

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“La línea de crédito de producción y su impacto socioeconómico alcanzado en los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Ulloa García Adriana Fernanda
Bach. Puente Villarruel Jeniffer Jessenia
Bach. Palma Bravo Nelly Janeth

Docente Guía:

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado siempre cuidándonos y
dándonos fortaleza

Las Autoras

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia por ser parte fundamental en cada paso que damos, a nuestro Docente guía por la paciencia y sus conocimientos.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	5
RESUMEN EJECUTIVO	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	14
1.1 Título del Tema.....	14
1.2 Planteamiento del problema.	14
1.3 Objetivos de la investigación.	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivo específico	16
1.4 Justificación	16
1.5 Metodología.....	17
1.6 Definiciones.....	17
1.6.1 Definición del crédito.....	17
1.6.2 Importancia de un crédito.	18
1.6.3 Inicios del crédito en el Ecuador	18
1.6.4 Tipos de créditos.....	19
1.6.5 Políticas de créditos	20
1.6.6 Cooperativa.....	20
1.6.7 Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito	20
1.7 Alcances y Limitaciones	20
1.7.1 Alcances:	20
1.7.2 Limitaciones:.....	21
Capitulo II Marco teórico.....	22
2 Marco teórico.....	22
2.1 Antecedentes referenciales.....	22
2.2 Conceptualización de líneas de crédito de producción e impacto socioeconómico.	24
2.2.1. Crédito	24
2.2.2 Requisitos para obtener un Crédito.....	26

2.2.2.1 Requisitos	26
2.2.3 Crédito Productivo	27
2.2.4 Políticas de créditos	28
2.2.5 Manuales de créditos	29
2.2.6 El riesgo en el otorgamiento del crédito	29
2.2.7 Tipos de Garantías	30
2.2.8 Montos otorgados	30
2.2.9 Plazo o tiempo de crédito	30
2.2.10 Órgano Regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	30
2.2.11 Economía Popular	31
2.2.12 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).....	31
2.2.13. Línea de crédito	31
2.2.14 Crédito productivo.....	34
2.2.15 Tipos de créditos productivos	37
2.2.16 Sistema de amortización.....	40
2.2.17 Tasas de interés.....	40
2.2.18 Impacto socioeconómico.....	41
2.2.18 .1 Impacto social.....	41
2.2.18 .2 Impacto económico	42
2.2.19 Tipos de impacto	44
2.2.20. Cadena de valor del impacto socioeconómico.....	44
2.2.21. Dimensiones de la medición del impacto socioeconómico	45
2.2.22. Medición de impacto socioeconómico en base a indicadores	46
2.2.23. Fases de la medición de impacto socioeconómico en base a indicadores....	47
2.3. Importancia de las variables.....	47
2.3.1. Importancia de las líneas de crédito productivo	47
2.3.2. Importancia del impacto socioeconómico	49
2.4. Análisis comparativo.....	50
2.4.1. Análisis comparativo de líneas de crédito productivo	50
2.4.2. Análisis comparativo del impacto socioeconómico	51
2.5. Análisis crítico	52
2.5.1. Análisis crítico de las líneas de crédito productivo	52
2.5.1.2. Análisis crítico del impacto socioeconómico.....	54
Capitulo III Marco referencia.....	55
3.1 Reseña histórica	55
3.2 Ubicación de la empresa.....	56
3.3 Filosofía organizacional.....	57

3.4 Diseño organizacional.....	58
3.5 Productos y servicios	60
3.6 Diagnóstico organizacional	60
Capitulo IV Resultados.....	62
4.1 Diseño de la Encuesta.....	62
4.2 Análisis de la encuesta	62
4.3 MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL	82
4.4 Unidad de Estudio.	86
4.5 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.....	90
CAPITULO V. SUGERENCIAS.....	94
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Concepto de crédito acorde a autores.....	33
Tabla 2. <i>Segmentos de crédito productivo. Segmentos de crédito productivo</i>	38
Tabla 3. Tasas de interés de las líneas de crédito del sistema financiero ecuatoriano	38
Tabla 4. Encuesta aplicada a Asesores de Negocios.....	62
Tabla 5 . Antigüedad en la empresa	63
Tabla 6 . Procedimientos para otorgar un crédito	64
Tabla 7. Conocimientos que deben tener los asesores.....	65
Tabla 8. Proceso para otorgar créditos.....	66
Tabla 9. Calificación del servicio que realiza	67
Tabla 10 . Disposición para hacer mejoras en el trabajo	68
Tabla 11. Capacitación recibida s.....	69
Tabla 12. Capacitaciones recibidas.....	70
Tabla 13. Género del socio.....	71
Tabla 14 . Edad de los socios que sacaron créditos productivos	72
Tabla 15. Hace que tiempo realizo el socio el crédito	73
Tabla 16. Monto de crédito aprobado por la COAC.....	74
Tabla 17 . Plazo de adquisición del crédito.....	75
Tabla 18. Nivel de ventas del negocio del socio.....	76
Tabla 19 . Número de clientes del negocio del socio.....	77
Tabla 20. Rentabilidad del negocio del socio.....	78
Tabla 21. Niveles de ingreso del socio	79
Tabla 22 . Creación de nuevo empleo con el negocio	80
Tabla 23 . Inversión en adquirir máquinas que mejoren el negocio	81

Tabla 24. Universo población de los clientes que obtuvieron un crédito productivo en el año 2021	86
Tabla 25. Distribución de la muestra por estrato o tipo	89

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Composición de actividades económicas en el cantón La Maná	36
Figura 2 Niveles de indicadores	46
Figura. Matriz de la COAC Futuro Lamanense.....	55
Figura 4 Ubicación de la Empresa.....	57
Figura 5 Organigrama de la Empresa	59
Figura 6 Genero del encuestado	62
Figura 7 Antigüedad en la empresa.....	63
Figura 8. Procedimientos para otorgar un crédito.....	64
Figura 9. Conocimientos que deben tener los asesores	65
Figura 10. Proceso para otorgar créditos.....	66
Figura 11. Calificación del servicio que realiza	67
Figura 12. Disposición para hacer mejoras en el trabajo	68
Figura 13. Capacitación recibidas.....	69
Figura 14. Capacitaciones recibidas	70
Figura 15. Género del socio.....	71
Figura 16. Edad de los socios.....	72
Figura 17. Tiempo realizo el socio el crédito	73
Figura 18. Monto de crédito aprobado por la COAC.....	74
Figura 19. . Plazo de adquisición del crédito	75
Figura 20. Nivel de ventas del negocio del socio	76
Figura 21. Número de clientes del negocio del socio	77
Figura 22. Rentabilidad del negocio del socio	78
Figura 23. Niveles de ingreso del socio	79
Figura 24. Creación de nuevo empleo con el negocio	80
Figura 25. Inversión en adquirí maquinas que mejores el negocio.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo, tiene como propósito analizar la línea de crédito y su impacto en la colectividad Lamanense y cómo la cooperativa Futuro Lamanense ha ayudado al desarrollo del Cantón la maná, de manera especial a microempresarios que de una u otra forma aportan de manera positiva no solo al Cantón si no al País, si analizamos el impacto económico podemos claramente determinar el nivel de crecimiento de una región , como su población de ha beneficiado y con estos cuantas familias se han superado, el capítulo I comprende los Antecedentes del Estudio, Capítulo II Marco Teórico, Capítulo III Marco Referencial, Capítulo IV Resultados, Capítulo V Sugerencias, la modalidad de la investigación es cualitativa y cuantitativa, busca resultados sobre la realidad institucional, los métodos utilizados son el descriptivos y analítico, el tipo de investigación es exploratoria , descriptiva, explicativa, y de campo, la metodología, comprende un trabajo de investigación bibliográfica, aplicables a una muestra de clientes, jefes de créditos gerente, mediante el instrumento de la encuesta y entrevista.

Ante lo antes expuesto se recopilo e identifico información teórica, Diagnosticar el nivel de conocimientos que tienen los asesores de negocios al momento de otorgar un crédito productivo en el COAC Futuro Lamanense en el Cantón La Maná, periodo contable 2021

Palabras claves: Impacto, crédito Productivo, Cooperativa.

INTRODUCCIÓN

El crédito productivo se ha convertido en un instrumento para que pequeños, medianos y grandes empresarios puedan financiar sus negocios o a su vez fortalecer el que ya tienen, mejorar la calidad de vida del núcleo familiar y crear fuentes estables de trabajo.

La presente investigación se centra en analizar la línea de crédito de producción y su impacto socioeconómico de los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021 tiene como propósito analizar los créditos de producción y su impacto socioeconómico en la colectividad Lamanense, evaluando cualquier tipo de beneficio obtenidos a los socios que han sido beneficiados en este tipo de créditos.

Este tipo de crédito es considerado una buena alternativa, aportando a nuestro Cantón siempre y cuando su uso sea el adecuado, la pregunta de la investigación analiza y evalúa si los créditos solicitados en el año 2021, por las familias del Cantón La Maná, contribuyeron al ingreso familiar, al mejoramiento de la calidad de vida, como influyeron en la generación de nuevas fuentes de empleo, si generó ahorro, influyó en la educación, salud y vivienda.

El objetivo de la investigación es, conocer la línea de crédito de producción y su impacto socioeconómico alcanzado en los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense ”periodo contable 2021, los objetivos específicos son: Recopilar e identificar información teórica, concerniente a la línea de créditos, Diagnosticar el nivel de conocimientos que tienen los asesores de negocios al

momento de otorgar un crédito productivo en el COAC Futuro Lamanense en el Cantón La Maná, periodo contable 2021 y finalmente Identificar el impacto socio económico de los socios beneficiarios de los créditos productivos en la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021

La información se obtuvo mediante entrevista a gerente y asesores de negocio, encuestas a las familias del Cantón que fueron beneficiadas.

Se elaboraron tablas y Figuras, mediante la toma de una muestra analizada por métodos estadísticos, en lo referente a los créditos y otros puntos que son de gran importancia dentro de la investigación.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

1.1 Título del Tema.

LA LINEA DE CRÉDITO DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO ALCANZADO EN LOS SOCIOS DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE” PERIODO CONTABLE 2021

1.2 Planteamiento del problema.

El crédito productivo se ha convertido en un instrumento para que pequeños, medianos y grandes empresarios puedan financiar sus negocios o a su vez fortalecer el que ya tienen, mejorar la calidad de vida de todos los involucrados.

La investigación se centra en analizar la línea de crédito de producción y su impacto socioeconómico de los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021 tiene como propósito analizar los créditos de producción y su impacto socioeconómico en la colectividad Lamanense, evaluando cualquier tipo de beneficio obtenidos a los socios que han sido beneficiados en este tipo de créditos, este tipo de crédito es considerado una buena alternativa, aportando a nuestro Cantón siempre y cuando su uso sea el adecuado, la pregunta de la investigación analiza y evalúa si los créditos solicitados en el año 2021, por las familias del Cantón La Maná, contribuyeron al ingreso familiar, al mejoramiento de la calidad de vida, como influyeron en la generación de nuevas fuentes de empleo, si generó ahorro, influyó en la educación, salud y vivienda.

El proyecto da a conocer la realidad económica y social de un sector del Cantón y el impacto que los créditos productivos ejercen sobre la economía local, de esta manera aportar a la entidad con información verídica de cómo se han beneficiado los socios desde el punto de vista económico y social a través del financiamiento, así

mismo obtener información para plantear proyecto de mayor trascendencia , dar atención a problemas o necesidades locales, establecer relación con otras entidades y resolver problemas identificados en la universidad.

Este trabajo que se lo realizará mediante la aplicación de la entrevista y encuesta, consideradas como técnicas de investigación y la revisión de la literatura, teniendo en cuenta que una empresa sostenible necesitará recursos externos cuando quiera expandir sus operaciones o cuando haya un desajuste en sus ciclos operativos. pagar el principal del préstamo y los intereses.

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

- Determinar el nivel de impacto de la línea de crédito de producción en el aspecto socioeconómico de los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021

1.3.2 Objetivo específico

- Realizar un diagnóstico de las líneas de créditos otorgado a los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021.
- Describir la situación socioeconómica de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense.
- Identificar el impacto socio económico de los socios beneficiarios de los créditos productivos en la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021

1.4 Justificación

La presente investigación se realiza con el fin de documentar, analizar e identificar los créditos de producción y su impacto socioeconómico de los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021.

La situación socioeconómica actual del país plantea la necesidad de cambiar las actitudes y la psicología de las personas, una alternativa urgente para promover otras formas de crecimiento, una de las cuales es la creación de nuevos negocios o proyectos que transformen y mejoren vidas. condiciones.

El desconocimiento de los créditos de producción y su impacto socioeconómico alcanzado en los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021, restringiendo su acceso a determinados sectores,

impidiéndoles convertirse en beneficiarios directos de estos recursos económicos y ralentizando así el crecimiento productivo de sus actividades. Al igual que sus regiones de influencia, La Maná cuenta con extensas actividades agrícolas y ganaderas, las cuales son importantes para impulsar su desarrollo de manera sostenible y organizada, con visión de futuro, progreso nacional y visión internacional.

Con el presente trabajo de investigación se pretende estudiar el impacto socioeconómico de créditos productivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, efectuando un análisis minucioso de la situación actual de los microempresarios que se beneficiaron de ellos, lo que permitirá el desarrollo de este sector por medio de la vinculación con sus diferentes necesidades y problemas, para encontrar sus correspondientes soluciones o proponer alternativas de mejoras.

1.5 Metodología.

El presente proyecto de investigación tiene una metodología de tipo analítica y descriptiva, dado que analiza, interpreta y registra los créditos de producción, así mismo se usó las investigaciones bibliográficas por cuanto este tipo de investigación ayudará a ver como los socios que obtuvieron el crédito productivo han llegado a prosperar o a su vez el mal manejo que hicieron con el recurso obtenido.

En el proyecto investigación se usó el método deductivo porque trata de conocer lo general para de esta manera saber cuáles son las falencias, recopilar información de los créditos y plantear soluciones alternativas para ayudar a mejorar el sistema crediticio de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” del cantón La Maná.

1.6 Definiciones.

1.6.1 Definición del crédito.

“El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo,

mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines. Tener acceso y saber utilizar un crédito es fundamental para la vida diaria. Es probable que usted ya utilizó un crédito, ya sea a través de una tarjeta o un préstamo”. (Rodríguez, 2017, pág. 23).

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales, 2015, pág. 36).

1.6.2 Importancia de un crédito.

El país no podrá crecer sin crédito y tampoco podrá crecer si este crédito no se destina a actividades productivas generadoras de empleo. Resolver la crisis secular que enfrenta la economía mexicana sólo será posible a partir de una nueva arquitectura financiera nacional y de un nuevo marco regulatorio propicio. Ese es el reto y ese es el compromiso que se deben asumir. (Reyes, 2011. pág. 8)

El crédito es un elemento que está y que siempre estará dentro de la economía de un país y que es necesario, esencial, para que el propio país tenga solvencia, la capacidad empresarial y el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, a una economía y al propio país. (Nieto, 2021, pág. 14).

1.6.3 Inicios del crédito en el Ecuador

“El proceso de crédito legítimo se dio mediante la fundación del Banco Central del Ecuador, constituido como un banco nacional emisor que inicia con las reformas desplegadas en la Revolución del 9 de julio de 1925. No obstante, el crédito en el Ecuador sufrió una drástica variación durante la crisis financiera del país de aquel entonces, que se originó por la inconvertibilidad del efectivo, la inflación, emisiones que no contaban con respaldo, abusos en manipulación del crédito, especulaciones de los grupos de poder, una falta de supervisión establecida oficialmente que controle los bancos y la anarquía y rivalidad bancaria” (Suarez y Mendieta, 2019).

1.6.4 Tipos de créditos

Crédito agrícola se otorga a largo plazo para financiar compras de tierras de labranza y efectuar mejoras; y a corto plazo, para financiar la producción y compraventa de cosechas y ganado. El primero también es una inversión crediticia; el segundo, una forma de préstamo bancario; sin embargo, el crédito agrícola es considerado como un crédito distinto porque sus efectos económicos difieren de los que ocasionan los créditos bancarios y de inversiones. A causa de su inestabilidad, el crédito agrícola resulta costoso si no se aprovecha absolutamente. (Morales, 2015, pág. 77)

Los créditos productivos se destinan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, que registran actividades económicas productivas cuyos fondos son destinados a la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y derechos de propiedad industrial. No se financian franquicias, marcas, pagos de regalías, licencia y compra de vehículos.

Dentro de este segmento se establecen los siguientes sub segmentos: Productivo corporativo. Dirigido a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superiores a cinco millones de dólares. Productivo empresarial. Orientado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superior a un millón e inferior a cinco millones de dólares.

Productivo pymes. Se direccionan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superior a cien mil e inferior a un millón de dólares (Nieto, 2021, pág. 64)

El crédito productivo es el crédito destinado a proyectos exclusivamente productivos, industria, comercio, agricultura entre otros, con este recurso compran bienes, insumos y servicios para montar el negocio o ampliarlo.

1.6.5 Políticas de créditos

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación (Quiroz, Barrios y Villafuerte, 2019, pág. 1).

1.6.6 Cooperativa

El Sistema Financiero Nacional financiero está conformado por varias instituciones, cuya actividad económica constituye la intermediación financiera, captando recursos (ahorro) y colocando en operaciones de crédito mediante un análisis riguroso del sujeto de crédito.

1.6.7 Definición de Cooperativa de Ahorro y Crédito

De acuerdo a la Ley de Cooperativas, artículos 1, 2 y 3, de la Constitución Política de la República, Título I Naturaleza y Fines.

Art. 1.- “Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. (Ley de cooperativas, 2001).

1.7 Alcances y Limitaciones

1.7.1 Alcances:

La presente investigación, tiene un alcance que aplica al área de crédito el cual tiene como responsabilidad el crecimiento institucional porque de los créditos depende toda la estructura de la cooperativa.

1.7.2 Limitaciones:

Actualmente, la Cooperativa ha tenido que reducir personal por el tema de pandemia y esto ha hecho que baje un poco la colocación de créditos productivos

Capítulo II Marco teórico.

2 Marco teórico

2.1 Antecedentes referenciales

Antecedente 1. En la tesis de grado titulado “Los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en SCOTIABANK, agencia Tacna 2018” desarrollado por los autores Libora y Ordoño, (2020) realizaron una formulacion de la problemática basada en la morosidad bancaria y el crecimiento que ha tenido hasta el año 2018; en esta problemática esta claramente identificada que el Banco Scotiabank agencia Tacna, la banca microempresa, en los últimos tres años, tiene un incremento de la tasa de morosidad, la cual representa el índice de morosidad más alta de toda la agencia Tacna, respecto a otras agencia, lo cual ha representado un índice de morosidad más alta de toda la agencia de Tacna, por lo anterior expuesto en la investigación Libora y Ordoño, (2020) plantean como objetivo principal, determinar en qué medida los procesos internos influye en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018.

La metodología de investigación empleada es la descriptiva correlacional, puesto que esta busco dar soluciones prácticas a los problemas de estudio; es así que al finalizar la investigación llegaron a los siguientes resultados que es necesario a través de la gerencia del Banco gestionar de forma apropiada la cartera de crédito y colocar de manera apropiada los recursos, además que señalan que la entidades de intermediación financiera realicen una medición de riesgo y capacidad de pago así como la evaluación del riesgo crediticio, continuando llegaron a presentar como resultado que es necesario de la evaluación de la solvencia de los clientes que

solicitan un préstamo bancario mediante el análisis del historial de pago, balances de ingresos y ahorro.

Antecedente 2. En la tesis de grado titulada “Análisis de factores críticos que influyen en el tiempo de aprobación de créditos de consumo en financiera CrediScotia sede Miraflores”, sus autores Fernández y Llontop, (2019) desarrollaron la investigación basándose en la problemática que en ese momento ocasionaba dificultades identificado como una de las principales el tiempo que transcurría desde el momento que se emitía la solicitud del servicio por parte del cliente y aquel en que efectuada el desembolso de los préstamos, siendo el tiempo de espera muy largo y esto ocasionaba la insatisfacción y quejas por parte de los clientes; otro problema que identificaros fue que no existía monitoreo en el tiempo de atención al cliente, no median el tiempo de atención lo que ocasionaba congestión, los trabajadores de la entidad estudiada solo buscaban el cumplimiento de sus metas más no la satisfacción del cliente. Con esta problemática detectada buscaron plantear objetivos que ayuden a dar las soluciones más acertadas y beneficiosas para la entidad financiera es por eso que plantearon como objetivo general de la investigación determinar los factores críticos que inciden negativamente en el tiempo de evaluación crediticia en la sucursal Miraflores de Financiera CrediScotia.

Para el desarrollo investigativo utilizaron una metodología de investigación de tipo descriptiva no correlacional porque analizaron un fenómeno a partir de su descripción general e identificaron variables dentro de ciertos supuestos de la ejecución de procesos operativos de funcionamiento organizacional de la empresa materia de estudio; como resultados de la investigación obtuvieron la identificación de los factores que incidieron e impactan en el tiempo de otorgamiento de los créditos los

que se debieron a cuatro factores falta de respuestas del sistema en horas claves así como la necesaria desburocratización documentaria del procedimiento de otorgamiento de créditos; otros de los factores que influían en la transformación digital y la gestión del talento humano pues es así que como solución presentaron para una adecuada gestión del talento humano como mejoramiento del perfil, selección, política de formación y desarrollo; finalmente sugieren realizar una implementación tecnológica a través de la mejora de la automatización de los procesos y optimar con esto los tiempos y desembolsos de crédito con esto se estaría logrando mejorar la satisfacción de los clientes.

2.2 Conceptualización de líneas de crédito de producción e impacto socioeconómico.

Con el propósito de tener una mayor comprensión sobre el tema, se presentan las bases teóricas y definiciones sobre las líneas de crédito de producción e impacto socioeconómico, aquellas teorías permitirán profundizar y entrelazar los términos de una forma coherente:

2.2.1. Crédito

El origen etimológico del término crédito, según Chabergen y Moreno (2021) proviene del latín *creditum*, procedente de *credere*, que involucra tener confianza, de ahí que la confianza sea el fundamento del crédito, no obstante, también implica un riesgo.

De acuerdo a la Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017) el crédito es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a sus socios o clientes, quienes se comprometen a devolverlo paulatinamente (en forma de

cuotas), o en un solo pago además de una cantidad adicional por concepto de interés que percibe la institución emisora como ganancia por el tiempo que tuvo el dinero.

Por su parte la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017) se refiere al crédito como la utilización de capital que proviene de una fuente ajena, por un periodo establecido, pagando por dicho uso una cantidad que se conoce como interés, a más del monto de capital prestado, en vista de aquello presenta una amplia importancia en el sistema económico, al ser una de las vías que permiten trasladar los recursos desde las entidades con exceso de liquidez hacia las personas o establecimientos que presentan la necesidad de financiarse, y que según otros instrumentos o medios no han podido acceder a ellos, en consecuencia esta forma de intercambio económico incentiva el consumo, activando la dinámica del mercado, al mismo tiempo que se promueve la liquidez en los sectores productivos.

De manera general, Quishpe y Tello (2018) argumentaron que el crédito se entiende como la entrega de una cantidad de dinero u otros bienes tangibles o intangibles, que en el presente poseen determinado valor, con el firme compromiso de devolución en el tiempo pactado. Desde una perspectiva financiera, se entiende por crédito aquel contrato celebrado entre una persona física o jurídica y una institución del sistema financiero, donde la primera obtiene una cantidad de dinero de parte de la otra, la cual debe ser entregada acorde a las condiciones e interés establecido.

Gualpa y Urbina (2021) añaden que desde un enfoque integral el crédito es un proceso en que el acreedor (acreditante), concuerda por medio de un contrato, con el acreditante (institución financiera), entiende que da la cesión en propiedad comúnmente compensada de capital (concesión de crédito) y, por parte el deudor

acepta de aquél capital con la obligación de acreditar intereses y devolverlo en la forma negociada.

El crédito de acuerdo a García, Prado, Salazar y Mendoza (2018), presenta una serie de características, entre ellas “el carácter de compromiso de cumplimiento de las obligaciones contraídas, así la mejor forma de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante” (pág. 16).

Por su parte Chabergen y Moreno (2019) señalan que la capacidad, se refiere a la posibilidad de asumir responsablemente con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales, asimismo la capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante, de igual forma la presencia de un capital es otro de los aspectos característicos del crédito como mecanismo de financiamiento.

2.2.2 Requisitos para obtener un Crédito.

Los requisitos para obtener un crédito varían dependiendo la institución financiera, en el caso de la COAC Futuro Lamanense son los siguientes:

2.2.2.1 Requisitos

- Rol de pago
- Copias de cedula
- Certificado del registrador de la propiedad
- Certificado de asistir al curso de cooperativismo
- Planilla de luz
- Copia de nombramiento o contrato de trabajo
- Rise o Ruc

2.2.2.2 Requisitos para un crédito Productivo

Los requisitos para la obtención de microcréditos son los siguientes:

- a) Tener una cuenta activa en la institución financiera.
- b) Los anteriores detallados

2.2.3 Crédito Productivo

Crédito agrícola se otorga a largo plazo para financiar compras de tierras de labranza y efectuar mejoras; y a corto plazo, para financiar la producción y compraventa de cosechas y ganado. El primero también es una inversión crediticia; el segundo, una forma de préstamo bancario; sin embargo, el crédito agrícola es considerado como un crédito distinto porque sus efectos económicos difieren de los que ocasionan los créditos bancarios y de inversiones. A causa de su inestabilidad, el crédito agrícola resulta costoso si no se aprovecha absolutamente (Morales, 2015)

Los créditos productivos se destinan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, que registran actividades económicas productivas cuyos fondos son destinados a la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y derechos de propiedad industrial. No se financian franquicias, marcas, pagos de regalías, licencia y compra de vehículos. Dentro de este segmento se establecen los siguientes sub segmentos:

Productivo corporativo. Dirigido a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superiores a cinco millones de dólares.

Productivo empresarial. Orientado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superior a un millón e inferior a cinco millones de dólares. Productivo pymes. Se direccionan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas legalmente constituidas, con ventas registradas en el periodo económico anterior superior a cien mil e inferior a un millón de dólares (Perez y Titelman, 2018).

El crédito productivo es el crédito destinado a proyectos exclusivamente productivos, industria, comercio, agricultura entre otros, con este recurso compran bienes, insumos y servicios para montar el negocio o ampliarlo (Mendoza, Ortega y Peralta, 2019).

2.2.4 Políticas de créditos

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación (Quiroz, et al., 2019)

“Las políticas de créditos, son un documento, presentado por gerencia y oficiales de crédito y aprobado por el consejo directivo de las instituciones financieras, donde se estipulas facilidades de pagos del crédito, y las consecuencias en caso de incumplimiento”. (Reyes, 2011, pág. 7)

2.2.5 Manuales de créditos

Álvarez y López (2021) indico que “los Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. Es la plataforma sobre lo que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez” (pág. 15).

Por su parte Bravo (2016) señala que “el Manual de crédito de una institución financiera regula la actividad crediticia, esto con la finalidad de que los asesores de crédito realicen, tiene que ver directamente con el manejo del crédito en la Cooperativa” (pág. 32).

2.2.6 El riesgo en el otorgamiento del crédito

La decisión de otorgar o negar un crédito depende del resultado de la investigación que se hace acerca del solicitante para conocer si lo pagará; y de la percepción que el analista se forme respecto del solicitante en su comportamiento probable de pagar el crédito. “Una investigación de crédito se lleva a cabo para ayudar a tomar una sana decisión respecto al crédito; este propósito debiera tenerse constantemente en mente cuando se emprende una investigación de crédito. (Morales, 2014, pág. 21).

“El riesgo de crédito es la posibilidad que tiene la institución financiera de que los socios incumplan con el pago de las cuotas, generando mora en su tabla de amortización, esto afecta directamente la cartera d crédito de cualquier Institución” (Pandi, 2017, pág. 19).

2.2.7 Tipos de Garantías

Legalmente, las garantías pueden clasificarse en garantías reales y personales. Las garantías reales, son aquellas en que el deudor (el que se compromete al pago de la deuda contraída con la institución), ofrece como resguardo un bien propio o de otra persona, y que puede recaer en un bien inmueble (una casa) o un mueble, es decir un camión (Gutierrez, 2006).

2.2.8 Montos otorgados

Los montos otorgados en el sistema financiero varían dependiendo las Instituciones Financieras, en el caso de la COAC Futuro Lamanense los montos son desde 500 hasta 70.0000.

2.2.9 Plazo o tiempo de crédito

En el caso de la COAC Futuro Lamanense el plazo máximo de crédito es 96 meses para créditos Productivos. (COAC Futuro Lamanense, 2021).

El plazo o tiempo de crédito es el periodo que tiene el deudor de pagar a la institución financiera, en este caso el acreedor.

2.2.10 Órgano Regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El Órgano Regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2.11 Economía Popular

Según la SEPS (2016) la economía popular y solidaria 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.

2.2.12 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario (SEPS, 2016).

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional (SEPS, 2016).

2.2.13. Línea de crédito

Según lo manifestado por Castillo (2018) las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones de propiedad conjunta, autónoma y gestión democrática, se forman de manera voluntaria y libre de la asociación de personas, con el firme propósito de dar atención a las necesidades de financiamiento, sociales y culturales de sus socios. De modo que canalizan los recursos hacia los sectores productivos de las localidades en que operan, fomentan una cultura de ahorro en sus distintas

tipologías, además brindan otros servicios financieros a los socios como a la colectividad en general.

Bajo esta perspectiva, Pavón (2016) señala que las líneas de crédito constituyen una opción potencial para contrarrestar la desconcentración de recursos y proporcionar dinamismo a la economía local, porque llega a personas que han quedado al margen del sistema financiero tradicional, aquello es logrado a través de mecanismos de apoyo mutuo y solidario, donde los socios estructuran una base o fondo común.

En su investigación Arciniegas y Pantoja (2020) mencionaron que la línea de crédito es una facilidad en la que una cooperativa de ahorro y crédito proporciona una concesión de dinero a sus socios hasta un monto previamente estipulado, donde el socio está en la capacidad de disponer de una parte o la totalidad de aquella cantidad en cuanto convinieran ambas partes, por el dinero que se utilice se generan intereses acordados a una tasa determinada, mismos que deben ser pagados junto al monto.

En palabras de los autores Carvajal y Espinoza (2020) una línea de crédito comprende la cantidad monetaria que una institución del sistema financiero pone a disposición con un límite establecido y durante un lapso específico, los principales elementos de una línea de crédito son: la cantidad máxima disponible, vencimiento y tipos de interés. Según remarcan Arciniegas y Pantoja (2020) los aspectos que podrían resultar de mayor atracción para los clientes son: la flexibilidad y facilidad de acceso. A continuación, se citan conceptos de crédito en función de distintos autores:

Tabla 1. Concepto de crédito acorde a autores*Concepto de crédito acorde a autores*

Concepto	Autor, año
Proceso de entrega de recursos financieros en un plazo determinado con el fin de que la cantidad otorgada sea devuelta junto a un valor adicional de interés.	Quishpe y Tello (2018)
Instrumento de financiamiento que permite obtener recursos con la promesa de devolución en una fecha previamente pactada.	(Castillo, 2018)
Es una modalidad del poder adquisitivo, materializada como una operación de financiación a través de la cual una persona natural o jurídica denominada deudor solicita a una institución financiera dinero prestado, que debe pagar más una cantidad adicional por concepto de intereses.	(Coba, Díaz y Tapia, 2020)
Es una transacción de riesgo en la que el prestamista (acreedor) confía a cambio de una garantía del deudor determinada cantidad de dinero (monto) con la condición de cumplimiento de pago de la obligación contraída en un futuro, percibiendo por ello una ganancia establecida a través de una tasa de interés.	(García et al., 2018)
Comprende un servicio prestado por las instituciones del sistema financiero a través del cual se pone a disposición de las personas o empresas recursos, donde el prestatario adquiere el rol de acreedor que percibe un interés y el prestador es el deudor, que adquiere la obligación de pago del monto	(Arciniegas y Pantoja, 2020)

recibido ya sea por partes o en su totalidad en el tiempo
convenido.

Implica la posibilidad de acceder a dinero, bienes o servicios (Vallejo, Ochoa,
sin tener que pagar de forma inmediata al recibirlos, a través de Padilla y Guamán,
una promesa de pago del valor recibido en una fecha futura. 2018).

Es un contrato mediante el cual una entidad financiera pone a (Superintendencia
disposición del cliente determinada cantidad de dinero, el cual de Bancos y
debe ser devuelto con intereses acorde al plazo y condiciones Seguros, 2017)
fijadas.

Se trata de una relación socioeconómica que se materializa en (Landín, 2019)
términos civilizados que consiste en que una persona o
empresa permita el aprovechamiento temporal de sus bienes,
involucrando la transferencia del poder adquisitivo de un sujeto
a otro.

Fuente: (Armengol, 2017)

Elaboración: Las investigadoras

2.2.14 Crédito productivo

Según la Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017) son aquellos créditos de carácter empresarial, microcrédito o para Pymes, que son proporcionados para efectuar alguna actividad productiva, cuyo destino es la adquisición de bienes o servicios que se enmarcan como capital de trabajo. Es decir que tal crédito permite la compra de materia prima, insumos, pago de mano de obra y otros insumos necesarios para llevar a cabo operaciones, o en su defecto puede convertirse en capital de inversión que posibilita la compra de equipos, maquinaria, tecnología o ampliación de infraestructura para ampliar o mejorar su capacidad de producción de bienes o servicios.

De acuerdo a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Monetaria por medio de la Resolución N° 043-2015-F y la resolución 059-2015-F se expedieron las Normas de regulación de segmentos de la cartera de crédito de las instituciones del Sistema Financiero Nacional, allí se estableció que el segmento de crédito productivo es aquel que se otorga a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un lapso mayor a un año con fines de financiar proyectos de índole productiva, cuyo valor sea utilizado en no menos del 90% a la compra de bienes de capital, construcción, terrenos y compra de derechos de propiedad industrial, haciendo excepción a las regalías, franquicias, licencias, marcas y adquisición de vehículos de combustión fósil.

El Banco Central del Ecuador (2016) señala que dentro de este segmento también se encuentran implícitos los créditos directos brindados en beneficio de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la compra de exportaciones de bienes y servicios generados por personas residentes.

Carvajal y Espinoza (2020) en su artículo publicado en la revista Vínculos ESPE, aclaran que dentro de este tipo de crédito pueden acceder los micro, pequeños, medianos y grandes productores ya sea como personas naturales o jurídicas; se contemplan las siguientes actividades económicas: agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo y gas natural, minerales metálicos y no metálicos, industria, manufactura y construcción.

Una de las particularidades que rodea a este tipo de crédito es que las cooperativas de ahorro y crédito tienen por establecido un compendio de productos orientados netamente al sector productivo, desarrollando para tal efecto requerimientos y procedimientos acordes a las condiciones y características.

Asimismo, se ha establecido que en la línea de crédito productivo los pagos y las entregas del crédito deben ser efectuados en base al ciclo productivo de la actividad destinada a financiar. Para puntualizar este tipo de crédito se obtiene para transformarlo en capital de trabajo o capital de inversión (Pavón, 2016).

De acuerdo a Chagerben y Moreno (2019) desde una percepción netamente económica el crédito puede ser visto como un instrumento que facilita la transferencia temporal del poder adquisitivo de una persona o empresa a otra, generando con ello beneficios para las partes involucradas: prestatario y prestamista, bajo condiciones de organización del sistema financiero. En el caso puntual del cantón La Maná los créditos productivos en su mayoría tienen por mercado al sector agrícola, ganadero, silvicultura y pesca que es el principal pilar que sustenta la economía del cantón, así lo ratifican los datos proporcionados por el Instituto de Estadísticas y Censos (2010):

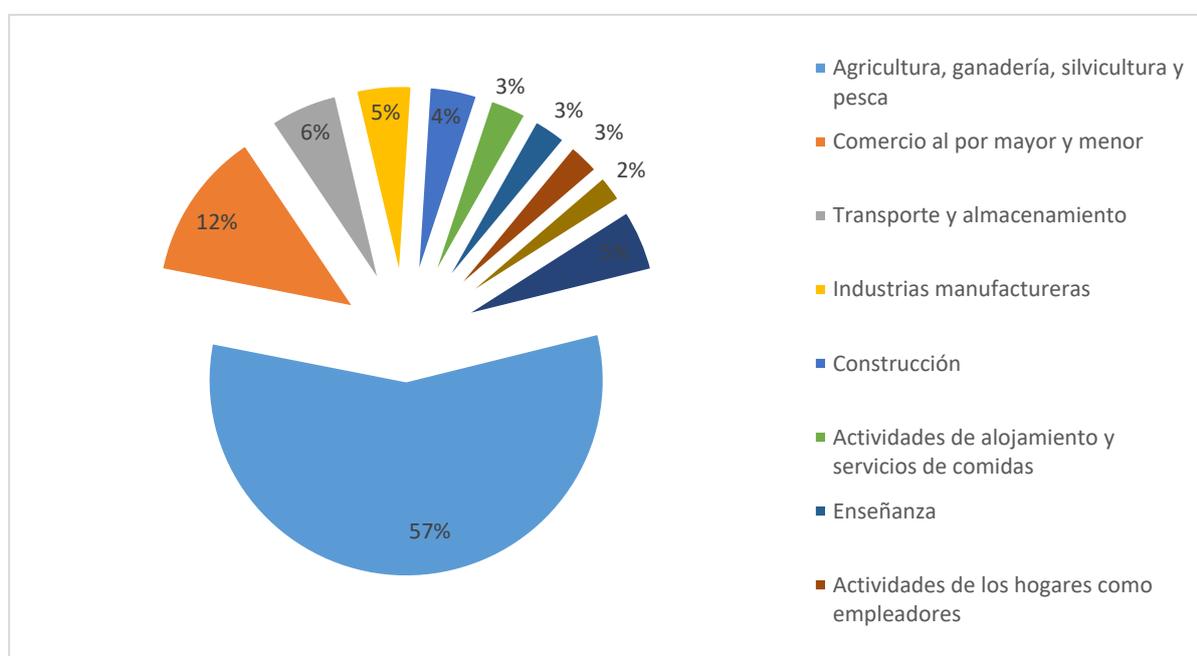


Figura 1. Composición de actividades económicas en el cantón La Maná
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010.

2.2.15 Tipos de créditos productivos

De acuerdo a la segmentación de créditos establecida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera existen tres segmentos de créditos productivos, a continuación , se detalla en qué consiste cada uno:

- **Productivo corporativo**

Dentro de este tipo de créditos se encuentran aquellas operaciones que se dirigen a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$5.000.000.000.

- **Productivo empresarial**

Dentro de este su segmento se encuentran las operaciones de crédito productivo orientadas a aquellas personas naturales o jurídicas que obtengan al año ventas superiores a \$1.000.000 y hasta \$5.000.000.

- **Productivo Pymes**

Se trata de préstamos que ponen a disposición de personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que declaren ventas anuales mayores a \$100.000 hasta \$1.000.000 que buscan financiar actividades en pequeña escala dentro de las áreas de producción, comercio o servicio, cuya fuente de pago lo constituyen las ventas o ingresos generados por tales actividades (Banco Central del Ecuador, 2016).

Tabla 2.*Segmentos de crédito productivo.*

Segmento	Nivel de ventas
Productivo corporativo	>\$5.000.000
Productivo empresarial	>\$1.000.000 <\$5.000.000
Productivo pymes	>\$100.000 <\$1.000.000
Microcrédito acumulación ampliada	<\$100.000
Microcrédito acumulación simple	<\$100.000
Microcrédito minorista	<\$100.000

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2016)

Al revisar los tipos de créditos existentes en el segmento productivo se evidenció tres: el productivo corporativo, el productivo empresarial y productivo pymes, de acuerdo a datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador, de entre estos el que presenta mayor demanda en los últimos tres años consecutivos es el productivo pymes cuyos montos son menores a 200 mil, por su parte el productivo corporativo experimentó un notable crecimiento en su demanda también, en relación al nivel de ventas las personas naturales o jurídicas que aspiren a cualquiera de los créditos que se encuentren dentro del segmento productivo deben presentar ventas anuales mayores a \$100 mil.

Tabla 3. Tasas de interés de las líneas de crédito del sistema financiero ecuatoriano

Segmento	Tasa efectiva referencial	Tasa activa efectiva máxima
Productivo corporativo	8.68%	9.33%
Productivo empresarial	9.54%	10.21%
Productivo pymes	11.30%	11.83%

Consumo	15.94%	16.30%
Vivienda	10.38%	11.33%
Microcrédito ampliada	23.11%	25.50%
Microcrédito acumulación simple	25.37%	27.50%
Microcrédito minorista	29.04%	30.50%

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2016)

En el Ecuador, a través de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito (2007), se determinó que el costo de los créditos estará determinado en la tasa de interés efectiva adicionando los correspondientes impuestos, siendo la tasa efectiva aquella que se aplica a la forma de pago del crédito, que en el caso de los créditos productivos corresponden a las tasas más bajas que se manejan en todas las entidades financieras del sistema financiero, entre aquellas las cooperativas de ahorro y crédito, en el segmento productivo corporativo la tasa referencial activa se sitúa en 8.68%, en el productivo empresarial 9.54% y en el productivo pymes 11.30%. Tal aspecto es visiblemente notorio si se compara con las tasas de interés que se cobran por los microcréditos de acumulación ampliada, microcrédito de acumulación simple y microcrédito minorista cuyas tasas se sitúan como las más altas puesto que corresponden las tasas referenciales activas mínimas corresponden a 23.11%, 25.37% y 29.04% respectivamente.

De acuerdo a Vallejo et al., (2018) esta modalidad de financiación se ha transformado en una gran oportunidad para personas de bajos recursos, que no han logrado obtener este tipo de servicios en instituciones financieras tradicionales como bancos, de ahí la importancia de los microcréditos en el desarrollo de la economía al ser instrumentos de canalización de recursos hacia los sectores productivos menos

favorecidos, cuya situación económica actual los ha dejado al margen del sistema financiero.

2.2.16 Sistema de amortización

En la percepción de Landín (2021) un sistema de amortización comprende un mecanismo o método a través del cual un capital entregado en calidad de préstamo es devuelto mediante una sucesión de pagos continuos, de modo que constituyen una renta con un valor similar al desembolso realizado, dicho aspecto es una de sus principales características, junto a la composición de las cuotas donde se hallan una parte de capital y otra de interés. Los sistemas de amortización más usuales son el francés, alemán y americano.

Según García et al., (2018) en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas la amortización se efectúa por los métodos francés y alemán, siendo más común el uso del sistema francés puesto que determina cuotas mensuales y homogéneas en cada plazo de vencimiento de la operación, así las mensualidades que se pagan en el lapso pactado están constituidas por el costo financiero, acordes al tiempo y la amortización del préstamo.

2.2.17 Tasas de interés

La tasa de interés, según Pavón (2016) es el precio del dinero en el sistema financiero, de la misma forma que sucede con los productos, mientras más hay, la tasa tiende a bajar y cuando existe escasez se eleva.

En forma general existen dos tipos de tasas de interés, la pasiva que se aplica a la captación de recursos y la activa que corresponde a la colocación, así lo establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en otras palabras, la tasa pasiva es aquella que pagan las instituciones financieras a los oferentes por el dinero

que depositan, mientras que la tasa activa es la que cobran las instituciones financieras por los préstamos proporcionados a los socios (Landín, 2019).

2.2.18 Impacto socioeconómico

Desde una percepción general, Coba et al., (2021) el impacto socioeconómico puede ser positivo o negativo, involucra la transformación o cambio intencional o espontáneo que se genera a raíz de una acción en particular, en aspectos como: ingresos, activos, capacidades, oportunidades y el nivel de calidad de vida de la población, se puede citar como ejemplo el mejoramiento del rendimiento educativo, incremento en los ingresos o la cantidad destinada a salud y cultura por un grupo de personas o en forma individual.

Por su parte Bakker (2021) se refiere a este término como una especie de cambios a nivel de los objetivos en la vida de la población target e inclusive en la de las generaciones futuras, algunos de los parámetros de impactos más comunes son las transformaciones suscitadas en el nivel educativo, el estado de salud y el nivel de ingresos de la población.

2.2.18 .1 Impacto social

En la opinión de Subia, Barzaga y Navares (2018) el impacto social hace referencia a los cambios que experimentan las personas, grupos o comunidades como efecto de una actividad en particular, puede referirse a los niveles de escolaridad, salud, condiciones de vivienda, acceso a servicios básicos, tasas de empleo adecuado, desigualdad de ingresos, entre otros dependiendo de la población analizada.

Por tanto, al evaluar el impacto social permiten estimar a través del uso de metodologías rigurosas, los efectos que una acción o proyecto puede generar sobre

la población beneficiaria y comprender si tales cambios corresponden a su intervención, el reto primordial es establecer que hubiese sucedido con los beneficiarios (Bakker, 2019).

El impacto social relacionado a la prestación de servicios financieros como los créditos, se relaciona con:

A nivel de hogar

- Mejoras en las condiciones de vivienda.
- Mejoras en educación en el acceso a capacitaciones
- Mejoras en situación alimentaria, es decir cambios en la dieta de la familia.

A nivel individual

- Desarrollo del autoestima y autoconfianza.
- Mejoramiento de la capacidad de socialización y toma de decisiones.

2.2.18 .2 Impacto económico

Por su parte Aguilar, Velasco y Herrera (2021) sostienen que el impacto económico hace alusión al crecimiento monetario que experimenta una persona o empresa independientemente de las demás situaciones que los rodean, es decir que se mide en términos cuantitativos, entre los principales indicadores de este tipo de impacto se encuentran el Producto Interno Bruto, la Balanza Comercial, índices de liquidez o rentabilidad. El impacto económico aplicado a los productos financieros puede ser atribuido a:

- Incremento del ingreso familiar
- Incremento de activos familiares
- Dimensión ahorros

- Aumento de fuentes de empleo independientes
- Tecnificación de las empresas por adquisición de herramientas y equipos.
- Construcción o ampliación de infraestructura

La medición del impacto socioeconómico, es fundamental para las empresas porque les permite comprender las necesidades, aspiraciones, recursos e incentivos de sus clientes, lo cual a su vez les brinda información valiosa para el desarrollo de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y usuarios, además de mejorar los existentes (Prak, 2016).

De modo que este tipo de estudios son de enorme utilidad para estimar la repercusión y los beneficios de la realización de una acción o actividad que genere cambios socioeconómicos así lo argumentan Chabergen y Moreno, (2021), por lo tanto, ayudan sobremanera en el proceso de toma de decisiones, al proporcionan información de carácter cualitativo y cuantitativo sobre la producción, generación de empleo, nivel de ingresos, calidad de vida y medio ambiente.

En este contexto Bakker, (2021) señala que brindan la posibilidad de sustentar las decisiones de inversión frente a la sociedad, contribuyendo así a la estructuración de una excelente imagen empresarial de una empresa u organización en el caso de que el impacto resulte ser positivo, de lo contrario dicha percepción resulta adversa para las empresas, es el caso del impacto que presentan las empresas mineras por ejemplo, cuya actividad económica merma la calidad de vida de la población en todo sentido.

De acuerdo a Casado, Bernal, Mozas, Fernández y Medina (2017) el impacto socioeconómico que causan las cooperativas financieras es de suma importancia en el desarrollo de la sociedad, basados en la naturaleza de su creación y en los servicios

sociales que otorgan, en su estudio de factibilidad para la creación y aplicación de un modelo estándar de planificación financiera señala, que las cooperativas son las instituciones encargadas de las operaciones del sector popular y solidario, que buscan como actividad principal facilitar el acceso a financiamiento a las familias o emprendimientos basados en los principios del cooperativismo.

2.2.19 Tipos de impacto

El impacto de acuerdo a Subia, et. al., (2018) (2018) puede clasificarse de acuerdo a distintas perspectivas, en primera instancia se puede distinguir en positivo y negativo; por la forma y profundidad de la repercusión puede ser directo, indirecto e inducido.

El impacto directo según Bakker (2021) se trata de aquel que corresponde con la producción o valor agregado que benefician en forma directa de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que proporcionan a los sectores directamente vinculados.

Según Casado, et. al., (2017) por la duración se puede distinguir entre impactos temporales que son aquellos que tras un periodo establecido cesan, posibilitando el regreso a la situación de partida y por otro están los impactos permanentes que son aquellos que no desaparecen con el transcurrir del tiempo.

2.2.20. Cadena de valor del impacto socioeconómico

En la medición de impacto se debe considerar la cadena de valor, desde cuya perspectiva existen una serie de aspectos como: el ciclo de vida de productos o servicios, allí se encuentran inmersos los costos y beneficios derivados; en segunda instancia están las partes interesadas que implica la determinación de los afectados o beneficiados y por último los impactos en términos de resultados finales, aquello

implica los costos y beneficios económicos, sociales y ambientales que se atribuyen a los diferentes grupos de partes interesadas (Prak, 2016).

De acuerdo a Bakker (2019) la definición de la cadena de valor del impacto presenta una serie de elementos, a continuación, se detalla:

Inputs: se trata del conjunto de recursos de carácter humano o material que ha sido necesario para poner en marcha determinada actividad.

Actividades: contempla las acciones específicas, tareas y labor necesaria para la prestación de un producto o servicio.

Outputs: se trata de los productos o servicios que una empresa u organización lleva a cabo para satisfacer una necesidad.

Resultados: involucra las variaciones, beneficios, capacidades o habilidades desarrolladas y demás efectos producidos.

Impacto social: hace énfasis en la atribución de las actividades realizadas por una empresa u organización para generar resultados de mayor amplitud en el largo plazo.

2.2.21. Dimensiones de la medición del impacto socioeconómico

Las dimensiones de la medición del impacto de acuerdo a Ayuso (2018) pueden sintetizarse en cuatro ejes:

Demostrativo: brinda la posibilidad de visualizar la ciencia en parámetros de necesidades que han sido claramente sentidas, y fueron resueltas.

Integrador: es un proceso que promueve la integración de los involucrados en el proceso de obtención, introducción y comercialización de un resultado o accionar científico.

Orientador: dota de directrices en materia de innovación tecnológica dando lugar al mejoramiento paulatino a la vez que se determinan los sectores claves para orientar hacia ellos el esfuerzo.

Motivador de la innovación: a través de la visualización real de los efectos que trajo consigo determinada acción, se motiva a los promotores a seguir trabajando.

2.2.22. Medición de impacto socioeconómico en base a indicadores

En forma general un indicador es una herramienta que revela los indicios o pautas de una situación, actividad o resultado, mismos que brindan información de forma sencilla, simple y carente de ambigüedades, su naturaleza puede ser cualitativa o cuantitativa, se orientan al logro de los objetivos a los cuales se encuentran estrechamente relacionados. Así su alcance se define por el aspecto del cumplimiento del objetivo que se busca estimar (Bakker, 2019).

De acuerdo a Ayuso (2018) los indicadores pueden situarse en tres niveles, tal como se verá a continuación:



Figura 2 Niveles de indicadores
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

La medición del impacto socioeconómico mediante indicadores requiere de su construcción, misma que consta de varios pasos, entre ellos la revisión de claridad del contexto, identificar los factores de relevancia, determinación del objetivo de medición, planteamiento del nombre y la forma de estimación, establecimiento de la frecuencia

de medición y selección de medios de verificación (Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores, 2017).

2.2.23. Fases de la medición de impacto socioeconómico en base a indicadores

Según Lara (2018) las fases a seguir para efectuar el proceso de medición del impacto socioeconómico son las siguientes:

Revisión de documentos e información disponible: comprende el diagnóstico inicial de la metodología a utilizar, los montos, beneficiarios y mecanismos utilizados para otorgar los servicios financieros.

Definir los grupos de interés: se trata de identificar a los integrantes del proceso de evaluación, es decir los socios que obtuvieron el crédito objeto de análisis.

Determinación de indicadores sociales y económicos: contempla la definición de las dimensiones socioeconómicas que van a ser sometidas a valoración.

Seleccionar técnicas de recopilación de información idóneas: analizar las distintas técnicas y sus respectivos instrumentos para elegir la que resulte más conveniente.

Recolección de información: comprende la aplicación de las técnicas seleccionadas a la población en la que se pretende medir el impacto.

Aplicación de indicadores: con la información recopilada por medio de las técnicas se procede a aplicar los indicadores (Lara, 2018).

2.3. Importancia de las variables

2.3.1. Importancia de las líneas de crédito productivo

Al analizar las definiciones como demás aspectos inherentes a las líneas de crédito productivo, fue posible evidenciar que efectivamente se trata de un instrumento sumamente importante para el desarrollo de las empresas, y en consecuencia se

relaciona directamente con la generación no solamente de ingresos sino también de empleo, de ahí que sea un elemento que está y que siempre estará implícito en la economía de un país y que es esencial, porque permite que las empresas puedan contar capital, brindar capacitaciones a su equipo de trabajo y mejorar sus niveles de productividad.

Sin embargo este panorama podría tornarse distinto debido a diversas razones, primero las deficiencias existentes en los sistemas financieros de gran parte de países impiden que tales fines sean cumplidos, la de mayor relevancia la regulación inequitativa sobre las tasas de interés activas referenciales, que determinan las ganancias de las instituciones financieras y en segundo los montos mínimos establecidos para tener acceso a los créditos productivos, en este último punto es importante a resaltar los montos establecidos para otorgar los créditos productivos son relativamente elevados, razón por la cual son mínimamente demandados, así lo ratifican las cifras proporcionadas por el Banco Central, aquel dato es crucial para determinar que son muy pocas las personas naturales o jurídicas que pueden acceder a este segmento de crédito, puesto que la economía del cantón La Maná se encuentra formada en su mayoría por microempresarios cuyas ventas no sobrepasan el valor requerido.

Por tanto se ven en la necesidad de recurrir a otros segmentos de financiamiento como el de microcréditos cuyas tasas de interés son sumamente altos en comparación con los productivos, puesto que resulta ilógico que las tasas de interés más altas sean pagadas por personas y microempresas con menos recursos, y las más bajas beneficien únicamente a empresas de mayor volumen de ventas, aquello resulta una desventaja total para el emprendimiento y los pequeños productores, desde allí se evidencia una disparidad en el acceso a los servicios de financiamiento

que como se mencionó anteriormente, resultan cruciales en la canalización de recursos.

2.3.2. Importancia del impacto socioeconómico

El impacto socioeconómico como se mencionó anteriormente, implica cambios positivos o negativos frente a alguna acción efectuada, la importancia de su medición se ve relacionada directamente con su aporte a la toma de decisiones, en vista que sus resultados arrojan información de gran valor en este caso sobre el impacto socioeconómico que los créditos productivos presentan sobre los socios de una cooperativa de ahorro y crédito; por tanto medir o evaluar el impacto socioeconómico comprende una iniciativa que puede ser gran utilidad para mejorar la calidad de la financiación, respondiendo al objetivo primordial de asignar recursos equilibrando beneficios a nivel de rentabilidad social y económica, no obstante por razones de diversa índole no siempre la toma de decisiones responde a criterios de eficiencia, equidad, pertinencia, coherencia, consistencia y sostenibilidad.

2.4. Análisis comparativo

2.4.1. Análisis comparativo de líneas de crédito productivo

Segmento	Definición	Análisis
Productivo corporativo	Dentro de este tipo de créditos se encuentran aquellas operaciones que se dirigen a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$5.000.000, con una tasa referencial de interés activa de 8.68%.	Al analizar cada uno de los tipos de créditos que existen dentro del segmento productivo, se refleja claramente que el parámetros de definición son los
Productivo empresarial	Dentro de este subsegmento se encuentran las operaciones de crédito productivo orientadas a aquellas personas naturales o jurídicas que obtengan al año ventas superiores a \$1.000.000 y menores a \$5.000.000, con una tasa referencial activa del 9.54%.	ingresos anuales, también se reflejó que la tasa de interés más baja beneficia a las empresas con mayor acumulación de recursos, así las empresas que tienen un
Productivo pymes	Se destinan a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas con ventas anuales superiores a \$100.000 y menores a \$1.000.000 para financiar actividades productivas en pequeña escala con una tasa referencial de 11.30%.	mayor volumen de ventas pueden acceder a créditos productivos con una tasa de interés más baja, que corresponde al crédito productivo corporativo.

Elaborado por: Las investigadoras

2.4.2. Análisis comparativo del impacto socioeconómico

Autores	Definición	Análisis
Aguilar et al., (2021)	El impacto socioeconómico se define como una serie de efectos positivo o negativo sobre las personas y su situación, involucra la transformación o cambio generado por algo en particular, que trastoca sobre los factores económicos y sociales de su entorno en mayor o menor medida.	Al analizar cada una de las definiciones se determinó que el impacto socioeconómico es la repercusión o efectos
(Bakker, 2019)	Cambios a nivel de los objetivos en la vida de la población target e inclusive en la de las generaciones futuras, algunos de los parámetros de impactos más comunes son las transformaciones suscitadas en el nivel educativo, el estado de salud, el nivel de ingresos de la población y entorno ambiental.	positivos o negativos que se obtiene al desarrollar una actividad, en este caso la otorgación de créditos
(Subia et al., 2018)	Hace alusión al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía, cuando algo tiene impacto económico al mismo tiempo provoca consecuencias en otros ámbitos de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo, a ello se refiere el impacto socioeconómico.	productivos a los socios, y contempla factores económicos como sociales, que en conjunto definen su
calidad de vida.		

Elaborado por: Las investigadora

2.5. Análisis crítico

2.5.1. Análisis crítico de las líneas de crédito productivo

Una vez revisadas y analizadas las definiciones de las principales variables de estudio se refleja que las cooperativas de ahorro y crédito a través de su actividad económica canalizan los recursos hacia los sectores productivos, en este contexto la línea de crédito productivo es un instrumento fundamental para el desarrollo de las empresas, y se vincula con la generación no solamente de ingresos sino también de empleo, convirtiéndose en un elemento vital de la economía de un país puesto que posibilita que las empresas puedan contar con recursos para invertirlos en sus actividades económicas.

Uno de los principales instrumentos que se halla inmerso en dicha labor son los créditos que se brindan a las personas, familias o empresas que requieren financiamiento para lograr el desarrollo y crecimiento productivo, en este contexto, se remarca que la esencia de las cooperativas de ahorro y crédito es propender hacia el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, aun por encima de los intereses económicos, de modo que los créditos otorgados deberían tener un impacto positivo a nivel socioeconómico en quienes lo adquieren.

Aquello depende de múltiples variables una de las principales la tasa de interés, los plazos de pago, los sistemas de amortización entre otros aspectos cuya regulación corresponde a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tales organismos supervisores deben supervisar la ejecución de las leyes y normas que favorezcan al desarrollo del sector productivo no solo en términos económicos, sino bajo un enfoque socioeconómico de la población.

Por tanto, el crédito productivo es aquel servicio financiero que otorgan las entidades crediticias a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos de índole productiva, cuyo valor sea utilizado en no menos del 90% a la compra de bienes de capital, construcción, terrenos y adquisición de derechos de propiedad industrial.

Dentro de la línea de crédito productivo se puede distinguir tres tipos: el productivo corporativo con una tasa referencial de interés de 8.68%, el productivo empresarial con el 9.54% de tasa de interés y el productivo pymes con el 11.30%, el primer tipo de crédito puede ser obtenido por aquellas empresas que registren ventas superiores a \$5.000.000, el segundo aquellas que registren ventas mayores a \$1.000.000 y menores a \$5.000.000 y en el tercer las que tengan ventas mayores a 100.000.

Dicha línea de crédito forma parte de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, que surgió en el año 1996 por la necesidad de promover el ahorro e inversión, su promotor fue el sacerdote del cantón La Maná, quien promovió y formo una pequeña caja solidaria en la que las personas que tenían confianza empezaron a ahorrar, paulatinamente se expandió el capital formado y empezaron a otorgar pequeños créditos destinados a labores de agropecuarias.

Posteriormente gracias a grandes esfuerzos se constituyó legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, actualmente ofrece créditos de acuerdo a los segmentos que establecen los correspondientes organismos de control, su funcionamiento se rige en base a los principios cooperativos y los

fines para los cuales fue creada: contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus socios.

2.5.1.2. Análisis crítico del impacto socioeconómico

Al analizar detenidamente la información sobre la variable impacto socioeconómico queda claro que se trata de una serie de cambios o transformaciones producidas por una actividad en concreto e influyen sobre el ámbito social y económico de un individuo o grupo. Entre los factores sociales de mayor relevancia se encuentran: las mejoras en las condiciones de vivienda, acceso a servicios básicos, instrucción académica, situación alimentaria, niveles de seguridad, etc. Por su parte el componente económico se enfoca en el crecimiento monetario independientemente de las demás situaciones que los rodean, por lo tanto, se mide en términos cuantitativos.

En la medición del impacto socioeconómico se debe contemplar la cadena de valor de la actividad objeto de análisis, sus componentes son inputs, actividades, outputs y resultados, las dimensiones de este proceso son: demostrativo, integrador, orientador y motivador. Dicho proceso consta de varias fases: revisión de documentos e información disponible, definir los grupos de interés, determinación de indicadores sociales y económicos, seleccionar técnicas de recopilación de información idóneas, recolección de información y aplicación de indicadores.

La composición del sector productivo en el cantón La Maná claramente se refleja que el impacto directo de los créditos del segmento productivos que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito tienen por mercado principal a los productores agrícolas y ganaderos, en el plano agrícola la producción y exportación de banano es la principal actividad a la cual se destinan los montos

de dinero provenientes de créditos de este segmento, en vista que estas actividades constituyen el pilar de la economía local, en términos socioeconómicos no solamente se ve implícita la generación de ingresos para las familias de los productores, sino también de empleos directos e indirectos.

Dentro del término socioeconómico se ven involucrados varios factores en primera instancia la parte social que hace alusión a la educación, salud, calidad de vida general, entre otros, mientras que la óptica económica se enfoca en el nivel de ingresos alcanzados por periodo, los activos y pasivos, relacionándolos en este caso a la adquisición de créditos productivos en una cooperativa de ahorro y crédito.

Capítulo III Marco referencia

3.1 Reseña histórica



Figura. Matriz de la COAC Futuro Lamanense

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Esta idea nació de un sacerdote, exactamente en el año 1996 de una iniciativa debido a la necesidad de mejorar los ahorros, el padre era el Señor Horgel Hidalgo, Pujilense, pero radicado en aquel tiempo en la Maná, el antes mencionado ciudadano visualizaba que las personas de su alrededor contaban con efectivo debido a la venta de los productos de la zona, pero no tenía donde invertir, tampoco donde ahorrar, el padre empezó a promover la cajitas de ahorro, aquellas personas que confiaban en el párroco empezaron a ahorrar, seguidamente por el excedente se daba crédito a quien necesite , peor aún interés súper bajo , estos créditos servían para comprar cerdos, chanchos , pollos entre otros animales de corral, es así como se reúnen algunas personas y crean la Cooperativa antes mencionada,

La COAC fue creada según Acuerdo Ministerial No.0152, del 3 de marzo de 1998 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el No. de Orden no. 006084 de 3 de marzo de 1998 con su primer gerente el Sacerdote Holger Hidalgo.

La cooperativa en la actualidad dispone sucursales ubicadas en la provincia de Los Ríos (Buena Fe y Patricia Pilar) Guayas (El Empalme y Balzar). Provincia de Manabí (Parroquia la 14 y Cantón el Carmen) La sede matriz ubicada en la provincia de Cotopaxi Cantón La Mana a disposición de los socios para brindar un excelente servicio.

3.2 Ubicación de la empresa.

La sede Matriz se encuentra ubicada en el Cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, en Ecuador, Dirección: Galo Plaza SN y Av. 19 de mayo

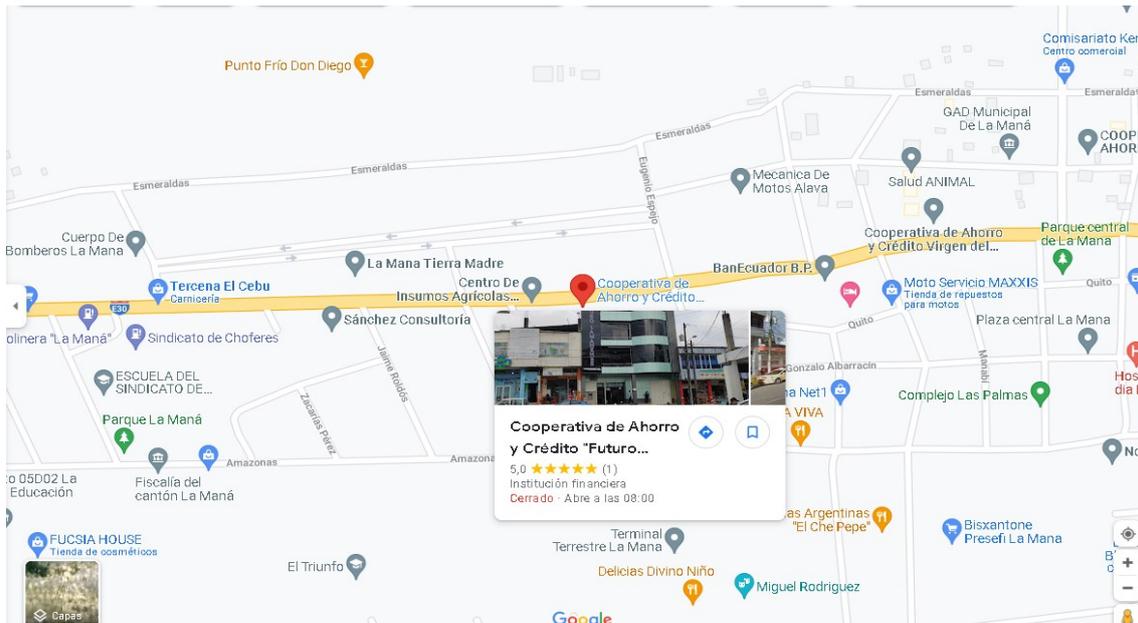


Figura 4. Ubicación de la Empresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

3.3 Filosofía organizacional

MISIÓN

La Cooperativa de ahorro y crédito “Futuro Lamanense”, es una institución basada en los principios de cooperativismo que ofrece servicios financieros integrales con profesionalismo y efectividad, apoyando al crecimiento progresivo de sectores productivos, comerciales y sus zonas de influencia, mejorando la calidad de vida de sus socios y la comunidad.

VISIÓN

Ser reconocida en la región centro - costa del país como una institución sólida y solvente por la prestación de servicios financieros integrales con calidad y transparencia.

VALORES

- Ayuda mutua
- Responsabilidad,

- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad.
- Honestidad
- Transparencia,
- Responsabilidad socia
- Preocupación por los demás

3.4 Diseño organizacional

La COAC Futuro Lamanense actualmente cuenta con 24 empleados y 14 directivos.

Organigrama

A continuación, en la presente gráfica se detalla el organigrama empresarial.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC "FUTURO LAMANENSE"

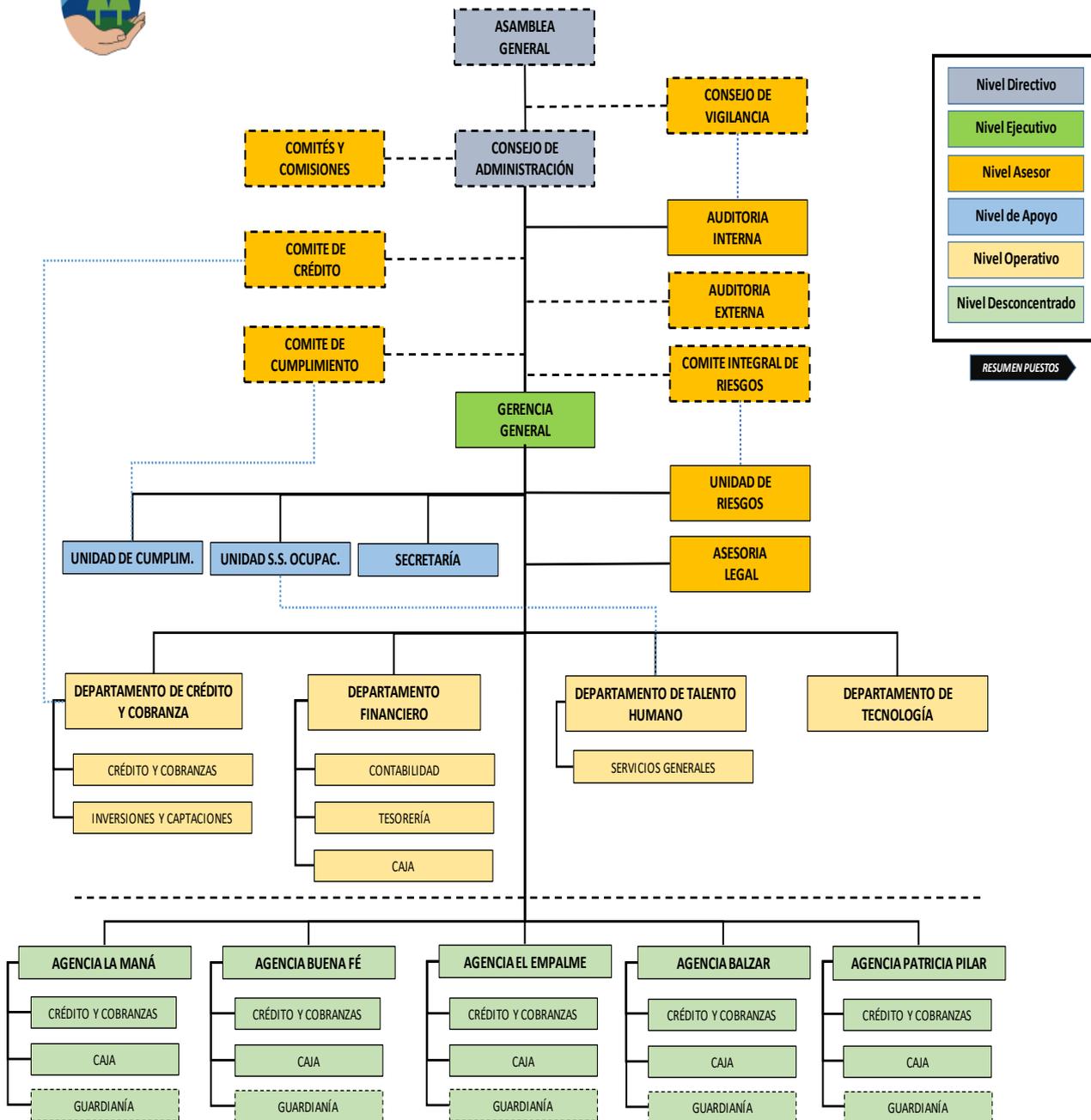


Figura 5. Organigrama de la Empresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

3.5 Productos y servicios

- La Coac Futuro Lamanense ofrece los siguientes productos y servicios
- Cuenta de Ahorro
- Ahorro de inversión
- Ahorro Junior
- Ahorro programado
- Crédito de consumo
- Crédito inmobiliario
- Microcrédito
- Crédito productivo
- Educación financiera
- Peluquería
- Odontología
- Fondos mortuario
- Billetera digital

3.6 Diagnóstico organizacional

En La “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” se pueden identificar las fortalezas que a continuación detallo:

Las fortalezas

- Edificio adecuado para el tipo de actividad realizada
- Estado de la infraestructura de la empresa
- Instalaciones modernas y distribuidas adecuadamente
- Control de inventarios
- Sistematización en el control de ingresos y egresos

- Misión, visión y objetivos estratégicos definidos claramente

En La “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense ”se pueden identificar las debilidades que a continuación detallo:

Las debilidades

- No hay parqueadero de vehículos

Las oportunidades

- Existencia de muchas empresas comerciales

Las amenazas

- Creación de nuevas empresas dedicadas a la misma actividad
- Crecimiento lento del mercado
- Delincuencia organizada
- Competencia desleal
- Incremento de los impuestos municipales
- Creación de nuevas empresas dedicadas a la misma actividad
- Situación económica del país
- Incrementos de los impuestos aduaneros
- Altos niveles de corrupción estatal
- Las preferencias arancelarias a las exportaciones

Capitulo IV Resultados

En el presente capítulo, conceptualizado como resultados se describen la encuesta realizada, tanto al personal de la empresa como a los socios que fueron beneficiados con créditos productivos.

4.1 Diseño de la Encuesta

La encuesta fue realizada a los socios y asesores de crédito de la COAC Futuro Lamanense, el método de encuesta se lo puede visualizar en la parte de anexo.

4.2 Análisis de la encuesta

Encuesta realizada a los asesores de negocio

Análisis de la encuesta

P1. ¿Su género es?

Tabla 4. Encuesta aplicada a Asesores de Negocios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	3	75%
Femenino	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

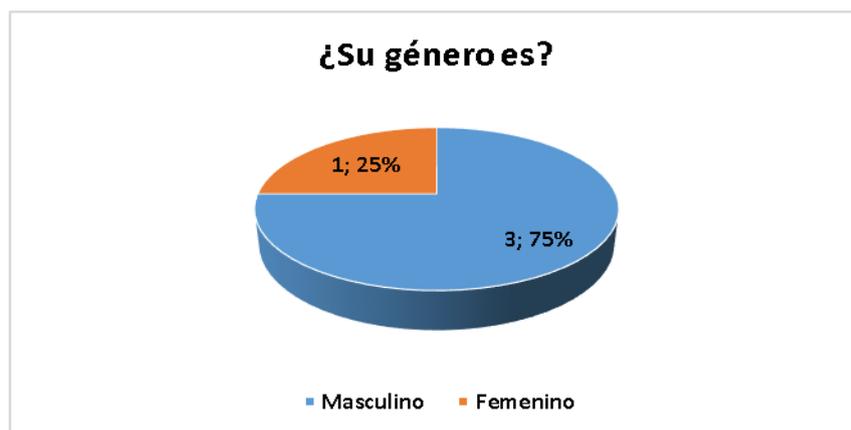


Figura 6. Género del encuestado

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – En esta pregunta nos damos cuenta que el 75% de las personas encuestadas son del sexo masculinos, mientras que el 25%

corresponde al sexo femenino, lo que nos podemos dar cuenta que no hay equidad al momento de la contratación.

P2. ¿Antigüedad en el puesto que ocupa?

Tabla 5 .Antigüedad en la empresa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asesor 1	14	82%
Asesor 2	1	6%
Asesor 3	1	6%
Asesor 4	1	6%
Total	17	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

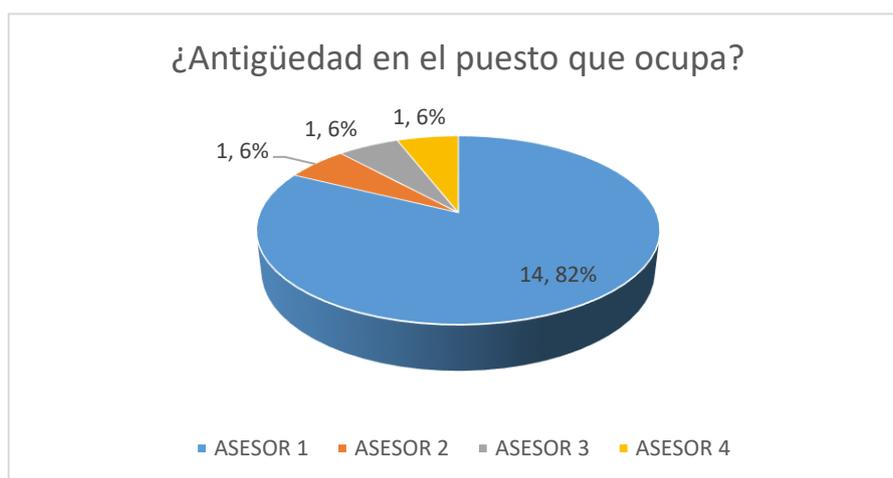


Figura 7. Antigüedad en la empresa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. –Como se visualiza en el cuadro anterior, el asesor 1 lleva 14 años, que corresponde a un 82% , los demás asesores 2,3,4 llevan apenas un año en la empresa.

P3. ¿Tiene conocimiento de los procesos que debe realizar para otorgar un crédito?

Tabla 6 .Procedimientos para otorgar un crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

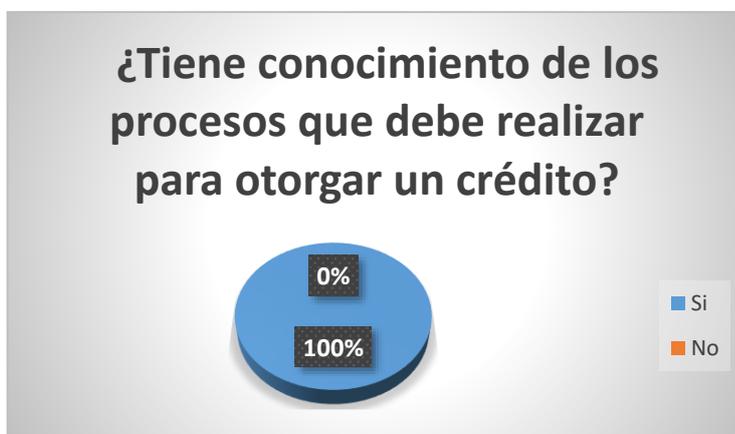


Figura 8. Procedimientos para otorgar un crédito
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 100% de las personas encuestadas afirman que tiene conocimientos necesarios sobre los procesos que se deben realizar al otorgar un crédito en la COAC Futuro Lamanense.

P4. ¿Qué conocimientos considera usted que debe poseer para realizar su trabajo??

Tabla 7. Conocimientos que deben tener los asesores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conocer las políticas de crédito	3	75%
Conocer el Manual y reglamento de crédito	1	25%
Conocer la Ley Orgánica de economía popular y solidaria	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

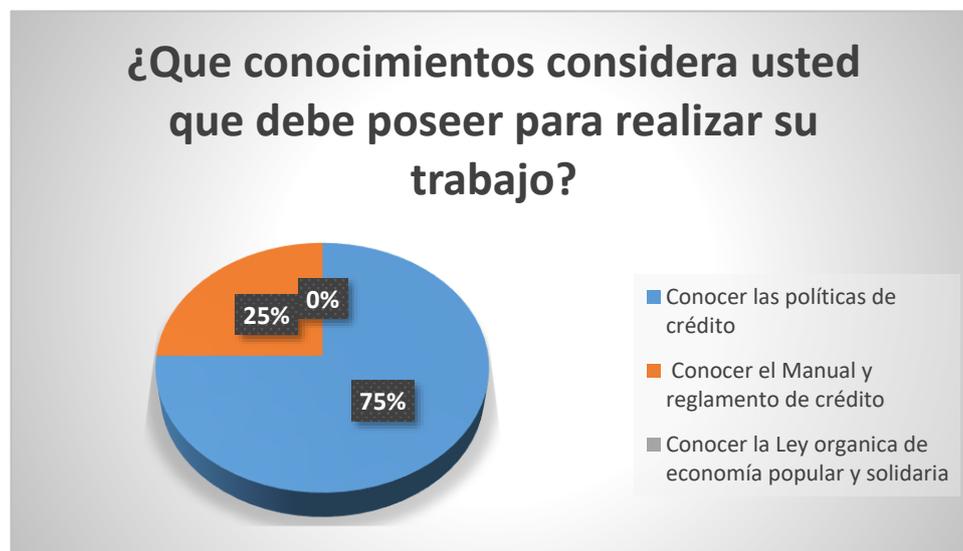


Figura 9. Conocimientos que deben tener los asesores

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 75% de las personas encuestadas afirman para otorgar un crédito necesitan conocer las políticas del mismo, el 25% manifiesta que deben conocer el manual y el reglamento.

P5. ¿Cómo considera usted el proceso para otorgar créditos en la cooperativa?

Tabla 8.Proceso para otorgar créditos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	25%
Buena	2	50%
Necesita mejorar	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

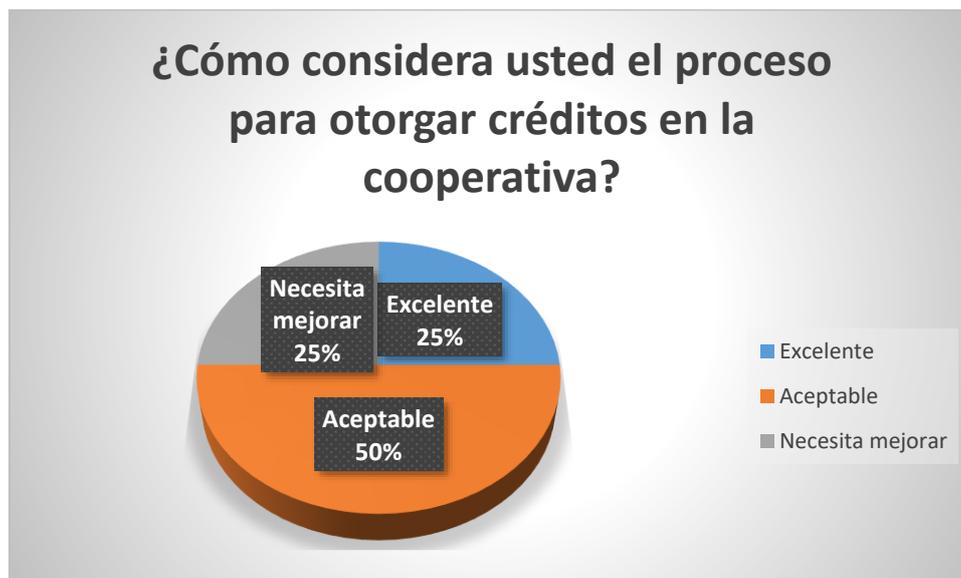


Figura 10. Proceso para otorgar créditos **Fuente:** Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. - Observamos que el 25% de las personas encuestadas afirman que el proceso para otorgar un crédito es aceptable, el 25% manifiesta que es excelente, el 25% considera que se debe mejorar, podemos manifiesta que se debe mejorar debido que las COAC su mayor fuente de ingreso proviene precisamente de los créditos.

P6. ¿El servicio de concesión de créditos realizada dentro de la cooperativa es?

Tabla 9. Calificación del servicio que realiza

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	50%
Bueno	2	50%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores



Figura 11. Calificación del servicio que realiza

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, el 50% de las personas encuestadas afirman que, el servicio de la concesión de créditos es bueno, mientras que el 50% restante afirma que es excelente, lo que implicaría trabajar hasta que todo el proceso sea excelente.

P7. ¿Usted estaría dispuesto en cambiar o mejorar los procesos que realiza en su área de trabajo?

Tabla 10 . Disposición para hacer mejoras en el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

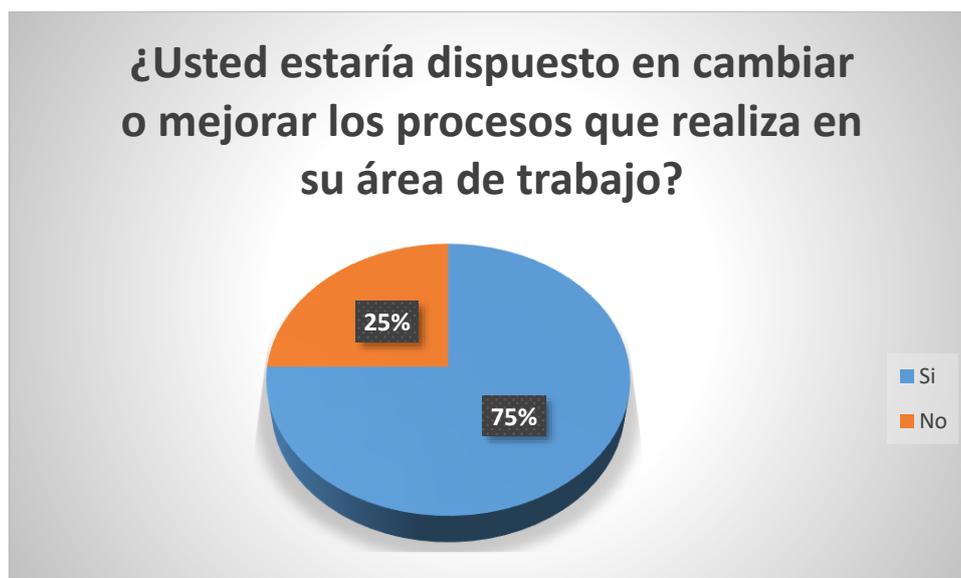


Figura 12 Disposición para hacer mejoras en el trabajo
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 25% de las personas encuestadas se encuentran dispuestos a cambiar o mejorar los procesos para otorgar créditos, mientras que un 25% se niega, gerencia debe trabajar de tal manera que los colaboradores estén siempre dispuestos a mejorar cualquier tipo de servicios

P8. ¿Cuándo ingresó a laborar a la empresa recibió capacitación?

Tabla 11. Capacitación recibida s

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 13. Capacitación recibida
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 100% de las personas encuestada manifiesta que se cuando ingresaron a trabajar a la COAC Futuro Lamanense si recibieron capacitación, es importante porque de esta capacitación depende su desempeño en el puesto de trabajo

P9. ¿Durante este año ¿Usted ha recibido capacitación relacionada a sus funciones laborales?

Tabla 12. Capacitaciones recibidas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 14. Promociones

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 100% de las personas manifiestan que en el último año no han recibido capacitación alguna, esto es realmente malo para la empresa y los colaboradores, siempre hay que estar en constante capacitación con la finalidad de mejorar los procesos en beneficio de los socios de la COAC Futuro Lamanense.

Encuesta realizada a los socios que obtuvieron créditos productivos

P1. ¿Su género es?

Tabla 13. Género del socio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	189	70%
Femenino	81	30%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 15. Género del socio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 70% de las personas que han sido encuestadas son de sexo masculino, mientras que el 30% restante son femeninas, lo que predomina al momento de sacar un crédito son los varones

P2 ¿Su edad es?

Tabla 14 .Edad de los socios que sacaron créditos productivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 25 años	12	4%
De 26 a 35 años	15	6%
De 36 a 45 años	160	59%
De 46 a 55 años	57	21%
De 56 a 65 años	24	9%
Más de 65 años	2	1%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

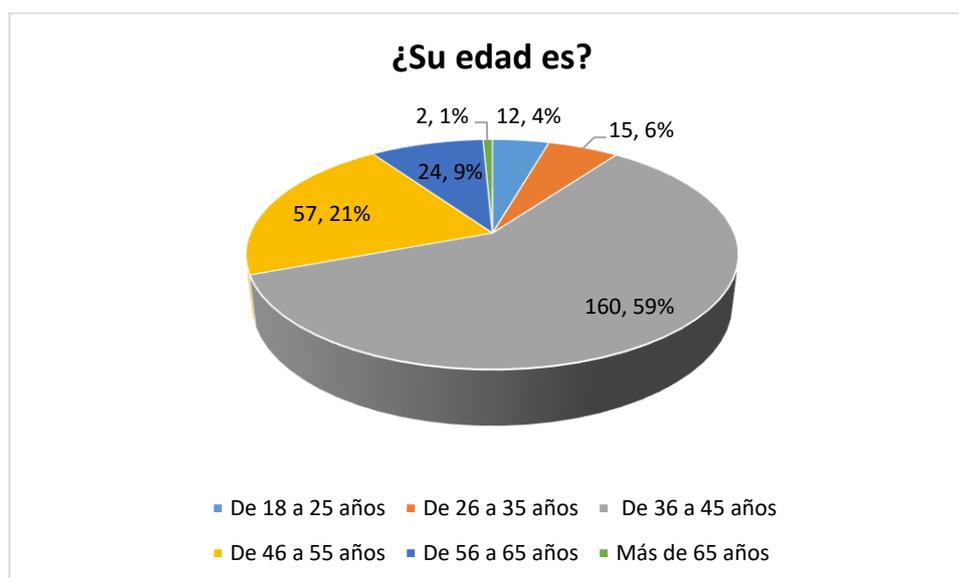


Figura 16. Edad de los socios

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – Podemos ver en la figura que de los 270 encuestados 12 son personas de entre los 18 a 25 años de edad, equivalente a un 4%, 15 socios son de entre los 26 a 35 años de edad, correspondiente al 6%, el 29% de los encuestados son socios de entre los 36 a 45 años de edad, 57 socios que corresponde al 21% son de entre los 46 a 55 años, el 9% de los encuestados son de 56 a 65 años de edad, y los que menos han sacado créditos productivos son

socios de más de 65 años de edad, que es un 1%, la mayor parte de los créditos otorgados son a personas de entre los 36 a 45 años de edad.

P3. ¿Qué tiempo que hace que adquirió el microcrédito?

Tabla 15. Hace que tiempo realizo el socio el crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 año	204	79%
2 año	32	12%
3 año	14	5%
4 año	20	4%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

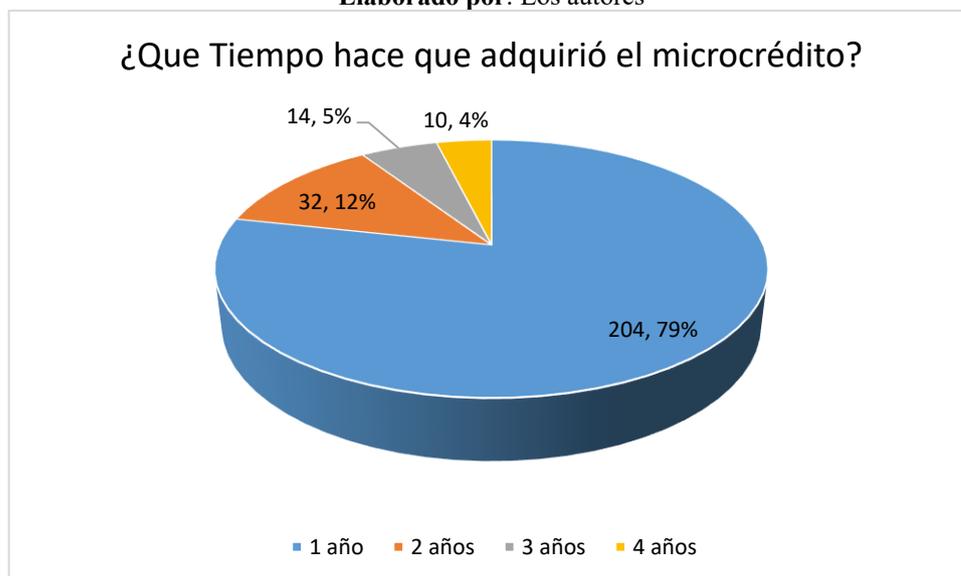


Figura 17 Tiempo realizo el socio el crédito

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 79% de las personas encuestadas han adquirido créditos productivos hace unos años, el 12% hace 2 años, el 5% hace 3 años y el 4% hace 4 años, el último año se incrementaron los créditos debido a que el crédito productivo oscila una tasa de interés del 12%, campaña que fue realizada debido al estrago de la pandemia donde muchos negocios quebraron.

P4. ¿Cuál es el monto de crédito que le aprobó la Cooperativa

Tabla 16. Monto de crédito aprobado por la COAC

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-5000	36	13%
5001-10000	101	38%
1001-20000	133	49%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores



Figura 18. Monto de crédito aprobado por la COAC

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 49% de las personas encuestadas han obtenido un crédito productivo de hasta 20.000, el 38% de los encuestado de hasta 10.000 y el restante equivalente al 13% de hasta 5.000 dólares, como visualizamos el mayor porcentaje fue de 20.000 siendo beneficiarios 133 personas.

P5. Plazo de adquisición del crédito

Tabla 17 .Plazo de adquisición del crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 año	33	12%
2 años	58	21%
3 años	69	26%
4 años	110	41%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 19. Plazo de adquisición del crédito
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 41% de las personas encuestadas han obtenido el crédito y lo han diferido para 48 meses, el 26% decidió realizar para 3 años, el 21% para 24 meses y el 12% para un año, gran porcentaje de los encuestado difiriendo a 4 años sus créditos, tiempo máximo que permite la COAC Futuro Lamamemse.

P6. El nivel de ventas en su negocio actualmente es

Tabla 18. Nivel de ventas del negocio del socio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	59	22%
Medio	205	76%
Bajo	6	2%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 20. Nivel de ventas del negocio del socio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 76% de las personas encuestadas manifiestan que los niveles de venta de sus negocios tienen un promedio de venta medio, el 22% manifiestan que se han incrementado sus ventas y el 2% considera que sus ventas están bajas, se puede visualizar que a pesar de la pandemia los negocios han incrementado sus ventas y otros se han mantenido.

P7. A raíz de la concesión de su crédito el número de clientes de su negocio

Tabla 19 .Número de clientes del negocio del socio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumentó	205	76%
Se mantuvo	65	24%
Disminuyó	0	0%
Total	260	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

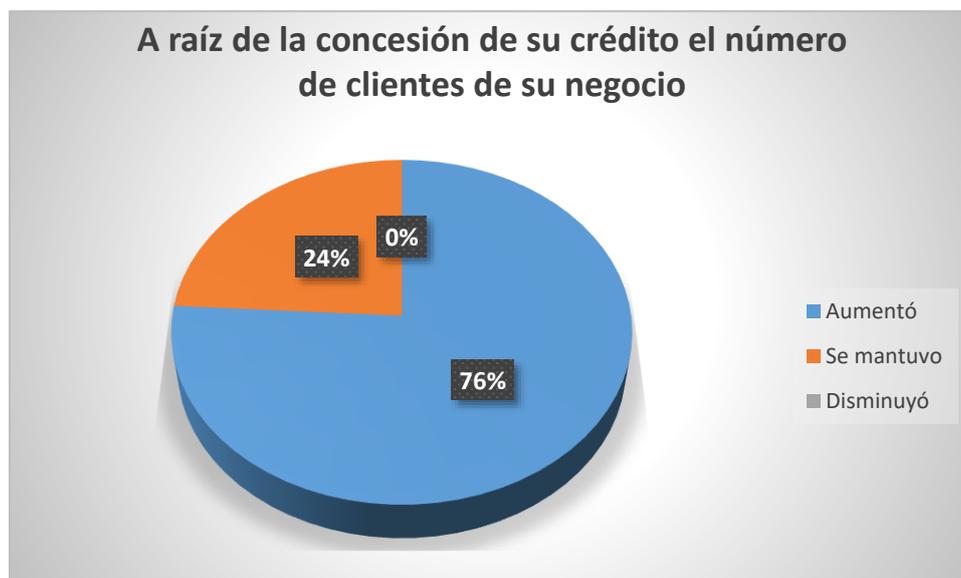


Figura 21. Número de clientes del negocio del socio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 76% de las personas encuestadas manifiestan que sus ventas aumentaron, se deduce que fue de mucho beneficio el crédito, el 24% restante manifestó que se han, mantenido las ventas a pesar de la situación económica que vive el Cantón La Maná.

P8. La rentabilidad del negocio es

Tabla 20. Rentabilidad del negocio del socio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	179	66%
Media	87	32%
Baja	4	2%
Total	270	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores



Figura 22. Rentabilidad del negocio del socio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 66% de las personas encuestadas afirman que la rentabilidad de sus negocios es alta, el 32%, manifiestan que es media, mientras que un 2% dice que es baja, se deduce que los créditos productivos han permitido que los negocios crezcan y obtengan excelentes ganancias.

P9. Después de invertir el dinero del crédito sus ingresos personales

Tabla 21. Niveles de ingreso del socio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Han disminuido	02	01%
Se mantienen iguales	72	27%
Han incrementado	196	72%
Total	260	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

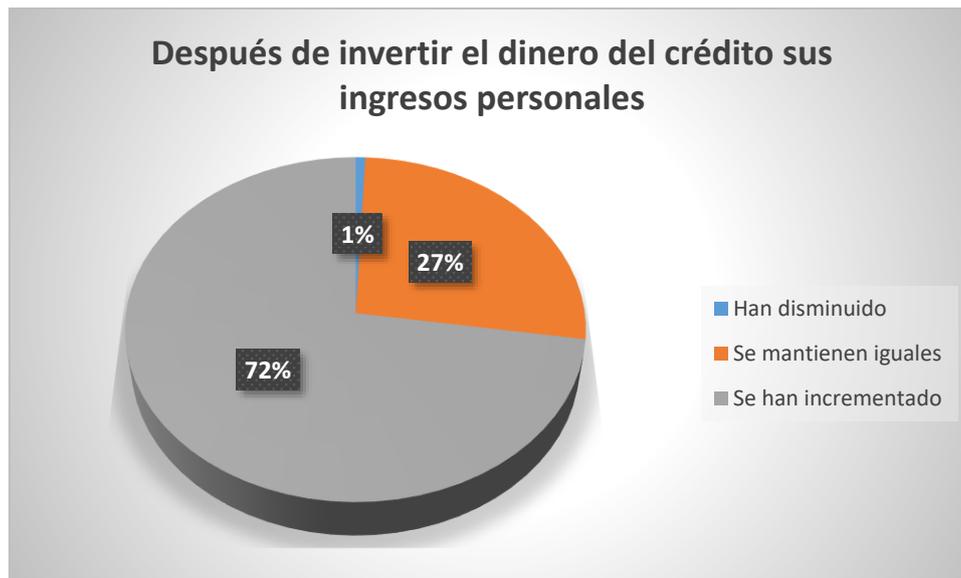


Figura 23. Niveles de ingreso del socio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 72% de las personas encuestadas manifiestan que después que invirtieron el dinero de su crédito se han aumentado sus ingresos personales, el 27% manifiesta que sus ingresos se mantienen iguales, el 1% afirma que sus ingresos disminuyeron, podemos visualizar que el mayor porcentaje equivalente a 190 personas ha mejorado sus ingresos, por ende su nivel de vida y de los suyos.

P10. ¿Su negocio ha contribuido a crear nuevos empleos?

Tabla 22 .Creación de nuevo empleo con el negocio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	259	96%
No	11	04%
Total	260	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

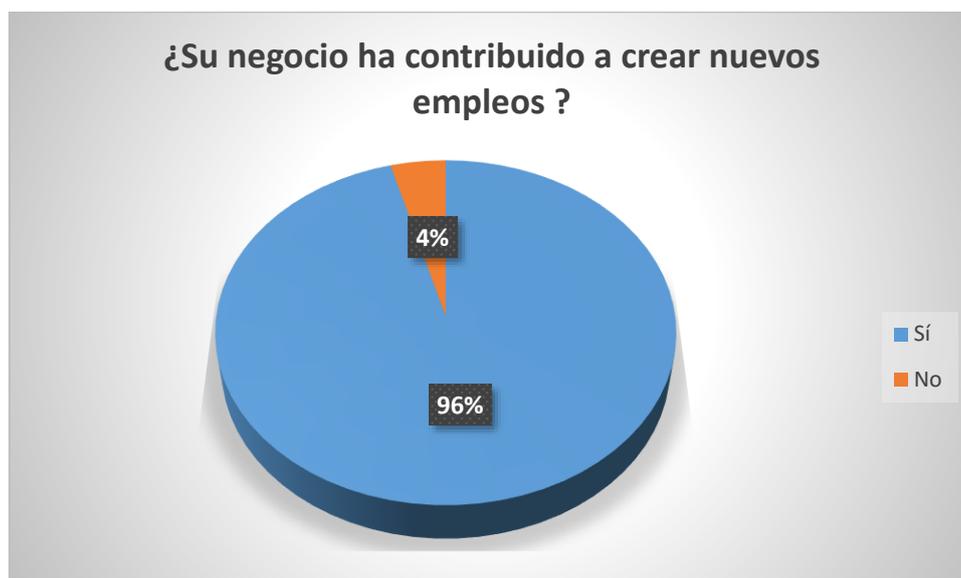


Figura 24. Creación de nuevo empleo con el negocio
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 96% de los socios encuestados manifiestan que si negocio han contribuido a crear nuevas fuentes de trabajo, lo que es gratificante para la COAC Futuro Lamanense, el 4% de los encuestado asegura que no han incrementado personal

P11. Después de invertir el dinero del crédito la adquisición de herramientas y maquinarias en su negocio

Tabla 23 .Inversión en adquirir maquinas que mejores el negocio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se Incrementó	257	95%
Se Mantuvo	13	5%
Disminuyó	0	0%
Total	270	100

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Los autores

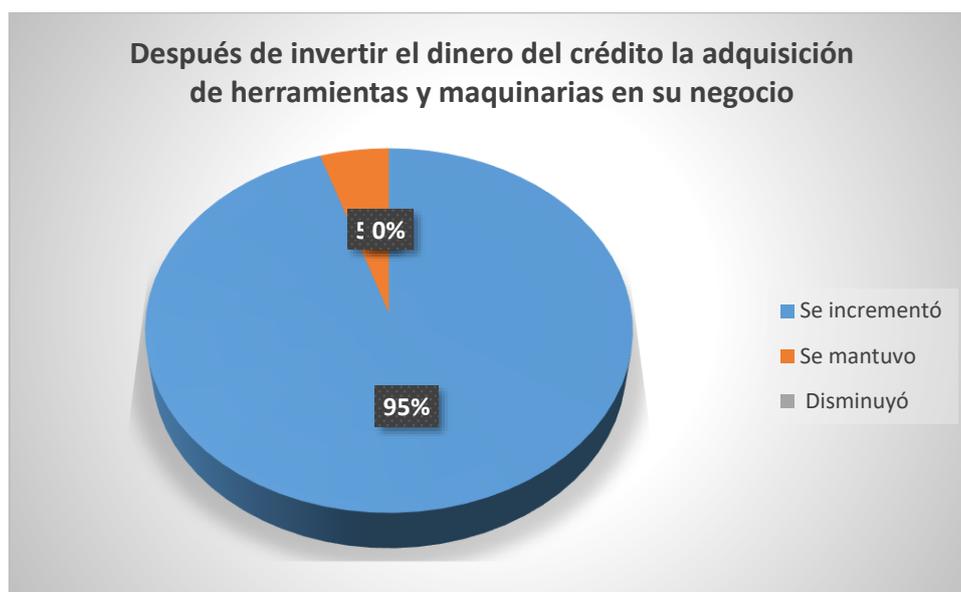


Figura 25. Inversión en adquirir maquinas que mejores el negocio

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Los autores

Análisis. – El 95% de los socios encuestados manifiestan que con el capital otorgado por la COAC Futuro Lamanense, han podido comprar maquinarias nuevas, mientras que el 5% manifiesta que no cambiaron de maquinarias

4.3 MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL

<p>MATRIZ FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Y FUTURO LAMANENSE</p>	<p>FORTALEZAS</p>	<p>DEBILIDADES</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • F.1 Edificio adecuado para el tipo de actividad realizada • F.2 Estado de la infraestructura de la empresa • F.3 Instalaciones modernas y distribuidas adecuadamente • F.4 Control de inventarios • F.5 Sistematización en el control de ingresos y egresos • F.6 Misión, visión y objetivos estratégicos definidos claramente • F.7 Valores institucionales establecidos y aplicables • F.8 Objetivos claros y medibles • F.9 Líneas de comunicación • F.10 Directivos generan empatía y confianza a los colaboradores • F.11 Personal calificado, comprometidos y fieles en el trabajo. • F.12 Evaluación sobre el desempeño laboral del personal • F.13 Actualización del personal sobre cambios en la empresa • F.14 Capacitación del personal • F.15 Nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa • F.16 Facilidades para adquirir materia prima en el mercado • F.17 Certificación de calidad de la materia prima • F.18 Precio acorde a la realidad de los consumidores • F.19 Nivel de comunicación con la gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> • D.1 Parqueadero de vehículos • D.2 Entrega oportuna de los productos • D.3 Estrategias de promoción y publicidad • D.4 Nivel de seguridad y confianza empresarial

	<ul style="list-style-type: none"> • F.20 Nivel de Imagen de los consumidores ante la empresa • F.21 Tipo de atención al cliente • F.22 Manejo técnico de inventario de la empresa • F.23 Facturación electrónica de los recursos • F.24 Sistema de control y supervisión de inventarios • F.25 Manojó de saldos y existencias de la materia prima • F.26 La empresa cuenta con un sistema contable • F.27 Control financiero de los ingresos y egresos • F.28 Planificación financiera de la inversión • F.29 Análisis de resultados financieros • F.30 Análisis del nivel de endeudamiento empresarial • F.31 Organigrama estructural definido • F.32 Existencia de un manual de funciones y responsabilidades • F.33 Aplicación del manual de funciones • F.34 Plan estratégico de desarrollo institucional PEDI • F.35 Plan operativo anual POA • F.36 Programas digitales para la realización de las actividades de la empresa • F.37 Sistema de interconexión bancaria • F.38 Sistema integrado de seguridad y vigilancia • F.39 Bóveda temporizada de resguardo de dinero • F.40 Toma de decisiones de la alta gerencia consensuada • F.41 Importancia de la opinión de los trabajadores a la hora de tomar decisiones empresariales 	
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • O.1 Existencia de muchas empresas comerciales 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>F-O1. Desarrollar un programa de promoción y mejora de productos a intereses bajo para empresas comerciales</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>D-O1. Contratar Garaje cerca para que los socios y clientes se sientan seguros al realizar sus transacciones</p>

<ul style="list-style-type: none"> • O.2 Las obras municipales y del gobierno provincial y central 	<p>F-O2. Buscar convenios con contratista que les permita a acceder a cedi –fácil a sus colaboradores</p>	<p>D-O2. Incrementar un programa donde se pueda notificar directamente al jefe de negocios en caso de que haya alguna solicitud ingresada y esta no fue atendida</p> <p>D-03 Formar al personal para que asuma nuevos retos en la cooperativa.</p> <p>D-04 Promocionar bienes como motos, vehículos, solares para incentivar a la apertura de las cuentas y a la cultura dela horro</p>
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A.1 Desconocimiento sobre estrategias y precios de la competencia • A.2 Creación de nuevas empresas dedicadas a la misma actividad • A.3 Crecimiento lento del mercado • A.4 Delincuencia organizada • A.5 Competencia desleal • A.6 Incremento de los impuestos municipales • A.7 Creación de nuevas empresas dedicas a la misma actividad • A.8 Aparición de nuevas tecnologías en el campo de producción • A.9 Situación económica del país 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>F-A1. Fortalecer el posicionamiento en el mercado</p> <p>F-A2. Mejorar los procesos para brindar un servicio con calidez y calidad.</p> <p>f3-A3.- Controlar la morosidad para acceder a un préstamo externo para atender las necesidades de los agricultores en época agrícola</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>D-A1. Lanzar campañas publicitarias para fortalecer imagen</p> <p>D-A2. Transparentar la posición financiera entre los socios.</p> <p>D-A3. Mejorar y segmentar los productos de captación para disminuir el número de socios inactivos</p>

<ul style="list-style-type: none">• A.10 Incrementos de los impuestos aduaneros• A.11 Altos niveles de corrupción estatal• A.12 Las preferencias arancelarias a las exportaciones		
---	--	--

4.4 Unidad de Estudio.

La Población para la presente investigación se consideró al nivel administrativo en este caso el Gerente, Oficiales de Créditos y socios que se beneficiaron con un crédito productivo en el año 2021

Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a la investigación La línea de créditos la línea de crédito de producción y su impacto socioeconómico alcanzado en los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021, fue necesario diseñar y aplicar instrumentos para recopilar información mismo que determinan el diagnostico de los créditos otorgados y como estos han sido invertidos tales como:

Población muestral

Universo poblacional

En esta investigación se consideró como población a los clientes que obtuvieron un crédito en la Cooperativa futuro Lamanense del cantón la maná, del periodo 2021 siendo una población total de 832 socios, donde se hace el respectivo cálculo de la de la muestra y se obtiene una muestra de 870 Socios que serán encuestados.

Tabla 24. Universo población de los clientes que obtuvieron un crédito productivo en el año 2021

MONTO DE CRÉDITOS	CREDITOS OTORGADOS
1 – 1.000	12
1001 – 2.000	9
2001 – 3.000	69

3001 – 5.000	23
5001 – 8.000	90
8001 – 10.000	34
10001 – 12.000	81
12001 – 15.000	196
15001 – 20.000	318
TOTAL	832

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense

Elaborado por: las autoras

Tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula y se consideró un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, la misma que se detalla a continuación.

Datos:

n= tamaño de la muestra =?

N= población a investigar = 832

E= índice de error máximo admisible = 0.05

Fórmula:

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

$$n = \frac{832}{(0.05)^2(832-1)+1}$$

$$n = \frac{832}{(0.0025)(831)+1}$$

$$n = \frac{832}{3.30775} = 270 \text{ socios encuestados}$$

$$n = 270$$

De acuerdo a la cantidad obtenida en la cooperativa Futuro Lamanense del Cantón La mç

aná y aplicando la fórmula del muestreo poblacional se logró obtener una muestra de 270, misma que nos servirá para la realización de la respectiva encuesta.

Distribución de la muestra por estrato

Cálculo del coeficiente de proporcionalidad

Datos:

e= Estrato = ?

n= total de la muestra poblacional = 270

Npa= número de clientes = 832

Fórmula:

$$e = \frac{N}{Npa} * 100\%$$

$$e = \frac{n}{N} * 100\%$$

$$e = \frac{270}{832} * 100\%$$

$$e = 0.32451923 * 100\%$$

$$e = 32,45\%$$

Datos:

e = Estrato =?

n= Total de la muestra poblacional (270)

Npa= Número de socios beneficiarios de crédito productivo (832)

Fórmula:

$$e = \frac{270}{Npa} * 100\%$$

$$e = \frac{n}{N} * 100\%$$

$$e = \frac{270}{832} = 0,158653846$$

Tabla 25. *Distribución de la muestra por estrato o tipo*

MONTO DE CRÉDITOS	CREDITOS OTORGADOS	FACTOR	ESTRATOS
1 – 1.000	12	0,32451923	4
1001 – 2.000	9	0,32451923	3
2001 – 3.000	69	0,32451923	22
3001 – 5.000	23	0,32451923	7
5001 – 8.000	90	0,32451923	29
8001 – 10.000	34	0,32451923	11
10001 – 12.000	81	0,32451923	26
12001 – 15.000	196	0,32451923	64
15001 – 20.000	318	0,32451923	104
TOTAL	832	100%	270

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense

Elaborado por: Las autoras

4.5 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> GENERAL. - Determinar el nivel de impacto de la línea de crédito de producción en el aspecto socioeconómico de los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021 	<p>Según las encuestas realizadas el impacto en los créditos otorgados ha sido de forma efectiva, los socios que lograron acceder a un crédito productivo han podido incrementar no solo sus ganancias, han obtenido rentabilidad en sus negocios y han aumentado la mano de obra brindando la posibilidad de dar trabajo a ciudadanos del Cantón La Maná y sus alrededores , esto se debe a que los créditos productivos que otorga la COAC son a una tasa de 12% a un plazo de hasta 8 años, con un ,monto máximo de hasta 70.000 .</p> <p>La “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” en el año fiscal 2021 otorgó créditos productivos a 832 socios, con un monto de 1 a 1.000 a 12 personas, de 1.001 a 2000 a 9 personas, de 2.001 a 3.000 a 69 personas, de 3.001 a 5000 23 personas, de 5.001 a 8.000 a 90 personas, de 8.001 a 10.000 34 personas, 10.001 a 12.000 81 personas, 12.001 a 15.000 196 personas, de 15.001 a 20.000 143 personas y de 20.001 a 25.000 175 personas , como se puede visualizar a lo largo y amplio de la</p>

	<p>investigación de los 270 socios encuestados 189 persona fueron de sexo masculino y 81 persona fueron del sexo femenino, lo que predomina fue el sexo masculino.</p> <p>Se pudo determinar que el impacto socioeconómico es positivo, las personas encuestadas el 76% correspondiente a 205 personas manifestaron que sus clientes aumentaron, por ende, incrementaron sus ventas, el 66% manifestaron que sus rentabilidades son altas, y un 96% está de acuerdo que al incrementar sus ventas han podido contribuir con las familias Lamanense, otorgando trabajo y extendiendo el nivel socioeconómico de las familias que se benefician directamente de sus ingresos.</p>
<p>ESPECIFICO 1</p> <p>Realizar un diagnóstico de la línea de créditos otorgado a los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021.</p>	<p>Se visualizó que en el proceso al momento de otorgar un crédito no es excelente, esto se debe mejorar, es importante que los asesores renueven sus conocimientos, se capaciten y puedan obtener los mayores resultados positivos, las Cooperativas precisamente sus mayores ingresos proviene de los intereses ganados de los créditos colocados, para ello es fundamental mejorar cada uno de los procesos</p>

	<p>para incrementar colocación.</p> <p>Como se puede observar, en los resultados obtenidos los asesores de negocios gran parte de ellos no conocen el manual de crédito, o al menos no lo usan al momento de otorgar un crédito, punto negativo para la COAC debido a que es precisamente en el manual en el que están escritos las pautas para otorgar un crédito, y no caer en el error de colocar mal un crédito y que índice de morosidad se incremente.</p>
<p>ESPECIFICO 2 Describir la situación socioeconómica de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense.</p>	<p>Según la recopilación de las encuestas, el 96% de los socios encuestados manifiestan que la situación socioeconómica de ellos se ha incrementado de forma positiva, en época de pandemia tuvieron la oportunidad de realizar un diferimiento sin recargo alguno de interés, en la actualidad los negocios han podido incrementar no solo sus ganancias, también existe variedad en sus productos.</p>
<p>ESPECIFICO 3 Identificar el impacto socio económico de los socios beneficiarios de los créditos productivos en la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” periodo contable 2021</p>	<p>Se pueden visualizar que el mayor porcentaje de las personas que obtiene créditos son del sexo masculino, además la población que obtiene más créditos son aquellos</p>

	<p>ciudadanos de entre los 36 a 45 años de edad.</p> <p>Los montos que más créditos han sido colocado oscilan entre los 10.000 a 20.000 dólares, siendo la mayoría de ellos a un plazo máximo de 48 meses,</p> <p>Se visualiza que a raíz de la concesión de su crédito el número de clientes de los socios que obtuvieron créditos aumentaron, obteniendo rentabilidades altas, reflejando que después de invertir el dinero del crédito sus ingresos personales han aumentado, además de contribuir a la creación de nuevos empleos en el Cantón La Maná.</p>
--	---

CAPITULO V. SUGERENCIAS

1. Diseño de cronograma para realizar análisis o evaluación socio – económica de los créditos productivos otorgados por parte de la COAC Futuro Lamanense con el fin de conocer el impacto o incidencia de este tipo de operación durante un periodo económico tanto en la entidad crediticia como en los solicitantes (socios) de créditos.
2. Subsanan la deficiencia de contratación de personal especializado en temas analíticos estadísticos e interpretación de resultados de evaluaciones socio – económicas que se ejecuten con la finalidad de obtener resultados y datos reales con interpretaciones correctas.
3. Es necesario que la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense ”plantee y definida de forma apropiada las políticas necesarias para cada producto financiero o servicio que esta entidad ofrece; esto con la intención de que cada una de estas sea ejecutada y otorgada con las condiciones adecuadas que generen un ahorro de tiempo y beneficios tanto a la entidad como a sus clientes y socios.
4. La alta Gerencia debe personalizarse y realizar seguimientos al personal que labora desarrollando funciones como asesores de crédito con el objetivo de verificar el cumplimiento de políticas planteadas para concesión de créditos productivos, y además de esto constatar que los

funcionarios den el seguimiento apropiado a los clientes que solicitaron un crédito productivo.

5. Con el propósito de conocer la satisfacción de los socios que han solicitado un crédito productivo es necesario que la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” desarrolle de forma periódica una evaluación de satisfacción, con esta información que obtenga podrá la institución financiera mejorar sus servicios y ser más eficiente.
6. Brindar capacitaciones a los socios sobre lo que es inversión, producción y gestión productiva, con la intención de fomentar en los socios una cultura de mayor participación en actividades productivas.
7. A la alta Dirección de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” se le sugiere considerar la investigación desarrollada porque en este estudio se plasma las principales debilidades y amenazas que están afectando a la entidad, lo que estaría ocasionando que este deje de ser atractiva en el sector financiero; además de esto se presenta las estrategias que ayudarían a superar estas inconsistencias.
8. Es necesario que la Cooperativa realice campañas publicitarias no solo promocionando sus servicios y productos financieros sino también las tasas de interés para cada producto de crédito sobre todo hacer énfasis en los créditos productivos puesto que en el sector en el cual se

desarrollan sus actividades existen muchos emprendedores dedicados a la producción e inversión.

9. Promover a la Cooperativa a que los créditos ofrecidos no solo sean para el área comercial y consumo sino más bien que se amplíe el crédito productivo para actividades agrícolas, pecuarias y piscícolas puesto que en el cantón La Mana donde se encuentra la matriz de esta entidad financiera la mayor fuerza económica es la actividad agrícola encontrándose los bananeros, ganaderos, cultivadores de cacao entre otros.

10. A la alta gerencia para que mejore la toma de decisiones en la Cooperativa al momento de incrementar los montos en las líneas de crédito, para esto debe considerar las políticas establecidas, así como tomar en cuenta las disposiciones de la Superintendencia de Compañías Popular y Solidaria (SEPS), el objeto de esto es que los socios no dejen de pagar sus obligaciones y entren en morosidad así también la Cooperativa no tenga una cartera vencida y llegue a acciones legales para su cobro, por último siempre tener en cuenta el tipo de socio y su historial crediticio.

11. Planificar capacitaciones a sus colaboradores en cómo mejorar la gestión en el seguimiento a los créditos otorgados, así como también el estudio previo de un socio solicitante de crédito.

12. Plantear mejoras para la línea de crédito productivo tomando en cuenta el tiempo de PANDEMIA entre las soluciones se sugiere el refinanciamiento de capital con una tasa de interés reducida a 2 puntos porcentuales del crédito original y aun plazo más extendido, otra solución sería el aceptar como garantía mobiliarios o negociar la recompra de activos para poder acceder a un crédito, estas opciones que se presentan son criterios sugeridos queda en decisión de la administración de la Cooperativa en acogerlas, mejorarlas en su beneficio o implementar nuevos mecanismo; un aspecto importante a tener en cuenta es que los socios que más solicitan créditos productivos son las PYMES de estas muchas han cerrado por la negación de las entidades financieras a concederles créditos para que puedan mejorar su situación económica financiera tras la pandemia; una ayuda principal sería la apertura de la Cooperativa Futuro Lamanense para este tipo de pequeñas empresa a facilitar el acceso a un crédito.

13. La Cooperativa debe revisar y actualizar sus políticas generales con la finalidad de que estas estén orientadas al crecimiento institucional así también al crecimiento socioeconómico de sus socios, considerando que la intención de la existencia de la Cooperativa es ver también crecer y mejorar a sus socios tanto en su calidad de vida como en el incremento de sus ingresos.

14. La Cooperativa debe mejorar su nivel de seguridad y confianza empresarial mediante principios de comunicación como la transparencia, claridad y responsabilidad, además debe demostrar que las situaciones

socioeconómicas de sus socios son importantes; además podría dar charlas de seguridad financiera y confiabilidad de datos entregados por los socios; también podría optar por ser más flexibles en las exigencias del cumplimiento de requisitos para acceder a los productos y servicios financieros.

15. Para evitar o superar la vulnerabilidad de la cartera de crédito para el segmento productivo con la que cuenta actualmente la Cooperativa futuro Lamanense es necesario realizar una evaluación mediante la aplicación de indicadores financieros para medir la morosidad de cartera productivo; así como la cobertura de la cartera crédito productivo y el rendimiento de la cartera crédito productivo por vencer; el objetivo de esta evaluación es para conocer su comportamiento en un periodo y poder tomar acciones correctivas de forma inmediata.

16. La Cooperativa debe empezar a incentivar a los socios y futuros socios a la nueva inversión o actividad económica tratando de esta e inclusive ser parte de estas nuevas iniciativas, para ello es necesario que realice campañas de créditos productivos para los futuros nuevos emprendedores, garantizando tasas de interés más bajas a las de la competencia, plazos de pago con periodos de gracia, menos garantías, asegurar rapidez y agilidad en su trámite todos estos factores haría a que la entidad financiera sea más atractiva y pueda atraer nuevos socios y cuenta ahorristas además de fortalecer su imagen institucional y ser competitiva.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Después de aplicar las técnicas necesarias para la recopilación de información sobre las líneas de crédito productivo que otorga la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” podemos decir que se encuentran como más solicitados los créditos Productivo corporativo, Productivo empresarial sin embargo estos tipos de créditos que existen dentro del segmento productivo, se refleja claramente que los parámetros de definición son los ingresos anuales obtenidos por los socios solicitantes de préstamos, también se observó que la tasa de interés más baja beneficia a las empresas con mayor acumulación de recursos; es decir aquellos que tengan recursos económicos muy elevados, así las empresas que tienen un mayor volumen de ventas pueden acceder a créditos productivos con una tasa de interés más baja, reflejado en un crédito productivo corporativo.

SEGUNDA: Entre los socios de la “Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense” están los productores agrícolas y ganaderos, en el plano agrícola la producción y exportación de banano es la principal actividad a la cual se destinan los montos de dinero provenientes de créditos de este segmento, en vista que estas actividades constituyen el pilar de la economía local, en términos socioeconómicos no solamente se ve implícita la generación de ingresos para las familias de los productores, sino también de

empleos directos e indirectos. Dentro del término socioeconómico se ven involucrados varios factores en primera instancia la parte social que hace alusión a la educación, salud, calidad de vida general, entre otros, mientras que la óptica económica se enfoca en el nivel de ingresos alcanzados por periodo.

TERCERA: El impacto socioeconómico está representado por el cambio que puede darse en el nivel de vida de los individuos pudiendo cambiar o influir de forma positiva o negativa pues es así que, en el otorgamiento de créditos productivos a los socios de la Cooperativa, muchos han cambiado su nivel de vida puesto que el dinero solicitado en préstamo ha sido bien invertido y sus actividades económicas se han fortalecido sin embargo existe socios que por varios factores sociales como económicos a influido de forma negativa puesto que se ve reflejado en la morosidad o atrasos en el pago de sus obligaciones con la entidad financiera.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los representantes de la COAC Futuro Lamanense para que revean la posibilidad de analizar las tasas de intereses aplicadas a los distintos créditos productivos que ofrecen a sus socios además de que es sumamente necesario que la entidad financiera considere los aspectos actuales como la pandemia para que no solo los socios con mayor volumen de ventas se beneficien de las tasa de interés bajas sino más bien den cabida a los pequeñas empresas que en la actualidad están demandando de forma urgente de financiamiento.

SEGUNDA: A la administración (Gerencia) de la COAC realice personalmente un análisis socioeconómico exhaustivo de los socios solicitantes de créditos para conocer la realidad económica, solvencia y capacidad de pago antes de otorgar un crédito, además realizar inspecciones o visitas físicas hacia los lugares donde se ejerce la actividad económica y así corroborar el cambio que ha producido en la calidad de vida de los socios de la entidad.

TERCERA: Al consejo de vigilancia para que busque las mejores estrategias para llegar a acuerdos con los socios que se encuentran en mora, brindando la oportunidad de realizar renegociaciones de la deuda y con esto poder recuperar el capital.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M., Velasco, F. y Herrera, G. (2020, 15 de junio). Impacto socioeconómico producido en la población urbana de Latacunga como consecuencia de los créditos hipotecarios concedidos por el BIES. *Revista Vínculos ESPE*. recuperado: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7686/1/AC-AE-ESPE-047465.pdf>
- Alvarez, E. y Lopez, M. (2021). *Manual de pcesos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Agrícola Junín*. ESPAMMFL. (Tesis de pregrado). Recuperado: <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1418/1/TTAE25D.pdf>
- Arciniegas, O. y Pantoja, M. (2020, 09 de junio). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de. *Revista Espacios*, Recuperado de: <http://w.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Armengol, P. (2017). *Gestión de la inversión y financiamiento*. México: IMCP.
- Ayuso, S. (2018). *La medición del impacto social en el ambito social*. Barcelona: Ediciones ESCI-UPF School of International Studies. Recuperado de: <https://www.geaccounting.org/wp-content/uploads/2020/05/2018-Ayuso-Impacto-Social-VSI.pdf>
- Bakker, P. (2019, Febrero, 15). *Midiendo el impacto socioeconómico Guía para empresas*. Buenos Aires: Wbcasd Social Capitak. <https://www.wbcasd.org/contentwbc/download/2823/35528/1>
- Banco Central del Ecuador. (2016, Marzo, 05). *Nota metodológica sobre las estadísticas monetarias y financieras: nueva segmentación de crédito*.

Boletín de Información Estadística, Quito: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Recuperado de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IE Mensual/m1967/nota_monetaria.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IE_Mensual/m1967/nota_monetaria.pdf)

Bravo, M. (2016). *Los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de Riobamba y su impacto en el fomento productivo microempresarial en el año 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3221/1/UNACH-FCP-ING-COM-2016-0032.pdf>

Carvajal, A., y Espinoza, L. (2020, 13 de marzo). Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar. (E. P. Ejército, Ed.) *Revista Vínculos ESPE*, Recuperado de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/1671/1378>

Casado, J., Bernal, E., Mozas, A., Fernández, D., y Miguel, M. (2017, 21 de junio). Medición del impacto social y económico: políticas públicas de emprendimiento en. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17452685003.pdf>

Castillo, M. (2018). *Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo*. Málaga: Ic Editorial.

Chabergen, L., y Moreno, N. (2019, 02 de diciembre). El crédito productivo y su incidencia en la producción agrícola del Ecuador. *Estudios de la Gestión: Revista internacional de administración*, Recuperado de: <https://org/10.32719/25506641.2019.6.1>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. (2021, 21 de junio).

<https://futurolamanense.fin.ec/productos/>

Coba, E., Díaz, J. y Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/html/>

Fernández, J. y Llontop, G. (2019). Análisis de factores críticos que influyen en el tiempo de aprobación de créditos de consumo en Financiera Crediscotia Sede Miraflores. (Tesis de maestría). Recuperado de:

<https://repositorio.epneumann.eduhandle/EPNEUMANN/108>

Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores. (2017, 08 de abril).

La financiación de micro, pequeñas y medianas empresas en mercados de capitales en Iberoamérica. Edición y Producción. Recuperado de:
<https://www.iimv.org/iimv0/resoces/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>

García, K., Prado, E., Salazar, R. y Mendoza, J. (2018, 04 de Julio). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en el desarrollo socioeconómico. *Revista de Investigación Espacios*, Recuperado de:

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

Gualpa, A. y Urbina, M. (2021, 21 de noviembre). Determinantes del Desempeño Financiero y evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del

Ecuador. *Revista Economía y Política*, Recuperado de:

<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/371>

9/2769

- Gutierrez, B. (2006, 11 de diciembre). El microcrédito: dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza. *Revista CIRIEC*, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405407.pdf>
- Instituto de Estadísticas y Censos. (Julio de 2010). *Ecuador en cifras*. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Landín, C. (2019). *Rol del sistema financiero en la consolidación del desarrollo sostenible en Ecuador*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7004/1/T3011-MGD-Landin-Rol.pdf>
- Lara, D. (2018). *Evaluación del impacto socioeconómico de los microcréditos agrícolas otorgados por la COAC Minga Ltda. en la agencia Cajamarca*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8486/1/20T01045.pdf>
- Congreso Nacional (2001). Ley de Cooperativas. *Registro Oficial 400*.
- Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito. (s.f.). Ley 81. *Normativa jurídica*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-81-ley-regulacion-643461241>
- Libora Martínez, F. J., y Ordoño Nina, R. S. (08 de 04 de 2020). “*Los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en scotiabank, agencia tacna 2018*”. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.epneumann.edu.pe/xmlui/handle/EPNEUMANN/128>
- Mendoza, F., Ortega, M., y Peralta, X. (2019). *Impacto socioeconómico del crédito para la producción de café recibidos a través del NICACAPTA a*

socios de la cooperativa Multifuncional 27 de junio Paz y Reconciliación del municipio de Condega del departamento Estelí comprendido en el periodo 2016-2017. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/11620/1/20159.pdf>

Morales, J. (2015). *Credito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Nieto, F. (2021, 16 de julio). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. *Revista Podium*, Recuperado de: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/587/542>

Pandi, C. (2017). *El crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/758/1/TESIS.pdf>

Pavón, L. (2016). *Financiamiento para el desarrollo Inclusión financiera de las Pymes en el Ecuador y México*. Publicación de las Naciones Unidas. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/40848/S1601083_es.pdf

Perez, E. y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. (Tesis de pregrado). Recuperado: https://repositorio.cepal.org/bitstream/44213/1/S68_es.pdf

Prak, S. (2016). *Manual de medición de impacto social*. Madrid: Editorial Impact Hub. Recuperado de: <https://madrid.impacthub.net/wp-content/uploads/2017/11/Guia-medicion-de-impacto-esp-1.pdf>

- Quiroz, D., Barrios, M. y Villafuerte, A. (2019, 13 de marzo). Gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación educativa adventista menor nororiental. *Revista Balances*, Recuperado de: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/163>
- Quishpe, E. y Tello, L. (2018). *Análisis comparativo de los créditos privados vs. públicos en Ecuador 2012–2016*. (Tesis de pregrado). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30183/1/TESIS%20CR%C3%89DITO.pdf>
- Reyes, S. (2011). *Identificación y análisis de las variables del crédito en el Ecuador en periodo del 01 de 2000 al 12-2009*. (Tesis de pregrado). <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4712/tesis%20sofia%20reyes%20rojas.pdf?sequence=3>
- Rodríguez, V. (2017, 10 de julio). Créditos del sistema financiero al privado y regulación del mercado de crédito. *Revista Quipucamayoc*, Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/>
- Salinas, C. (2011). *La producción y rentabilidad de la empresa Construcciones y Hormigas "Ecohormigones" 2010*. (Tesis de pregrado). Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1451/12.pdf>
- SEPS. (Junio de 2016). Portal institucional: <https://www.seps.gob.ec/>
- Suarez, J. y Mendieta, S. (2019, 10 de marzo). ¿Contribuye el sistema financiero ecuatoriano a reducir la desigualdad por ingresos una aplicación del enfoque econométrico. *Revista Economía*, Recuperado de: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/ECONOMIA/article/view/2226>

- Subia, R., Barzaga, O. y Navares, V. (2018, 05 de diciembre). El impacto del financiamiento de las pymes en la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista Ciencias Holguín*, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181553863006/18155006.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *Memoria anual*. Obtenido de http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/Memoria_2017.pdf
- Vallejo, J., Ochoa, J., Padilla, J. y Guamán, M. (2018, 02 de mayo). Impacto socioeconómico de los microcréditos en cooperativas de ahorro y crédito caso: “COAC San Sebastián”. *Yachana Revista Científica*, Recuperado de: <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/554>

ANEXOS

Anexo 1

FORMULARIO DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE GENERAL

Título: LA LINEA DE CRÉDITO DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO ALCANZADO EN LOS SOCIOS DE LA "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE" PERIODO CONTABLE 2021

Objetivo: Recopilar información mediante la investigación de la siguiente encuesta que permite identificar la variable sobre la línea de crédito productivo

Compromiso: Solicitamos de la manera más comedida se digna contestar las siguientes preguntas con una con la mayor fidelidad posible; la investigadora se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el instrumento adjunto.

1. **Identificación del encuestado**
Gerente General
2. **Tiempo de funcionamiento de la microempresa**
23 años
3. **Señale la cantidad de empleados:**
49 empleados -19 en Matriz
4. **¿La empresa cuenta con local propio?**
Si
5. **¿Cuál es el monto de activo y pasivos (en dólares) que posee la empresa?**
11,531.000 dólares americanos
6. **¿Cuáles son los servicios que oferta la cooperativa que preside?**
 - Cuenta de Ahorro
 - Ahorro de inversión
 - Ahorro Junior
 - Ahorro programado
 - Crédito de consumo
 - Crédito inmobiliario
 - Crédito productivo
 - Educación financiera
 - Peluquería
 - Odontología
 - Fondos mortuario
 - Billetera digital
7. **¿Cada servicio que presta la cooperativa posee un reglamento?**
No
8. **¿Cómo está estructurada su cooperativa?**
Asamblea General-Consejo de Administración-Consejo de Vigilancia y Gerente General
9. **¿Cuáles son los principios cooperativos sobre los cuales su institución brinda servicio a la colectividad Lamanense?**

Autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

- 10. ¿Cuál considera que es la mayor debilidad que tiene la cooperativa?**
Los asesores suelen renunciar
- 11. ¿Ha tomado las medidas necesarias para contrarrestar esta debilidad? ¿Qué ha Realizado al respecto?**
Si, alza de sueldo y capacitaciones
- 12. ¿La cooperativa dispone de manuales de crédito y cobranza actualizados? ¿Cuál fue la última fecha de actualización?**
Si, 2020 de actualizó
- 13. ¿Es evaluado el riesgo crediticio en la cooperativa? ¿Cómo lo hace?**
Si, este año se contrató la jefa de riesgo, ella realiza proceso
- 14. ¿De la línea de créditos que oferta la Cooperativa cual es la que le da mayor rendimiento? ¿por que?**
Productivos, porque no se pide muchos requisitos y Inmobiliaria porque la tasa de interés es súper bajan
- 15. ¿De dónde provienen las fuentes de financiamiento para la otorgación de créditos?**
Propias y créditos con la CONAFIPS
- 16. ¿La cooperativa cuenta siempre con liquidez para poder cubrir la demanda de créditos de los socios?**
SI
- 17. ¿Qué procedimiento aplica la cooperativa para evitar el retraso de pago de cuotas de créditos por partes de sus socios?**
Todos los meses hace sorteo para premiar los socios cero mora
- 18. ¿Tiene la cooperativa fuentes de financiamiento externas o alianzas estratégicas institucionales**
Si – con la CONAFIPS
- 19. ¿Con cuántos oficiales de crédito cuenta la Cooperativa?**
Con 9 – en la matriz 4
- 20. ¿Existe un programa de capacitación y actualización para los empleados?**
Una vez al año se realiza la capacitación.
- 21. ¿Existe una comunicación adecuada entre Gerencia y oficiales de crédito para tomar decisiones sobre las operaciones financieras que realiza la cooperativa?**
Cuando hay un inconveniente se conversa con el oficial y en caso que sea algo muy grave se pasa al consejo de administración que tome las correcciones
- 22. ¿Existe un plan de capacitación de la Cooperativa que fortalezca el mantenimiento y mejora de las competencias de cada uno de los puestos de trabajo?**
Si, una vez al año
- 23. ¿Cuál considera usted la mayor debilidad que posee la cooperativa dentro de las áreas de crédito?**
No existe compromiso, en otras cooperativas se paga bajo comisiones, aquí se lo hace fijo.
- 24. ¿Busca la actualización constante para los funcionarios y empleados que laboran en la cooperativa sobre la concesión del crédito?**
Sí, siempre se busca.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2

FORMULARIO DE ENCUESTA PARA OFICIALES DE CRÉDITOS

Título: LA LINEA DE CRÉDITO DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO ALCANZADO EN LOS SOCIOS DE LA "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE" PERIODO CONTABLE 2021

Objetivo: Recopilar información mediante la investigación de la siguiente encuesta que permite identificar la variable de los Procesos para el otorgamiento de crédito

Compromiso: Solicitamos de la manera más comedida se dignen contestar las siguientes preguntas con una con la mayor fidelidad posible; la investigadora se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el instrumento adjunto.

Datos Sociodemográficos:

1. **Sexo:** Hombre Mujer

2. **Antigüedad en el puesto que ocupa (años):** 1 3 4 5
 Más de 5 ¿Cuántos?

3. **¿Tiene conocimiento de los procesos que debe realizar para otorgar un crédito?**

SI O

4. **.- ¿Que conocimientos considera usted que debe poseer para realizar su trabajo?**

- a) Políticas de crédito
- b) Manual y reglamento de crédito
- c) Ley orgánica de economía popular y solidaria

5.- A su criterio

¿Cómo considera usted el proceso para otorgar créditos en la cooperativa?

Excelente
 Aceptable
 Necesita mejorar

6. El servicio de concesión de créditos realizada dentro de la cooperativa es:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

7.- ¿Usted estaría dispuesto en cambiar o mejorar los procesos que realiza en su área de trabajo?

SI NO

Porque

8¿Cuándo ingresó a laborar a la empresa recibió capacitación?

SI NO

9.- Durante este año ¿Usted ha recibido capacitación relacionada a sus funciones laborales?

Muchas gracias por su gentil colaboración.

Anexo 3

FORMULARIO DE ENCUESTA PARA SOCIOS

Título: LA LINEA DE CRÉDITO DE PRODUCCIÓN Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO ALCANZADO EN LOS SOCIOS DE LA "COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE" PERIODO CONTABLE 2021

Objetivo: Recopilar información mediante la investigación de la siguiente encuesta que permite identificar la variable tiempo de adquisición del crédito

Compromiso: Solicitamos de la manera más comedida se dignen contestar las siguientes preguntas con una con la mayor fidelidad posible; la investigadora se compromete a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione.

Instrucción: Seleccionar con un visto o una X la alternativa que usted considere la más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el instrumento adjunto.

Datos generales

1. Género

Femenino

Masculino

2. Edad

De 18 a 25 años

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

De 56 a 65 años

Más de 65 años

3. Tiempo que hace que adquirió el microcrédito

1 año

2 años

3 años

4 años

5 años

Más de 5 años

4. ¿Cuál es el monto de crédito que le aprobó la Cooperativa

0-1000

1001-3000

3001-5000

5001-8000

8001-10000

10000-15000

15001-20000

20000-25000

5. Plazo de adquisición del crédito

1 año

2 años

3 años

4 años

5 años

Más de 5 años

6. El nivel de ventas en su negocio actualmente es

Alto

Medio

Bajo

7. A raíz de la concesión de su crédito el número de clientes de su negocio

Aumentó

Se mantuvo

Disminuyó

8. La rentabilidad del negocio es

Alta

Media

Baja

9. Después de invertir el dinero del crédito sus ingresos personales

- Han disminuido
- Se mantienen iguales
- Se han incrementado

10 ¿Su negocio ha contribuido a crear nuevos empleos para otras personas que no sean de la familia?

- Sí
- No

11 Después de invertir el dinero del crédito la adquisición de herramientas y maquinarias en su negocio

- Se incrementó
- Se mantuvo
- Disminuyó

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Fecha de Generación de Documento: 14/marzo/2019

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

**COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC: 0590061123001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO
LAMANENSE
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: LA MANA
TELÉFONO: 032568435
SEGMENTO / NIVEL: SEGMENTO 3
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): MORAN MARMOLEJO FABIAN
MEDARDO
PRESIDENTE: VILLARREAL ALCIVAR JORGE
MANUEL
SECRETARIO: TOVAR CELA TANIA
ELIZABETH
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: BONILLA BENALCAZAR
MARIO
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE: CAÑIZARES ARROYO JHOANA
CLEOPATRA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA





REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

0590061123001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 03/03/1998
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADAS POR COOPERATIVA		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: GALO PLAZA Numero: S/N Interseccion: AV. 19 DE MAYO Referencia: FRENTE A LA SUCURSAL DEL BANCO PICHINCHA Piso: 0 Email: coopfuturrolamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo: 032568440		

No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 14/05/2014
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: LOS RIOS Canton: BUENA FE Parroquia: SAN JACINTO DE BUENA FE Calle: AV. SIETE DE AGOSTO Numero: S/N Interseccion: 10 DE AGOSTO Referencia: A MEDIA CUADRA DE CNT Piso: 0 Celular: 0999956621 Telefono Trabajo: 052950720 Email: coopfuturrolamanense@yahoo.es		

No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: ABIERTO - OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 13/09/2017
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADAS POR COOPERATIVA		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: GUAYAS Canton: EL EMPALME Parroquia: VELASCO IBARRA (EL EMPALME) Calle: ELOY ALFARO Numero: S/N Interseccion: VICENTE ROCAFUERTE Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL, CASA DE DOS PISOS, COLOR CELESTE Telefono Trabajo: 042961800 Email: coopfuturrolamanense@yahoo.es Celular: 0996479522		



Código: RIMRUC2018002205405
Fecha: 09/10/2018 10:11:45 AM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0590061123001
 RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

NOMBRE COMERCIAL:
 REPRESENTANTE LEGAL: MORAN MARMOLEJO FABIAN MEDARDO
 CONTADOR: GOMEZ PEÑAFIEL CATHERINE SOLEDAD
 CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
 TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
 OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
 NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: FEC. INICIO ACTIVIDADES: 03/03/1998
 FEC. INSCRIPCIÓN: 03/04/1998 FEC. ACTUALIZACIÓN: 05/10/2018
 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADAS POR COOPERATIVA

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: GALO PLAZA Numero: S/N Interseccion: AV. 19 DE MAYO Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE A LA SUCURSAL DEL BANCO PICHINCHA Email: coopfuturolamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo: 032568440

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ COTOPAXI	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2018002205405

Fecha: 09/10/2018 10:11:45 AM



