considerando como 1 menos satisfactorio y 5 muy satisfactorio.

1.Nada satisfactorio

2.Poco satisfactorio

3.Más o menos satisfactorio

4.Satisfactorio

5.Muy satisfactorio

3.2 ¿ Cree Ud. qué los microcréditos impulsan el sector microempresarial?

Si

No

3.3 ¿ Cree Ud. qué el programa de microcréditos que impulsa la Cooperativa le ha ayudado a mejorar la calidad de vida?

Si

No

Cómo le ha ayudado?

## 7.4 Anexo 4. Encuesta

1.1 Con su crédito otorgado cómo cree que Ud. que han mejorado sus ingresos?. Considerando como 1 menos favorable y 5 muy favorable.

1.No favorable

2.Muy poco favorable

3.Mas o menos favorable

4.Favorable

5.Muy favorable

1.1 ¿Sus ingresos mejoraron? Si su respuesta es afirmativa, explique ¿cómo destino su nuevo ingreso?

1.1 Si tuvo un excedente ¿ A qué destino su nuevo ingreso?

Salud

Educación

Alimentación

Recreación

Otros (especificar)

1.1 ¿ Cree Ud. que con el crédito otorgado ha generado mayor empleo dentro de su empresa ?

Sí

No

Especificar

## 7.5 Anexo 5. Encuesta

3.4 ¿ Considera que la Cooperativa posee responsabilidad en el desarrollo de la comunidad?

- Si  
 No

3.5 Si su respuesta es afirmativa a la pregunta anterior, ¿Cuál ha sido el desempeño de la Cooperativa con la comunidad? Considerando 1 como menos favorable y 5 como más favorable

1.No favorable

2.Poco Favorable

3.Más o menos favorable

4.Favorable

5.Muy favorable

