



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

MODALIDAD CLASICA

Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cooperativa Cacpe Zamora Ltda. en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

Tesis de Grado previa la obtención del título
de Ingeniero en Administración en Banca y
Finanzas

AUTOR:

Yakson Stalin Jiménez Camacho.

DIRECTOR:

Econ. Francisco Ochoa

LOJA - ECUADOR

2010



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del canton Zamora, periodo 2008.

Econ. Francisco Ochoa

CATEDRATICO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION EN BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA.

CERTIFICA:

La presente tesis previa obtención del título de Ingeniero en administración en Banca y finanzas, titulada **“EVALUACION DEL APOORTE DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA LTDA. EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL DEL CANTON ZAMORA, PERIODO 2008”**, realizada por el egresado Yakson Stalin Jiménez Camacho, ha sido elaborada bajo mi dirección y minuciosamente supervisada, por lo que autorizo su presentación y sustentación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

.....

Econ. Francisco Ochoa.

DIRECTOR



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

CESIÓN DE DERECHOS:

Yakson Stalin Jiménez Camacho declaro conocer y aceptar la disposición del Artículo 67 del Estatuto Orgánico de la universidad Técnica Particular de Loja, que en la parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos de tesis de grado, que se realicen a través del apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad".

Yakson S. Jiménez C.



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

AUTORÍA

Los conceptos, opiniones conclusiones y recomendaciones vertidos en el presente trabajo de investigación, son de exclusiva responsabilidad del Autor.

Yakson Stalin Jiménez C.



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

DEDICATORIA:

Le doy gracias a Dios por ayudarme a concluir una etapa más en la vida y los padres que me dio, Dedico el presente trabajo a Fermín y Carmen mis padres, gracias por su apoyo incondicional aunque a la distancia siempre han estado a mi lado, a mi hermana Andrea Yessenia por el apoyo y amor que me ha brindado. A mi tío Tuco por su apoyo incondicional, quien me incursiono a la universidad.

¡Te quiero mucho! A ti mami linda....

Yakson Stalin



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sentida gratitud a todos aquellos que de una u otra manera hicieron posible llevar a cabo este proyecto, a la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Zamora Ltda. La cual me brindó el apoyo necesario para llevar a cabo mi proyecto de tesis, a mi Director de Tesis, Eco. Francisco Ochoa, quien con sus sabios conocimientos me guio y orientó durante el transcurso de la elaboración del presente proyecto.

Gracias también a los miembros de la Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Zamora Ltda. Quienes colaboraron siempre en las etapas necesarias para la culminación de este trabajo.

Yakson S. Jiménez C.



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

INDICE

INTRODUCCION.....	I
JUSTIFICACIÓN.....	I
RESUMEN EJECUTIVO.....	II

CAPITULO I

1. LA BANCA

1.1. ORIGEN	1
1.2. EVOLUCIÓN	2
1.3. EL NEGOCIO BANCARIO	3
1.4. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA.....	4
1.4.1 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	5
1.4.2 ÁREA COMERCIAL	5
1.4.3 ÁREA FINANCIERA.....	6
1.4.4 ÁREA OPERATIVA	6
1.4.5 ASESORÍA LEGAL.....	7
1.4.6 ÁREA DE CUMPLIMIENTO	7
1.5. LA BANCA DE DESARROLLO ECUATORIANA	7
1.6. EL MICROCRÉDITO	9
1.6.1 ORIGEN.....	9
1.6.2 EVOLUCIÓN.....	10
1.6.3 DEFINICIÓN Y CONCEPTO	11
1.6.4 IMPORTANCIA DEL MICROCRÉDITO	11



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

CAPITULO II

2. EL CANTÓN ZAMORA.

2.1. DESCRIPCIÓN DEL CANTÓN ZAMORA	13
2.1.1 HISTORIA	14
2.1.2 UBICACIÓN	15
2.1.3 DIVISIÓN POLÍTICA	16
2.2. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA.....	17
2.2.1 ANTECEDENTES	17
2.2.2 MISIÓN.....	18
2.2.3 VISIÓN	18
2.2.4 VALORES INSTITUCIONALES	18
2.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
2.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	21
2.4 DESCRIPCIÓN DEL MICROCRÉDITO	23
2.4.1 CARACTERÍSTICAS.....	23
2.5 REQUISITOS PARA LA OBTENCION DEL MICROREDITO.....	24
2.6 SECTOR QUE EL MICROREDITO HA TENIDO MAYOR ACEPTACION	25
2.7 NUMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS CON EL MICROREDITO EN EL CANTON ZAMORA DURANTE LOS AÑOS 2006-2007-2008	27



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

CAPITULO III

3. INCIDENCIA DEL MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE ZAMORA EN EL SECTOR MICROEMPRESARIAL DEL CANTÓN ZAMORA

3.1 ENTREVISTA CON LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE LA CACPE ZAMORA	29
3.2 ENCUESTAS PLANTEADAS A LOS USUARIOS DEL MICROCRÉDITO OTORGADO POR LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA EN EL CANTÓN ZAMORA	
3.2.1 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	30
3.2.2 APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	31
3.2.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA	31
3.2.4 VARIABLES DE ESTUDIO.....	32
3.3 LEVANTAMIENTO DE LAS ENCUESTAS PARA LOS USUARIOS DEL MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE ZAMORA	
3.3.1 INFORMACION GENERAL.....	33
3.3.2 ESTUDIO DE MERCADO	33
3.4 ANÁLISIS COLECTIVO DEL APOORTE DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA CACPE ZAMORA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DEL CANTÓN ZAMORA.....	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFIA.....	66
ANEXOS	
ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL MICROCRÉDITO	67
ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA COOP.	72
FOTOS DE LOS DIFERENTES SECTORES BENEFICIADOS POR EL MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA CACPE	76



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1.- DIVISIÓN POLÍTICA DE LA PROVINCIA DE ZAMORA	16
Grafico N°2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA.....	20
Grafico N°3.- PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CACPE ZAMORA	22
Grafico N°4.- DISTRIB. DE LOS DIFERENTES SECTORES EN LOS AÑOS 2006-2007-2008...25	
Grafico N°5.- DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS POR AÑO	27
Grafico N°6.- ESTUDIO DE MERCADO A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA	33
Grafico N°7.- ESTADO CIVIL	35
Grafico N°8.- NIVEL DE EDUCACION	36
Grafico N°9.- EN SU HOGAR ¿QUIEN TRABAJA	37
Grafico N°10.- QUE ACTIVIDAD REALIZA	38
Grafico N°11.- LA ACTIVIDAD PRINCIPAL DE DONDE PROVIENEN SUS INGRESOS	39
Grafico N°12.- QUE OTRA FUENTE DE INGRESOS POSEE	40
Grafico N°13.- CUALES SON SUS INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES TODA LA FAMILIA41	
Grafico N°14.- CUÁNTOS CRÉDITOS HA SOLICITADO	42
Grafico N°15.- QUE TIPO DE MICROCRÉDITO ES EL MÁS SOLICITADO POR UD.	43
Grafico N°16.- CUAL FUÉ EL MONTO DEL MICROCRÉDITO	44
Grafico N°17.- CUAL FUÉ EL PLAZO AL QUE LE OTORGARON EL MICROCRÉDITO	45
Grafico N°18.- QUE PROBLEMAS TUVO PARA LA OBTENCION DEL MICROCRÉDITO.....	46
Grafico N°19.- EL MONTO FUE DESTINADO PARA EL MOTIVO POR EL CUAL SOLICITADO ..	47
Grafico N°20.- SE SIENTE SATISFECHO CON EL MICROCRÉDITO	48
Grafico N°21.- EL MICROCRÉDITO MEJORA SU CALIDAD DE VIDA	49
Grafico N°22.- TUVO DIFICULTADES PARA PAGAR EL MICROCRÉDITO	50
Grafico N°23.- CUALES SON LAS DIFICULTADES PARA EL PAGO DEL MICROCRÉDITO.....	51
Grafico N°24.- QUE TIPO DE GARANTIA PRESENTO PARA OBTENER EL MICROCRÉDITO52	
Grafico N°25.- COMO PAGO EL MICROCRÉDITO	53



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

Grafico N° 26.-COMO CALIFICA LA ATENCION POR LOS FUNCIONARIOS DE LA COOP.....54

Grafico N° 27.-LOS TRAMITES Y REQUISITOS EXIGUIDOS POR LA CACPE LE PARECEN 55

Grafico N° 28.-REALIZA ALGUN TIPO DE SEGUIMIENTO AL MICROCREDITO OTORGADO .56

Grafico N° 29.-COMO SE ENTERO UD. DEL MICROCREDITO OTORGADO POR LA COOP. .57



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

INDICE DE GRAFICOS

Cuadro N° 1.- APLICACIÓN DEL MICROCRÉDITO POR SECTORES	25
Cuadro N°2.-BENEFICIARIOS DEL MICROCRÉDITO	27
Cuadro N° 3.-DATOS PARA CALCULAR LA MUESTRA.....	31
Cuadro N° 4.-APLICACIÓN DE FORMULA DE MUESTRA, POR PARROQUIAS	32



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del canton Zamora, periodo 2008.

INTRODUCCION

La severa crisis económica generalizada por lo que ha atravesado nuestro país, ha obligado a que las instituciones financieras tanto públicas y privadas, se transformen y tengan una visión más competitiva, para poder satisfacer las necesidades de sus clientes. Históricamente los microcréditos que ofrece la cooperativa en los últimos años, ha provocado un incremento muy significativo en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora.

La finalidad de los microcréditos, es atender las necesidades de financiamiento de los microempresarios para de esta forma incentivar la inversión en las actividades: de comercio, servicios y productivas.

JUSTIFICACION

La institución financiera ante los elevados índices que presenta el sector microempresarial se pretende evaluar el aporte de los microcréditos, en un mundo financiero altamente competitivo en donde la efectiva colocación de los recursos permite tener éxito al final del periodo, ubicando los recursos que no ocupan los grandes empresarios, dando la facilidad a los pequeños microempresarios de ser partícipes del microcrédito que ofrece la cooperativa Cacpe Zamora

El presente estudio servirá de guía para tomar los correctivos necesarios que se requieran, ayudando al microempresario a fortalecer en su negocio y que la institución financiera mantenga una sólida colocación de los microcréditos.



Evaluación del aporte de los microcréditos de la Cacpe Zamora Ltda en el desarrollo del sector microempresarial del canton Zamora, periodo 2008.

ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACION

El trabajo de investigación a desarrollar comprende como objetivo analizar el aporte del microcrédito de la cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Zamora en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Zamora, ya que es importante que la institución conozca el destino de los microcréditos, y los diferentes sectores de comercio, servicios y producción, en el cual los socios emprenden microempresas.

El primer capítulo se explica el origen de la banca de manera general, cómo surgió su evolución a través del tiempo y sobre todo el negocio bancario a nivel mundial.

El segundo capítulo abarca la cooperativa Cacpe Zamora y los procesos de las principales actividades realizadas en la misma dentro del microcrédito, además contempla información sobre el Cantón Zamora.

El tercer capítulo comprende el estudio de la incidencia del microcrédito en el cantón Zamora, así como los resultados de las encuestas planteadas a los usuarios del microcrédito, de la misma forma información crediticia e información de la cooperativa.

Este trabajo finaliza con las conclusiones y recomendaciones generales, la bibliografía y sitios web utilizados.

CAPITULO I



1. LA BANCA

1.1. ORIGEN

Podemos definir a la banca como el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas,empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

“Sabemos que sus réditos fluctuaban entre el 40% y el 75% de las cartas de crédito que otorgaban a los usuarios, y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas, el prestamista corría grandes riesgos.

Hay constancia de leyes y decretos que establecían castigoscorporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, y aun la pena de muerte, aunque el castigo más común era su venta en calidad de esclavo.”¹

1.2. EVOLUCIÓN

Además de los prestamistas se generalizaron como banqueros. Su actividad era distinta, pues actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban a su vez de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad.

¹Sistema Bancario o Banca; www.banca-o-sistema-bancario.html



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

Los griegos y los romanos utilizaron la letra de crédito para evitar el transporte material de dinero, pues en su caminar de población a población existían graves riesgos de frecuentes asaltos a la caravana de mercaderes; por ello cuando un mercader tenía que viajar, depositaba los fondos con el banquero de su ciudad y este le extendía un documento que pagaban a su corresponsal en el sitio de destino.

El comercio marítimo incrementó tremendamente el proceso evolutivo el uso del crédito. El movimiento de exportación e importación requirió dinero ajeno para desarrollar transacciones en ultramar.

Por lo tanto se originaron situaciones en las que el comerciante se asociaba con comisionistas, quienes proporcionaban los fondos para realizar la travesía y tenía obligación de acompañar las mercancías durante el viaje para encargarse personalmente de venderlas.

Este tipo de comercio se desarrollaba como sociedad mercantil, en el cual prestamistas y comerciantes se convertían en auténticos socios y dueños de las mercancías. Esta situación llevo a crear una combinación de préstamos de dinero y una especie de seguros, de tal manera que si la embarcación naufragaba el deudor quedaba exento de la obligación de solventar el crédito recibido. Durante la edad media, con el desarrollo del comercio mediterráneo y la prosperidad de las grandes ciudades comerciales surgen importantes empresas bancarias.”²

²Javier Ibáñez Galindo; el dinero como centro de interés de consumo,1998.Pag.72,73



1.3. EL NEGOCIO BANCARIO

“El negocio bancario está viviendo una situación de profunda transformación ya que casi todo, incluyendo el fundamento de su propia actividad, está cambiando. Consecuentemente, los bancos han diversificado en productos y mercados, desarrollando canales alternativos de distribución, adoptando nuevos sistemas de gestión y formulando su estrategia en un entorno de creciente competitividad”³.

La intermediación financiera entre ahorradores y prestatarios. La producción de un conjunto complejo de servicios, entre los que se destacan los servicios de cobro y pago.

La banca aparece como canalizadora de la política monetaria del país ya que el banco emisor, a través del sistema de coeficientes involucra a la banca privada y a otras instituciones financieras en el control de las variables monetarias: cantidad de dinero y tipos de interés.

Estas funciones aparecen reflejadas en nuestra legislación en la medida que un banco es considerado una entidad de crédito y como tal “tiene como actividad típica y habitual la de recibir fondos del público en forma de depósitos , préstamos, cesiones temporales de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución.”³

Sin embargo, la banca esta progresivamente abandonando su negocio tradicional de captaciones de depósitos y concesión de préstamos para convertirse en una banca de servicios para un cliente sofisticado que exige: eficiencia en los sistemas operativos, tiempo real en las operaciones y capacidad de distribución.

³ Joaquín López Pascual y Iltina Sebastián González; Gestión Bancaria: los nuevos retos, 1998. Pág. 41,42



La concepción del banco, es brindar un servicio integral al cliente, con financiamientos de corto, mediano y largo plazo, para ejecutar inversiones y atender requerimientos de capital de trabajo, así comocartas de crédito de importación, cobranzas, pagos de planillas, de impuestos, a proveedores.

Las actividades de un banco se encuentran agrupadas en áreas de negocios tan variadas como la banca minorista, banca corporativa, negocio internacional,banca de inversiones, banca privada y negocio industrial.

1.4. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA.

“Una entidad financiera es básicamente una empresa, el mismo que su mercancía es el dinero, de tal manera que su estructura directiva es similar a la de cualquier entidad económica privada, ya que está encabezada por la junta general de accionistas, a partir de la cual se nombra un directorio y su presidente. Le sigue el gerente general, quien usualmente tiene la representación jurídica de la entidad, y bajo la cual está su administración general, por lo que las diversas áreas del banco se someten a su dirección y autoridad.”⁴

En una entidad financiera podemos identificar cuatro grandes áreas o divisiones:

- Área administrativa
- Área comercial
- Área financiera
- Área operativa

⁴Glenn D. Westley y Brian Branch; Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina.2000. Pag 209



1.4.1.ÁREA ADMINISTRATIVA

Está encargada de proveer a la entidad todo el soporte de recursos y servicios requeridos por las distintas áreas de la cooperativa, de una manera eficiente y oportuna, que le permita el normal desarrollo de sus actividades. Estos recursos incluyen la contratación, desarrollo y bienestar del personal de la cooperativa, la infraestructura física, así como la provisión de todos los implementos de trabajo tanto de equipo como de útiles de oficina.

Además es la encargada de salvaguardar y proteger los activos y los archivos generales de información de la cooperativa, manteniendo también a su cargo el manejo de la publicidad y las relaciones con autoridades y el público en general.

1.4.2.ÁREA COMERCIAL

Se encuentra encaminada a la consecución y ejecución de los diversos negocios que puede desarrollar la entidad financiera.

Su objetivo y función es la captación de recursos financieros para la entidad, como cuentas corrientes, ahorro e inversiones a través de los departamentos de servicios bancarios e inversiones, así como la colocación de estos recursos bajo las distintas modalidades de operaciones de créditos y contingentes, a fin de obtener la mayor rentabilidad posible para el banco, lo cual ejecuta a través del departamento de crédito.

Además, su relación directa con los clientes de la cooperativa, lefacilita el mercadeo y colocación de negocios transnacionales, como roles de pagos, pre avisos de cheque, pago a proveedores, recaudaciones, banca virtual.



1.4.3.ÁREA FINANCIERA

Se encarga de administrar las finanzas de la cooperativa. Es el área encargada de planificar y controlar el programa financiero anual de la entidad, coordinando el manejo financiero y flujos de caja de los recursos financieros que administra la cooperativa tanto en la captación de recursos así como en los desembolsos crediticios y administrativos, para lo cual cuenta con el departamento de tesorería, que tiene a su cargo la administración, registro y control de los recursos financieros monetarios y no monetarios, incluyendo la negociación de papeles fiduciarios; y el departamento de contabilidad, encargado del registro contable de todos los movimientos financieros susceptibles de su control. Así mismo, provee apoyo en la estructuración y análisis financiero de nuevos productos que la institución financiera desarrolle.

1.4.4.ÁREA OPERATIVA

Bajo su responsabilidad está el registro y procesamiento de todas las operaciones administrativas y financieras de la cooperativa. Produce información y brinda los sistemas de información requeridos por todas las áreas de la entidad, así como la infraestructura tecnológica necesaria a fin de brindar servicios tanto a los clientes así como a las diversas áreas y departamentos de la entidad financiera.

Usualmente es el área de mayor envergadura en una entidad financiera, en virtud de que sobre ella recaen las transacciones de las instituciones bancarias, a través de los departamentos de caja, cartera, banca virtual, cámara de compensación, proceso interno, sistemas, recaudaciones y otros.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

1.4.5. ASESORÍA LEGAL

Este departamento está encargado de velar que los negocios y prácticas de la entidad efectuándose en estricto cumplimiento de la legislación vigente, tanto local como nacional, velando siempre por la seguridad jurídica de las operaciones y administraciones de la institución.

1.4.6. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Cuya responsabilidad es la ejecución de actividades encaminadas a la prevención del uso de los servicios del banco para lavado de dinero, provenientes de actividades ilícitas.

1.5. LA BANCA DE DESARROLLO ECUATORIANA

“El Banco Central del Ecuador tiene como función constitucional establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas”⁵.

El Banco Central del Ecuador durante los últimos años ha venido aprobando los presupuestos de las mencionadas instituciones y de manera trimestral ha dado seguimiento a su ejecución, sobre la base de las políticas y lineamientos aprobados por su Directorio, las cuales considerando la necesidad de dar consistencia y sostenibilidad a las finanzas públicas, se orientaron fundamentalmente a controlar el nivel y la tasa de crecimiento de los gastos administrativos (de operación y de personal) en los que incurren las entidades para su funcionamiento.

⁵Mario CanessaOneto; La banca del Ecuador una explicación histórica.1999.Pag.1



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

Actualmente el Banco Central está empeñado en ir más allá del control de los gastos administrativos de las instituciones financieras públicas. Así, el Banco Central del Ecuador, como entidad técnica independiente y con una visión integral de la situación económica del país, ha emitido través de su Directorio una serie de políticas y lineamientos generales que buscan orientar de mejor manera el proceso de aprobación y seguimiento de los presupuestos de la banca pública por parte del Banco Central, en base a un mejor conocimiento de los objetivos y el rol que cumple cada banco público en el proceso de desarrollo económico y social del país.

En ese sentido, el Banco Central del Ecuador considera que la política de crédito y financiamiento de la banca de desarrollo debe orientarse a atenuar fallas de mercado, inherentes a los mercados crediticios especialmente en países en desarrollo, y seguimiento de los presupuestos de dichas entidades, debe estar ligado a contribuir a que los bancos públicos de desarrollo cumplan de mejor manera su rol y objetivos.

Si bien la participación de la banca pública en el mercado financiero, en un país está en función de las características propias de su sistema, del marco institucional y de la política de Estado, es de esperarse salvo que los esquemas de reestructuración radicales de dicha participación crezcan o al menos se mantenga estable en el tiempo. En el Ecuador, a partir del año 2004 especialmente, la presencia de las instituciones financieras públicas en el mercado crediticio ha ido decreciendo en forma paulatina, en lo que respecta a su participación en la cartera vigente, aunque su participación en el número de operaciones crediticias presenta una tendencia decreciente desde el año 2002.



1.6. EL MICROREDITO

1.6.1. ORIGEN

“La historia del microcrédito moderno comienza en los años 70 con cuatro entidades: en 1970 Bank Dagang en Bali Indonesia, en 1971 Opportunity Internacional en Colombia, en 1973 acción Internacional en Brasil, y en 1976 Grameen Bank en Bangladesh.

El concepto del microcrédito nació como propuesta del catedrático de economía Dr. Muhammad Yunus, quien comenzó su lucha contra la pobreza durante la hambruna que padeció la población de su tierra natal, Bangladesh, uno de los países más pobres del planeta.

Yunus descubrió que cada pequeño préstamo podía producir un cambio sustancial en las posibilidades de alguien sin otros recursos para sobrevivir.

El primer préstamo que dio fueron 27 dólares de su propio bolsillo para una mujer que hacía muebles de bambú, de cuya venta los beneficios repercutieron en sí misma y en su familia. Sin embargo, los bancos tradicionales no estaban interesados en hacer este tipo de préstamos, porque consideraban que había un alto riesgo de no conseguir el respectivo dinero para realizar la devolución.

Yunus fundó el Banco Grameen para hacer préstamos a los más necesitados en Bangladesh. Desde entonces, el Banco Grameen ha distribuido más de tres mil millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios.



Para asegurarse la devolución de los préstamos, el banco usa un sistema de "grupos de solidaridad"; pequeños grupos informales que solicitan préstamos en conjunto y cuyos miembros actúan para garantizar la devolución del préstamo y se apoyan los unos a los otros en el esfuerzo de mejorar económicamente"⁶.

1.6.2. EVOLUCIÓN

Según el proyecto ha ido creciendo, el Banco Grameen ha desarrollado otros sistemas alternativos de crédito para servir a los necesitados. Además de los microcréditos, ofrece préstamos para la vivienda, así como financiación para proyectos de riego, textiles, pesca y otras actividades.

A principio de los 80's los primeros organismos que comenzaron a brindar microcréditos fueron ONG's, estos organismos comenzaron a ver frutos de este proceso, muchos de ellos comenzaron a darse cuenta que este esfuerzo podría ser sostenible porque la recuperación de cartera (deudas) era casi perfecta.

En las ONG's crearon alianzas estratégicas con bancos locales para que estos proporcionasen el financiamiento mientras que ellos proporcionarían las garantías y la coordinación de los recursos.

En los 90's los bancos involucrados en el proceso se dieron cuenta que era un negocio rentable y comenzaron a desarrollar mecanismos para servir a quienes lo requieran.

⁶MuhammadYunus; El banquero de los pobres.2006.Pag.195



1.6.3. DEFINICIÓN Y CONCEPTO

“Son pequeños préstamos realizados a personas demasiado pobres, como para que les concedan un préstamo en un banco tradicional.

Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos.El microcrédito es la parte esencial del campo dela micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micros seguros, ahorros u otros.

Se crea en los países en vía de desarrollo para extender los servicios financieros a los colectivos con menos recursos.Poco después se implanta en los países desarrollados como un método eficaz de lucha con la exclusión social. Son pequeñas sumas de capital que permiten la creación de proyectos a personas físicas o microempresas con dificultad de acceso al sistema crediticio tradicional.”⁷

1.6.4. IMPORTANCIA DEL MICROCRÉDITO

Es un medio accesible, una tasa de interés activa que permite cubrir los costos de intermediación a mediano plazo, además poder obtenerlo inmediatamente, desde el punto de vista del usuario del microcrédito el costo del mismo no se limita a la tasa de interés, sino que incluye el costo de transacción, los costos del viaje a las oficinas, elpapeleo, y el microcrédito se obtiene en el momento oportuno.

⁷Fausto Jordán Bucheli y Juan Carlos Román Ferrand. La situación, tendencias y posibilidades de las micro finanzas, 2004. Pág. 14



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

Actualmente un socio de alguna caja de ahorro, o cooperativa, tiene la facilidad de tener acceso al microcrédito, como parte social que aporta puede solicitar sus microcréditos, ya sea para el uso de compra de insumos, o para impulsar la producción.

Existen diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito, es de gran importancia entender y tener presente las características de las micro finanzas en comparación con las finanzas tradicionales.

En última instancia, estas diferencias son explicadas por la base no tradicional de clientes de las instituciones de micro finanzas: personas auto empleadas de bajos ingresos que carecen de garantías o cuyas garantías son inadecuadas.

CAPITULO II



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

2. EL CANTÓN ZAMORA

2.1.1. DESCRIPCIÓN DEL CANTÓN ZAMORA

El cantón Zamora, es un cantón en la provincia de Zamora Chinchipe, Ecuador. El origen de su nombre se debe a la presencia de la ciudad y cabecera cantonal de Zamora.

El cantón es conocido por ser uno de los primeros cantones y uno con los de mayor extensión territorial en la provincia.

El cantón Zamora es la entrada de la región Sierra desde la ciudad de Loja al resto de la provincia por medio de la Carretera Troncal Amazónica, en un tramo de 62 kilómetros. La actual población es de 21.791 habitantes y está conformada por ciudadanos y ciudadanas pertenecientes a las razas Shuar, Saraguro y Mestiza.

Posee una superficie que alcanza a 1.886 Km², equivalentes a 190190.86 has aproximadamente.

Los Recursos Naturales: Agricultura, ganadería, riqueza forestal y minera.

Las Industrias: Maderera, vinícola, licorera, piscícola, ranícola y de panela.

El Comercio: Café, cacao, banano, frutas, maíz y oro, en su gran mayoría son productos que se comercializan con Loja, Cuenca, Guayaquil y con el Perú.



2.1.1. HISTORIA

Se tienen datos de presencia humana desde hace 4500 años AC, basados en el complejo cultural Mayo-Chinchiipe.

En el año 1548, los conquistadores españoles tuvieron el primer contacto con los indígenas. "El 6 de Octubre de 1549 Fernando de Barahona, en compañía de Alonso de Mercadillo y Fernando de Benavente, funda Zamora de los Alcaldes. 50 años más tarde, los españoles abandonaron la ciudad debido a la sublevación shuar"⁸.

Durante el periodo de la Colonia Española, algunos científicos como Charles Marie, atravesaron la provincia durante sus expediciones en 1743. En el año de 1781 los españoles atraídos por la explotación del oro, hicieron un segundo intento por recolonizar la provincia, pero les fue imposible dominar a los indígenas.

No se puede establecer a ciencia cierta cuando llegaron los primeros colonos mestizos y blancos a la provincia, pero los datos más antiguos dan a conocer que a finales de la década de 1840, la cuenca del río Mayo-Chinchiipe ya estuvo poblada por colonos llegados desde Loja y Perú.

El actual asentamiento humano conocido como Zamora, no se estableció definitivamente por colonos mestizos y blancos hasta el 12 de marzo de 1921, fecha cuando resurgió el Vicariato Apostólico de Zamora, después de muchos intentos frustrados por los ataques y sublevaciones de los shuar. Al parecer la primera población se estableció en 1840, pero al parecer se extinguió con el tiempo.

⁸Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe; www.zamora-chichipe.gov.ec



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

En 1850 un grupo de colonos descubrieron las ruinas de la primera fundación española de Zamora. La colonización también ingresó desde la provincia del Azuay hacia el cantón Yacuambi, donde llegaron los Saraguros y unos pocos mestizos.

“En 1911 la parroquia Zamora se convierte en cabecera del cantón Zamora Chinchipeel Oriente de entonces. El 15 de diciembre de 1920 se crea la provincia de Santiago Zamora, la que constaba los cantones Zamora, Morona, Chinchipe y Macas. Los cantones Zamora y Chinchipe estaban conformados por tres parroquias cada uno. Cabe destacar que el 5 de enero de 1921 se creó el cantón Yacuambi, para la provincia de Santiago Zamora.”⁹

2.1.2. UBICACIÓN

Es una ciudad localizada en el sureste del Ecuador, capital de la provincia de Zamora Chinchipe, y cabecera del cantón homónimo.

Tiene como coordenadas:

Latitud: 04°c 04´ 09´´ S

Longitud: 78c° 57´ 24´´ O.

Zamora es la segunda ciudad más poblada de la provincia, después de Yantzaza. Se encuentra situada alrededor de 970 metros sobre el nivel del mar, entre la confluencia de los ríos Zamora, Bombuscaro y Jamboé.

Se encuentra rodeado por la mayoría de los cantones, al Norte con el Cantón Yacuambi, al Sur con los Cantones Nangaritza y Palanda, al Este los Cantones Yantzaza, Centinela del Cóndor, Nangaritza y al Oeste con la Provincia de Loja.

⁹Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe; www.zamora-chinchipe.gov.ec



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

2.1.3. DIVISIÓN POLÍTICA

El cantón está dividido políticamente, en 7 parroquias que son:

- Cumbaratza
- Guadalupe
- El Limón
- La Victoria de Imbana
- Sabanilla
- San Carlos de las minas
- Timbara

GraficoNº1.-División política de la Provincia de Zamora



Fuente: Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

2.2. LA COOPERATIVA DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA.

2.2.1. ANTECEDENTES

“El 30 de agosto de 1988 en el Salón principal del Concejo Municipal del Cantón Zamora, se llevó a cabo la primera Asamblea General para la constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE ZAMORA Ltda.

En dicha reunión como invitado especial asiste el Señor Pedro Pareja González, quien en calidad de Promotor Nacional de Cooperativas realiza una amplia exposición sobre el por qué constituir una Organización Cooperativista.

Creación

En esta Asamblea se resuelve elegir un Directorio Provisional, tal como lo dispone el Art. 7 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, el mismo que queda conformado de la siguiente manera: Un 24 de Octubre del 1989, se realiza la Primera Asamblea General de CACPE Zamora, en la misma que se da a conocer que ya fue inscrita según acuerdo ministerial No. 01817 del 4 de Septiembre de 1.989 y su aprobación jurídica fue inscrita con el No. 4736 del 13 de Septiembre de 1.989¹⁰.

El 18 de Septiembre de 1989, luego de una serie de trámites y sobre todo de una acertada gestión por parte de un grupo de 14 Zamoranos, se da inicio al funcionamiento de una entidad financiera propia del lugar como lo es “CACPE ZAMORA”, cuya matriz desde un inicio se constituye en el cantón Zamora, provincia de Zamora Chinchipe, extendiendo su influencia posteriormente a los cantones de Yacuambi, Centinela del Cóndor, Nangaritza, Chinchipe, Valladolid, Palanda, Paquisha, y Loja.

¹⁰Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Zamora. www.cacpezamora.fin.ec



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa Cacpe Zamora Ltda.

Es una entidad financiera de desarrollo. Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones; y, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida la ley de cooperativas.

2.2.2. MISIÓN

Ofrecer servicios y productos de calidad para mejorar el nivel económico y social de sus cooperados en la región.

2.2.3. VISIÓN

Ser una de las instituciones financieras líderes en la prestación de productos y servicios financieros en la provincia de Zamora Chinchipe y región sur del Ecuador.

2.2.4. VALORES INSTITUCIONALES

- ❖ Honradez
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Transparencia
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

2.2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Estructura Administrativa de la Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

En concordancia con el Art. 30 de la Ley de Cooperativas, la administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de:

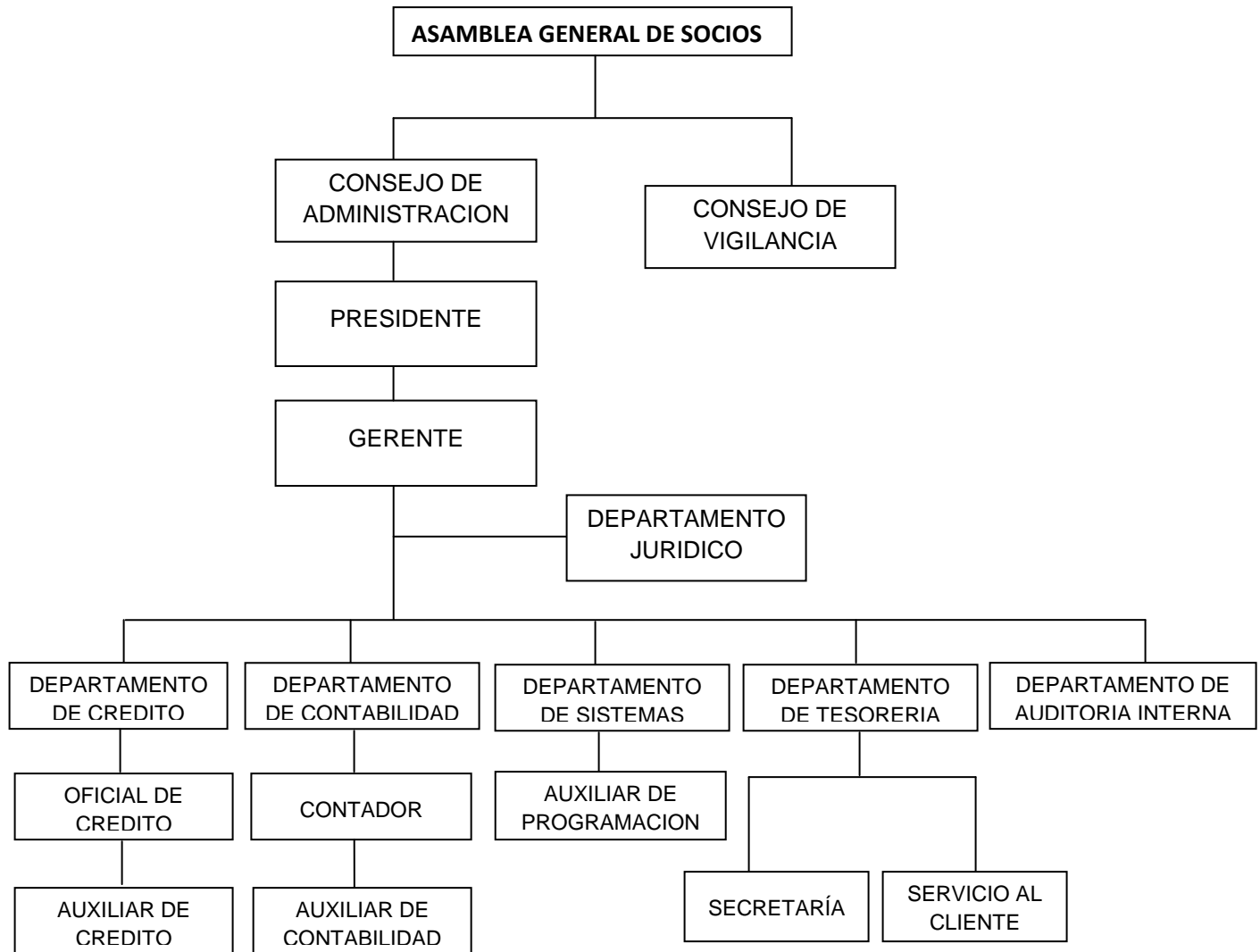
- ✚ La Asamblea General de Socios.
- ✚ El Consejo de Administración
- ✚ El Consejo de Vigilancia
- ✚ La Gerencia

Estos órganos de la Administración deberán actuar de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y el estatuto para cada uno de dichos órganos.

Mediante el análisis del manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Zamora Ltda., dentro de la estructura de una cooperativa, constituye de vital importancia la organización de índole financiero que esta posea.



Grafico N° 2.-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

Elaboración: El autor



2.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

CRÉDITOS

- ✓ **Microcréditos.-** Son pequeños préstamos que se otorgan con la finalidad de iniciar pequeñas empresa o inversiones de largo plazo.
- ✓ **Créditos de Consumo.-** Son préstamos a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.
- ✓ **Créditos de Comercio.-** Este crédito se otorga a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, para comercializar diferentes productos y servicios.
- ✓ **Créditos de Vivienda.-** Es un préstamo ofrecido a un consumidor para la compra o transformación del bien inmueble privado que posee o aspira a adquirir son créditos a largo plazo.

SERVICIOS BANCARIOS

- ✓ **Servicio de Funeraria Gratuita.-** Estos servicios pueden incluir la preparación del velatorio y el funeral, y facilitar una capilla ardiente para el funeral.
- ✓ **Fondo Mortuario.-** Es el beneficio que reciben nuestros afiliados, este permite la entrega de valores en efectivo a los familiares del socio.
- ✓ **Seguro de Desgravamen.-** Es un seguro que paga el valor de la deuda pendiente a la fecha de fallecimiento del deudor principal.
- ✓ **Cuenta de Ahorros.-** Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por el cuentahabiente tienen disponibilidad inmediata y le generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado

CORRESPONSALÍA

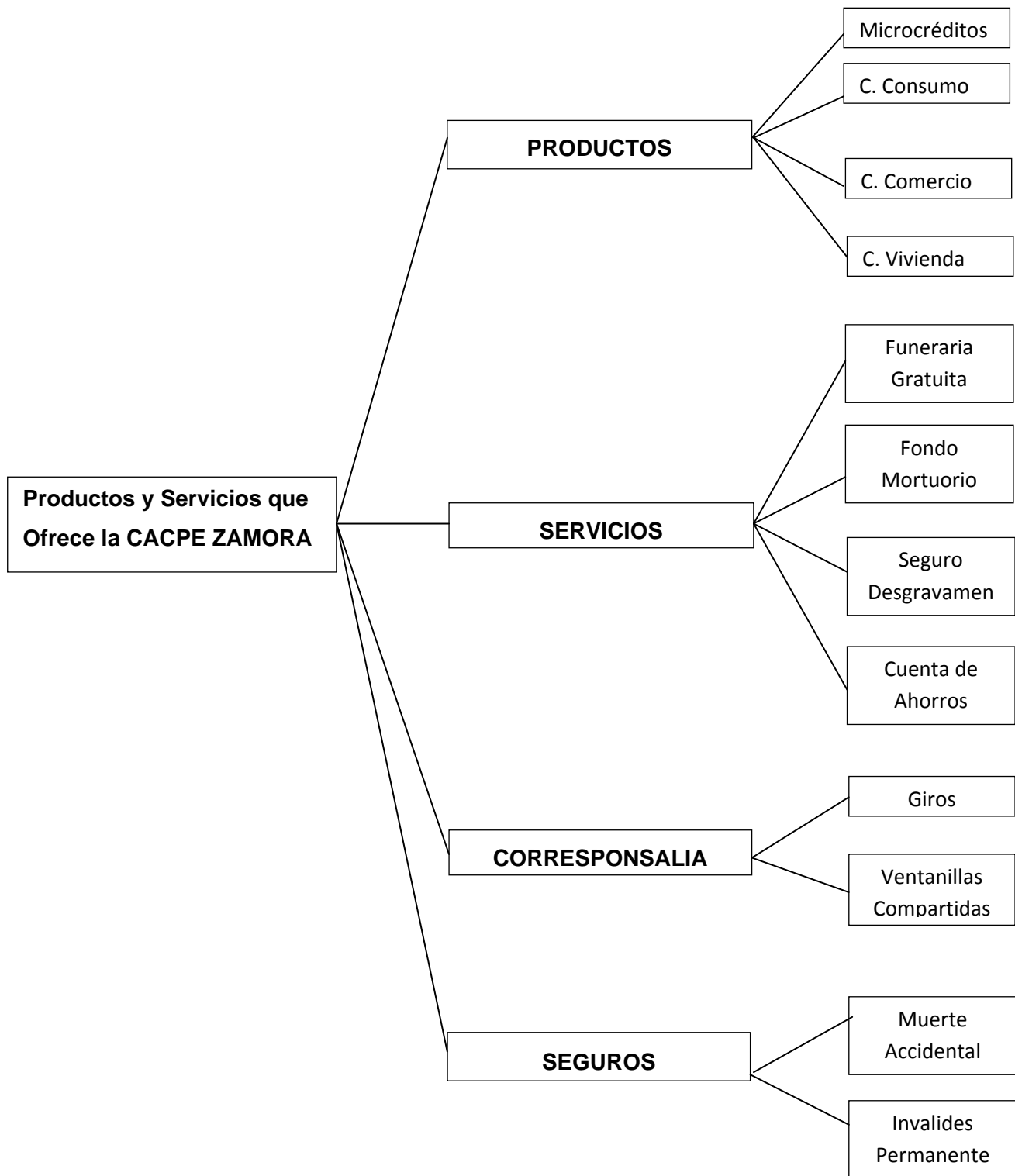
- ✓ **Giros.-** Recibe y envía giros desde y hasta el Exterior de Estados Unidos, Europa.
- ✓ **Ventanillas Compartidas.-** Depósitos y retiros al instante mediante la interconexión de las nuevas oficinas de Cacpe Zamora.

SEGUROS

- ✓ **Muerte Accidental.-** La cooperativa apoya con 1.000 dólares.
- ✓ **Invalidez Permanente.-** La cooperativa apoya con un fondo de hasta 1.000 dólares.



Grafico N°3.-PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CACPE ZAMORA





2.4. DESCRIPCIÓN DEL MICROCRÉDITO

2.4.1. CARACTERÍSTICAS DE MICROCRÉDITO

“El destino de las operaciones del microcrédito será el de financiar actividades económicas de producción, comercio y servicios”¹¹.

Las características de un microcrédito son:

- Financiamiento: Hasta el 100% del proyecto de inversión a realizarse.
- Monto: Desde USD \$100 hastaUSD \$ 5000
- Plazo: Desde un mes hasta 24 meses
- Interés: La tasa de interés será del 17 % anual.
- Destino del crédito: Capital de trabajo y activos fijos.
- Garantía: Quirografarias (personal), Prendarias, Hipotecarias.

ACTIVIDADES PRODUCTIVAS: Son aquellas que contemplan la transformación de materia prima el producto terminado o semielaborado como: panaderías, carpinterías, crianza de animales, restaurantes, cerrajerías, actividades agrícolas(Anexo N°3).

¹¹Manual de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Zamora



ACTIVIDADES DE COMERCIO: Son actividades socioeconómicas consistentes en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación como: tiendas de víveres, comercio de ropa, bisutería, basares (Anexo N°3).

ACTIVIDADES DE SERVICIO: Engloba todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población, es decir aquellas que no contemplan producción o comercio, dentro de las actividades de servicio se encuentran las siguientes: salas de belleza, sastrerías, transporte (taxis), cabinas telefónicas, salas de internet, mecánicas (Anexo N°3).

Los sujetos de microcrédito, pueden ser: Individuales o pertenecientes a algún tipo de organización o sociedad, el mismo que tiene que ser cinco personas, para beneficiarse del Microcrédito tienen que ser personas naturales, que se encuentren relacionadas con la producción, comercio o prestación de servicios.

2.5. REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL MICROCRÉDITO

- Ser socio, poseer un encaje de acuerdo al crédito.
- Llenar la solicitud de crédito
- Fotografía tamaño carnet del deudor.
- Copia de la cédula y certificado de votación del deudor y garante.
- Certificado de sueldo del deudor y garante.
- Copia del RUC (en caso de negocio).



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

2.6. SECTOR EN EL CUAL EL MICROCRÉDITO HA TENIDO MAYOR ACEPTACION

El siguiente cuadro representael sector y el año en que el microcrédito ha tenido mayor aceptación en el cantón Zamora.

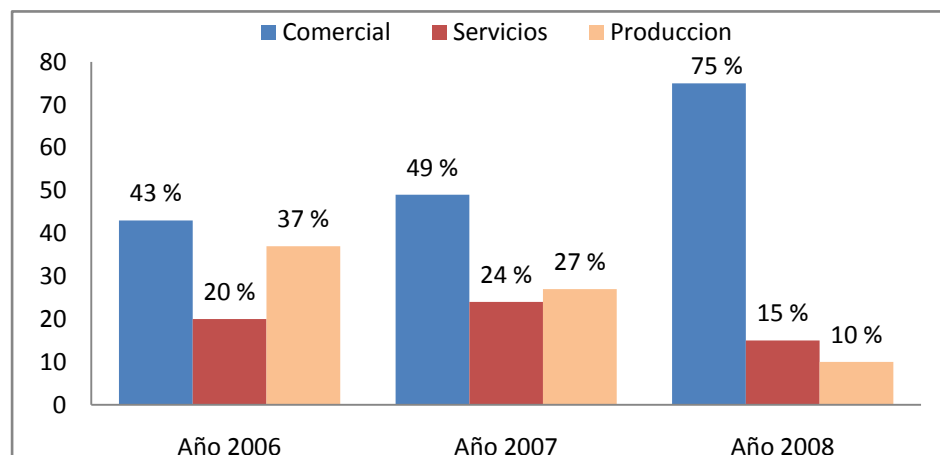
Cuadro N° 1.-Aplicación del microcrédito por Sectores

SECTOR	N° CREDITOS AÑO 2006	N° CREDITOS AÑO2007	N° CREDITOS AÑO 2008	TOTAL DE CREDITOS
Comercial	29	69	436	558
Servicios	13	34	87	126
Producción	25	39	58	106
TOTAL	67	142	581	790

Fuente:Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

Elaboración: El autor

Graficon° 4.-Distribución de los diferentes sectores en los años 2006-2007-2008



Fuente:Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

Elaboración: El autor



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

Durante el año 2007 y 2008, el sector comercial ha tenido una mayor aceptación del microcrédito, lo cual significó un crecimiento hasta el 2008 respecto al 2007 de un 26%. Se da por razones de que el mayor número de préstamos son concedidos a los habitantes de la cabecera cantonal de Zamora, siendo el comercio su principal actividad económica.

Las inversiones del sector de servicios, ha decrecido un 9% el cual es muy significativo en el año 2008 relacionado con los años anteriores, diferentes personas han emprendido diferentes negocios.

El sector productivo representa el 10%, es el nivel más bajo en relación a los otros sectores de inversión, esto se debe a que no existen empresas de manufactura, como también no hay la capacitación correcta dirigida hacia los diferentes beneficiarios sobre cómo invertir de manera segura y correcta en actividades de producción ya sea actividades agrícolas o que requieran de personal de manufactura (actividades calificadas como artesanales).

Las actividades de mayor producción en este cantón son: la ganadería y agricultura, estas se llevan a cabo en sectores rurales, donde los habitantes del campo migran a la ciudad en busca de una vida mejor dejando desamparados esos lugares.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

2.7. NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS CON EL MICROCRÉDITO EN EL CANTÓN ZAMORA DURANTE LOS AÑOS 2006 – 2007- 2008

Mediante la información brindada por los funcionarios dela cooperativa logramos obtener la cantidad de personas beneficiadas del microcrédito en el cantón Zamora durante los años 2006 – 2007-2008.

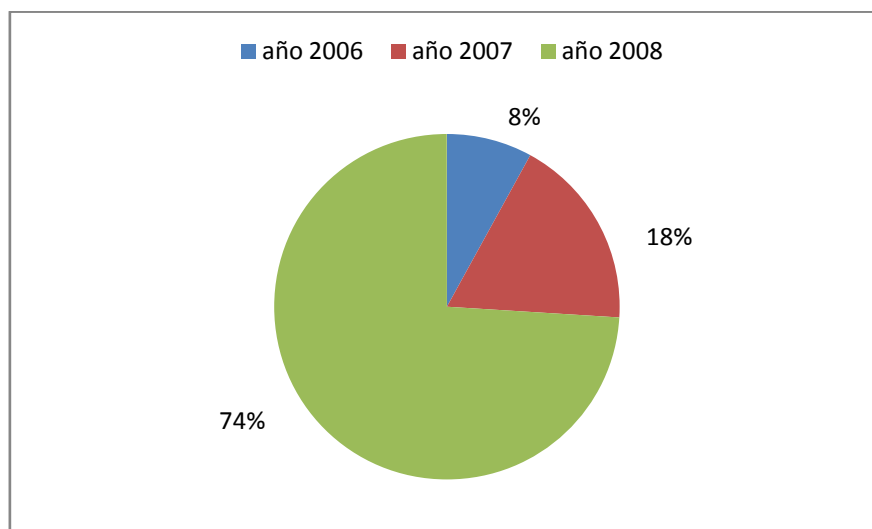
Cuadro N°2.-Beneficiarios del Microcrédito

Beneficiarios del microcrédito por año	2006	2007	2008
Nº DE PERSONAS BENEFICIADAS	67	142	581

Fuente: Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

Elaboración: El autor

Grafico N° 5.-**Distribución de los beneficiarios por año**



Fuente: Cooperativa Cacpe Zamora Ltda.

Elaboración: El autor



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

En el año 2008, se incrementó el microcrédito en un 74% del total de personas que accedieron a este en los últimos tres años. Motivo por el cual la campaña de marketing que ha implementado, proporcionó la oportunidad para que los beneficiarios del microcrédito obtengan el conocimiento necesario para adquirir el servicio crediticio. Para el año 2007 representa el 18% de beneficiarios, se nota una disminución en este año. En cuanto al año 2006, la poca demanda de este producto se debe al desconocimiento del producto por la falta de publicidad de la cooperativa.

CAPITULO III



3. INCIDENCIA DEL MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE ZAMORA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DEL CANTON ZAMORA

3.1. ENTREVISTA CON LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO DE LA CACPE ZAMORA

Durante la entrevista realizada a los diferentes funcionariosde la cooperativa, nos supieron manifestar que su misión es servir a los asociados de CACPE ZAMORA, de una manera ágil y cómoda, para poder cubrir sus necesidades financieras, como también que han contribuido de una manera excepcional con el sostenimiento económico del socio y su familia, ya que ellos como institución consideran que el apoyo que brindan a sus socios es en forma rápida, uno de los funcionarios nos manifestó lo siguiente : “hemos crecido en gran magnitud en esta empresa , nos sentimos muy bien en poder apoyar en la solución de problemas financieros a nuestros clientes; esta entrevista se llevó a cabo con el propósito de conocer: el objetivo principal, cumplimiento institucional tipos de estrategias y las diferentes políticas que se han implementado para el fortalecimiento institucional, que se han desarrollado con la finalidad de convertir en una institución financiera líder, en la prestación de productos y servicios financieros en la región sur del Ecuador”.

CACPE ZAMORA, brinda su servicio a nivel de toda la provincia a través de sus ocho agencias, ofreciendo a todos diversas líneas de crédito que impulsan al comercio, consumo, vivienda, educación, y al desarrollo de las microempresas.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

Además de los créditos directos, la cooperativa ha firmado convenios con más de 32 instituciones públicas y privadas, las cuales les permiten a sus empleados y trabajadores obtener microcréditos en el momento oportuno.

La entidad bancaria realiza campañas de promoción de los servicios que presta la Cacpe a través de revistas informativas, medios de comunicación como: radio, prensa y conferencias a los socios.

3.2 ENCUESTAS PLANTEADAS A LOS USUARIOS DEL MICROCRÉDITO OTORGADO POR LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA EN EL CANTÓN ZAMORA.

3.2.1. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Se realizó un proceso de investigación eficaz y participativa con los beneficiarios del microcrédito, tanto del sector urbano como rural, lo cual nos permitió obtener información para determinar el aporte de los microcréditos de la cooperativa Cacpe.

Se realizó la recopilación de información secundaria, observación directa y la aplicación de encuestas dirigida a los beneficiarios del microcrédito y a tres funcionarios de la cooperativa Cacpe Zamora para obtener una información confidencial y fidedigna.

Una vez realizada la investigación la misma que me proporcionó datos básicos que nos permitió verificar la actividad a la cual se dedica el prestatario.



3.2.2. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

La aplicación de la encuesta se realizó a los beneficiarios del microcrédito en el sector urbano y rural del cantón Zamora, a una muestra de 231 calculado de una población de 581 beneficiarios del microcrédito.

3.2.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\delta^2 * P * Q * N}{E^2 \langle N - 1 \rangle + \langle \delta^2 * P * Q \rangle}$$

Cuadro N° 3.-Datos para calcular la muestra

n =	Tamaño de la muestra	?
$\delta^2 =$	Varianza del cuadrado	(1.96)
P =	Probabilidad de ocurrencia	(0.5)
Q =	Probabilidad de no ocurrencia	(0.5)
N =	Población Total	(581)
$E^2 =$	Error	(0.05%)

Elaboración: El autor

Cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(581)}{(0.05)^2(581 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{557.992}{1.450 + 0.960}$$



$$n = 231 //$$

Calculo de la fracción de muestreo

$$f = \frac{n}{N} \qquad f = \frac{231}{581} \qquad f = 0.397$$

De la población que accedió al microcrédito por la Cacpe, se tomó una muestra de 231 clientes de las Parroquias incluyendo el cantón Zamora, las cuales se encuentran sectorizadas.

Cuadro 4. Aplicación de fórmula de Muestra, por Parroquias

SECTORES	Nº DE BENEFICIARIOS	FRACCIÓN DE MUESTREO	MUESTRA
Zamora	483	0.397	192
Timbara	16	0.397	6
Cumbaratza	21	0.397	8
San Carlos	9	0.397	4
Guadalupe	16	0.397	6
El Limón	11	0.397	5
Imbana	18	0.397	7
Sabanillas	7	0.397	3
TOTAL	581	0.397	231

El conocer el total de microcréditos otorgados a las parroquias y el cantón de Zamora, nos permitió conocer cuántas muestras deben ser aplicadas a cada una de ellas, para obtener un resultado de confiabilidad.

3.2.4 Variables en Estudio

En el presente trabajo investigativo se analizó las siguientes variables:

- Destino de los microcréditos
- Tipo de microcréditos más otorgados.
- Garantías Solicitadas.
- Dificultades en la obtención del crédito.
- Satisfacción con el microcrédito.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

- Mejoramiento de su calidad de vida.
- Pago del microcrédito.

3.2. LEVANTAMIENTO DE LAS ENCUESTAS PARA LOS USUARIOS DEL MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE ZAMORA

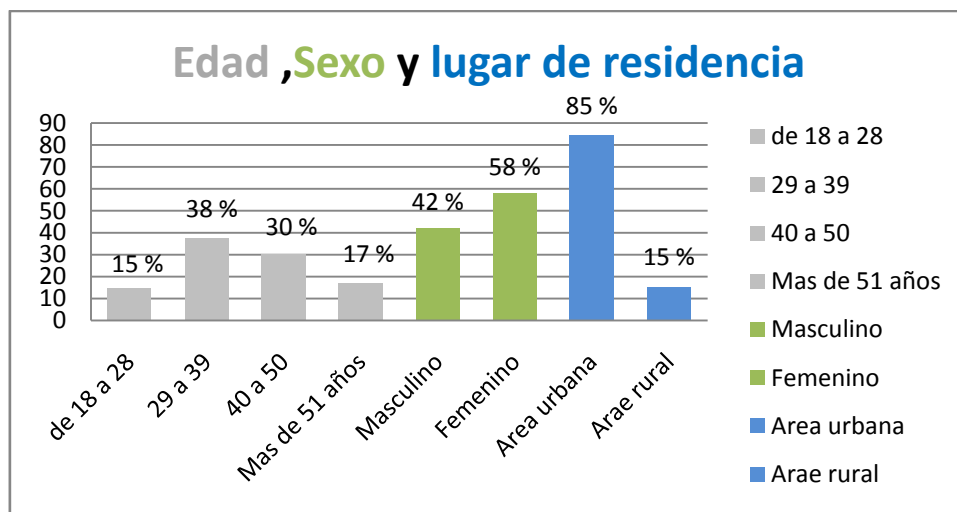
Con el objetivo de evaluar el aporte de los microcréditos de la cooperativa Cacpe Zamora Ltda. En el desarrollo del sector micro empresarial del Cantón, se ha creído conveniente realizar una encuesta a los beneficiarios del microcrédito otorgado por la cooperativa Cacpe Zamora y de esta manera obtener una información apegada a la realidad.

INFORMACIÓN GENERAL

3.3. ESTUDIO DE MERCADO A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA LTDA.

Estudio de mercado de los beneficiados del microcrédito de la Coop. Cacpe ZamoraLtda.En el cantón Zamora

Grafico N° 6





Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Los socios que han depositado la confianza en la cooperativa se encuentran en la edad de 29 a 39 años de edad con un porcentaje del 38 % de los beneficiarios del microcrédito, los mismos que acuden por la necesidad de emprender un negocio y de esta manera incrementar fuentes de empleo y generar un ingreso familiar para el prestatario.

El género femenino con el 58%, son quienes concurren a la cooperativa con más frecuencia a realizar los trámites respectivos para cumplir con las políticas de la entidad financiera y así poder ejecutar la inversión.

Las mujeres son quienes se dedican a la comercialización de diferentes productos o servicios, son más abiertas y poseen un mejor poder de convencimiento para comercializar.

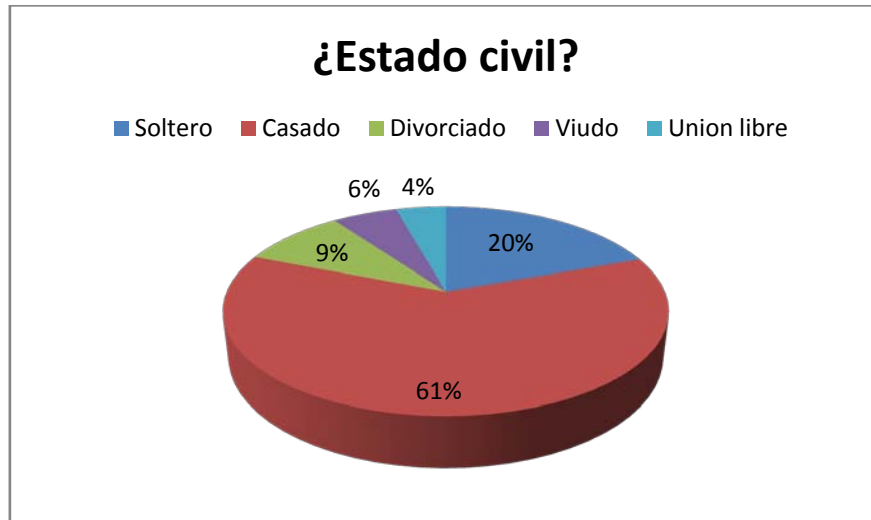
El sector urbano con un 85 %, son quienes acuden con más continuidad a la matriz por que proporciona su gestión administrativa para la obtención del microcrédito. La cooperativa está ubicada en la cabecera cantonal, donde existe el volumen de población más intensa.



ESTADO CIVIL

Estado civil de los socios que han obtenido el microcrédito en la Coop. Cacpe Zamora.

Grafico N°7



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

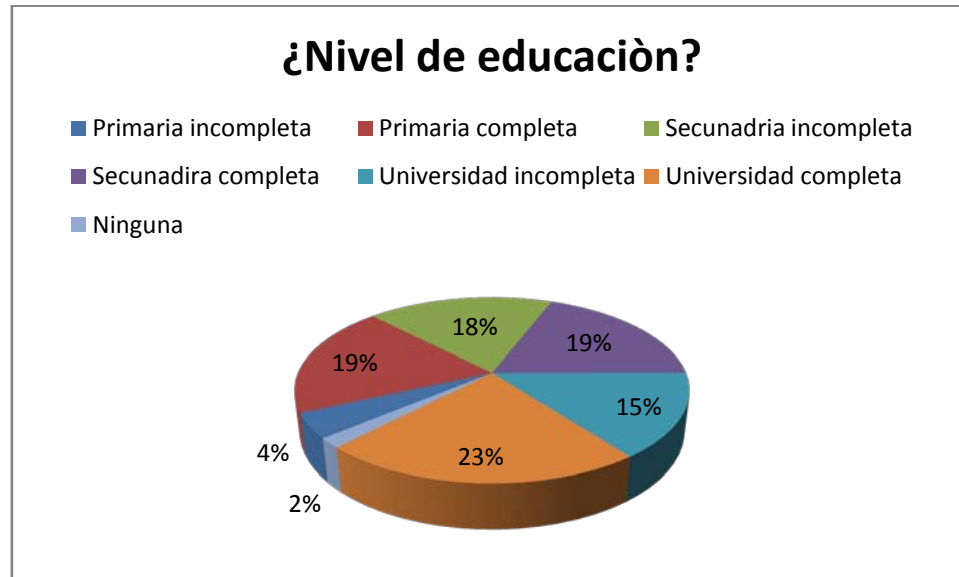
Los cooperados casados son quienes solicitan este servicio especialmente las personas que tienen poco acceso a un banco, son quienes con mayor continuidad concurren a la cooperativa para ser beneficiados por el microcrédito, el mismo que se encuentra en un alto porcentaje del 61 %, el mismo que se debe a sus necesidades que les conlleva a adquirir un microcrédito y así emprender un negocio.

Posteriormente el 20%, está representado las parejas de unión libre, en donde la necesidad obliga a solicitar un microcrédito para emprender un negocio y de esta manera proliferar las fuentes de empleo.



NIVEL DE EDUCACION

Grafico N°8



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Podemos determinar que los socios que han solicitado el microcrédito son quienes han concluido la universidad el mismo que se encuentra en un 23 %, podemos observar que los socios con primaria completa y secundaria completa se encuentran con el 19 %, en lo cual la cooperativa ofrece microcréditos y de esta manera ayuda a cristalizar las ideas, habilidades y técnicas de sus socios, en los diferentes sectores del cantón como son: Producción, Comercial y Servicios.

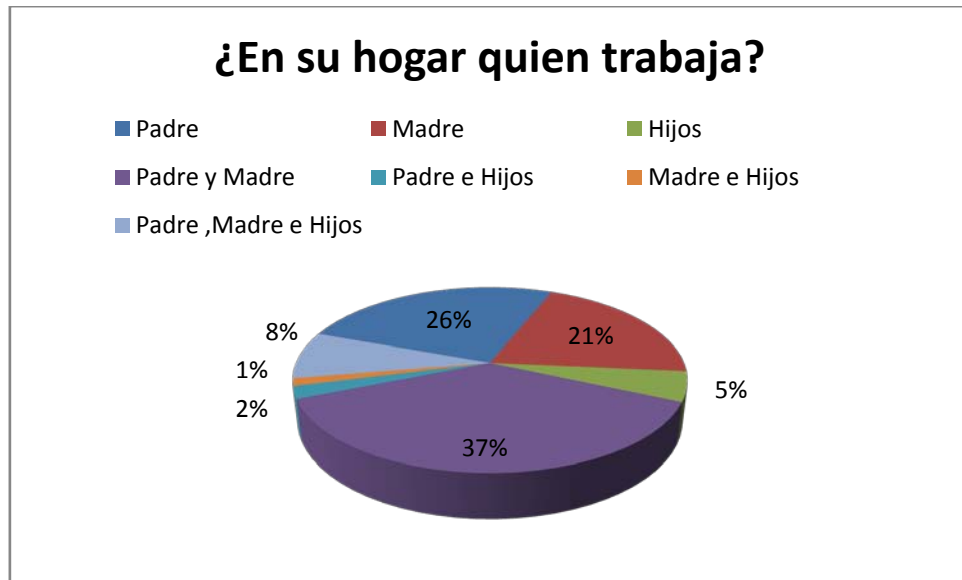
En donde los clientes tienen la confianza necesaria en la cooperativa Cacpe Zamora y esta entidad financiera cumple con las expectativas y necesidades que cada uno de los clientes requiere, para poder llevar a efecto el objetivo planteado por parte de sus cooperados.



EN SU HOGAR ¿QUIEN TRABAJA?

Individuos que trabajan en el hogar beneficiados del microcrédito

Grafico N°9



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Se ha podido determinar que el padre y la madre son los principales sujetos activos, en donde la principal fuente de ingresos en un hogar ha alcanzado un 37 %, el mismo que genera un aporte muy importante para la familia y así mismo en algunos hogares solo trabaja el padre con el 26%, son quienes tienen una contribución económica muy elemental en las familias de los clientes que obtienen microcréditos en la Cooperativa Cacpe Zamora.



QUE ACTIVIDAD REALIZA

Los beneficiados del microcrédito que actividades realizan.

Grafico N°10



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

La principal actividad que podemos observar con un 31 % de los socios son empleados públicos debido que en cantón Zamora, se encuentran las diferentes instituciones públicas y privadas los mismos que han obtenido un microcrédito para poder desarrollar una microempresa bajo la dependencia del cooperado.

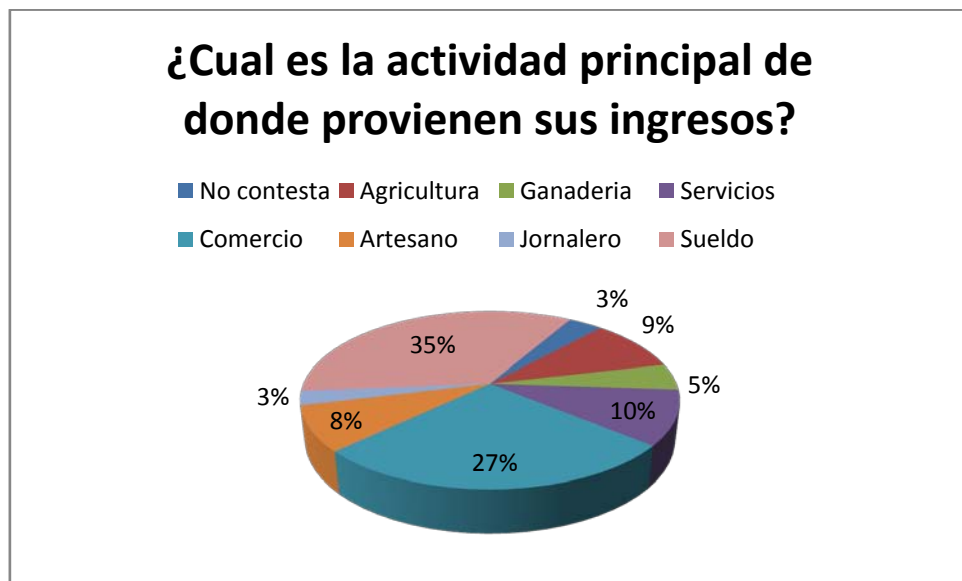
Muchos de los socios se dedican al sector comercial los mismos que pasan paulatinamente realizando microcréditos para de esta forma aumentar el capital y poder ir creciendo en los diferentes negocios que poseen cada uno de los beneficiarios. En donde las condiciones de comercialización les facilitan alcanzar mejores niveles de vida para los comerciantes.



CUAL ES LA ACTIVIDAD PRINCIPAL DE DONDE PROVIENEN SUS INGRESOS

Las diferentes actividades que realizan los socios de donde provienen sus principales ingresos.

Grafico N°11



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El 35 % de los ingresos provienen del sueldo de los socios quienes trabajan en instituciones públicas y privadas: son personas casadas, en algunos casos trabajan el padre, madre y son los hijos quienes están a cargo de las microempresas, en el caso de no obtener alguna rentabilidad en la microempresa se solventara la deuda con el sueldo.

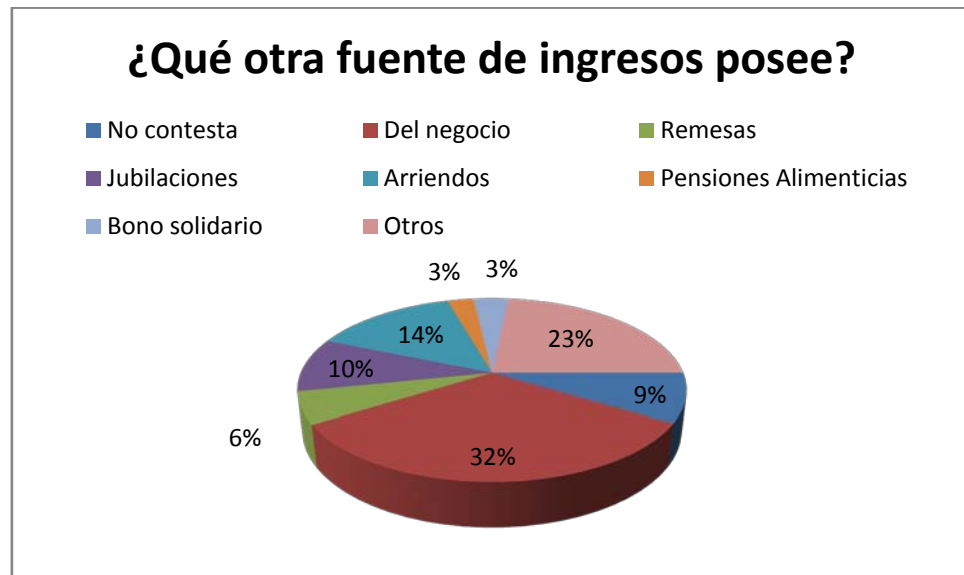
El comercio se encuentra con el 27 % ya que los beneficiados obtienen una utilidad del negocio que poseen y a la vez se ven obligados a realizar los pagos respectivos del microcréditos.



QUE OTRA FUENTE DE INGRESOS POSEE

Los beneficiados por el microcrédito otorgado por la cooperativa Cacpe Zamora que otra fuente de ingresos tienen.

Grafico N°12



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El 32% poseen otra fuente de ingresos del negocio en la mayoría de los casos trabajan en instituciones públicas y poseen un negocio el mismo que de una forma han obtenido una rentabilidad de la inversión y así mejorar las condiciones de vida y con ello la satisfacción de las diferentes necesidades financieras que conllevan al mejoramiento de quienes han obtenido el microcrédito.

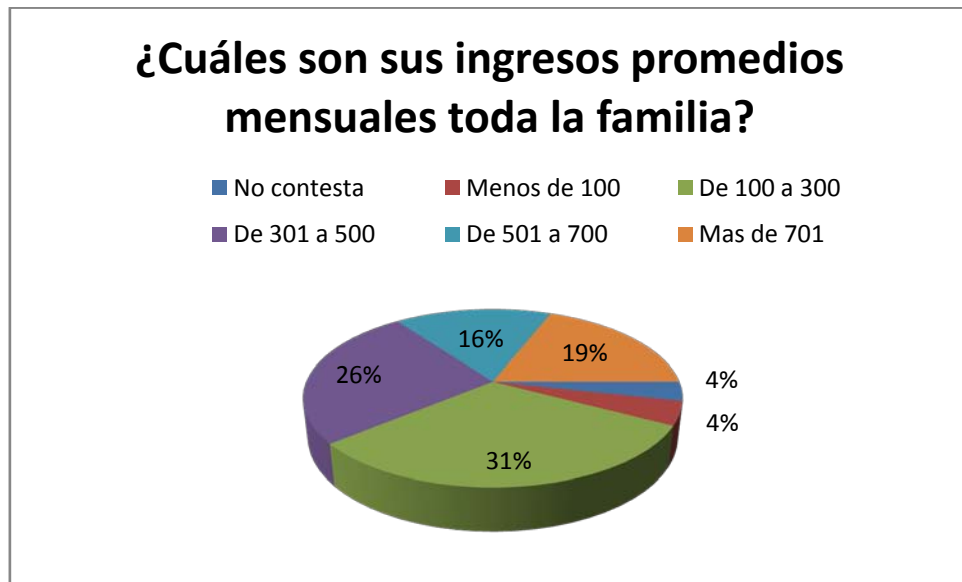


Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

CUALES SON SUS INGRESOS PROMEDIOS MENSUALES TODA LA FAMILIA

Los ingresos promedio mensuales de toda la familia los mismos que han sido beneficiados del microcrédito en la cooperativa Cacpe Zamora.

Grafico N°13



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaborado: El autor

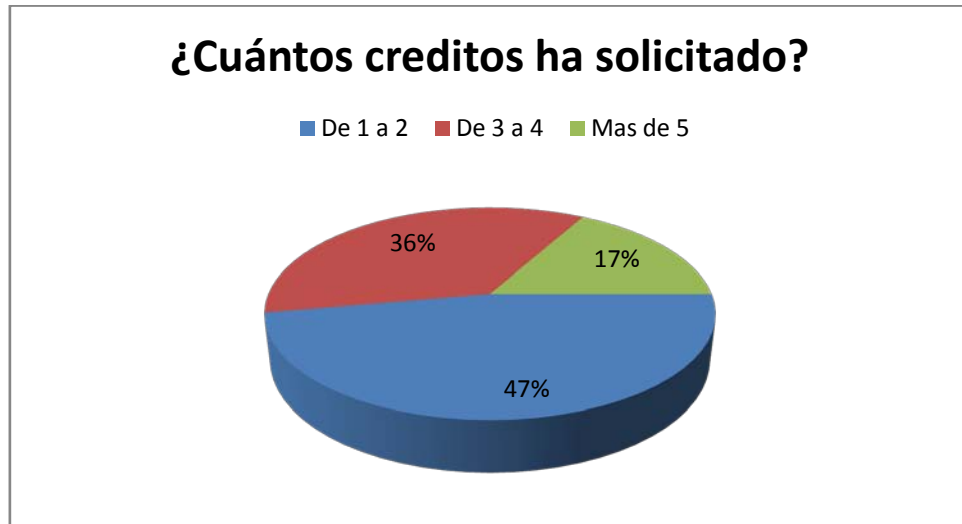
Se ha podido concluir de acuerdo a las encuestas realizadas que los ingresos mensuales de la familia son el 31% de 100 a 300 dólares poseen de disponibilidad para poder efectuar algún tipo de microcrédito por lo que en diferentes hogares trabajan el padre y la madre en donde tienen que cubrir los gastos de educación de sus hijos

También tenemos con el 26% de 301 a 500 dólares en algunos hogares en donde trabajan la mayoría de quienes conforman la familia y poseen su propio negocio en donde generan un ingreso con buena aceptación.



CUÁNTOS CRÉDITOS HA SOLICITADO

Grafico N°14



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

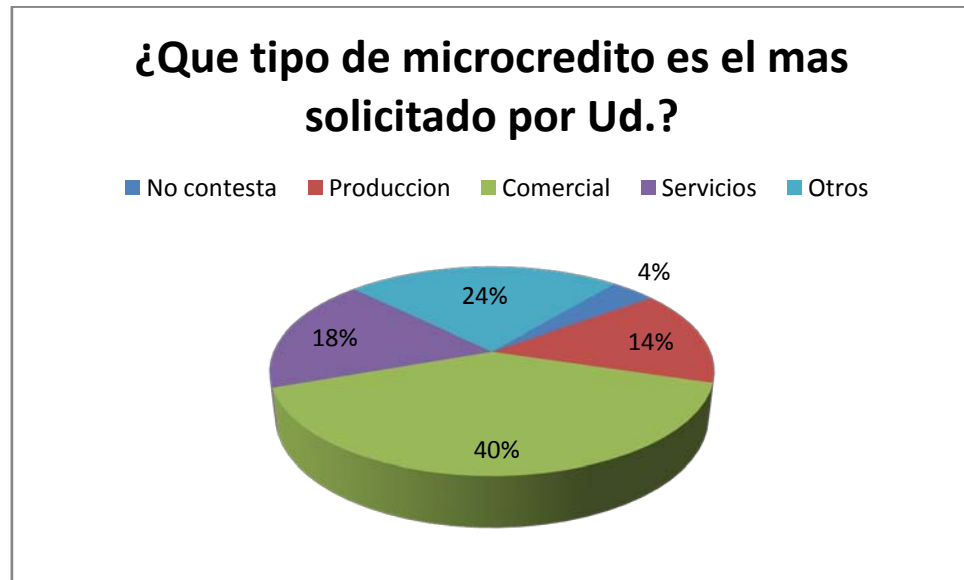
De acuerdo a la información obtenida el 47% ha solicitado de 1 a 2 microcréditos, con un lapso de tiempo de 1 año para solicitar otro microcrédito, la mayoría de clientes realizan la inversión de los microcréditos que obtuvieron en el mismo negocio ya establecido, invierten en mejorar su maquinaria de trabajo o cubrir deudas obtenidas para la adquisición de materia prima , por otra parte el 36% de los clientes han recibido de 3 a 4 microcréditos, en donde la cooperativa a depositado la confianza en los prestatarios.

El 17 % de los beneficiarios han solicitado por más de 5 veces el microcrédito, el mismo que ya en su negocio se encuentran con la debida solvencia para poder afrontar en la inversión realizada.



QUE TIPO DE MICROREDITO ES EL MÁS SOLICITADO POR UD.

Grafico N°15



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El sector comercial es de mayor concentración en el Cantón Zamora con el 40%, en donde se dedican a la comercialización de diferentes productos en donde el prestamista otorga el microcrédito en el momento oportuno en que el prestatario requiere, para invertir o comprar artículos para realizar la respectiva comercialización.

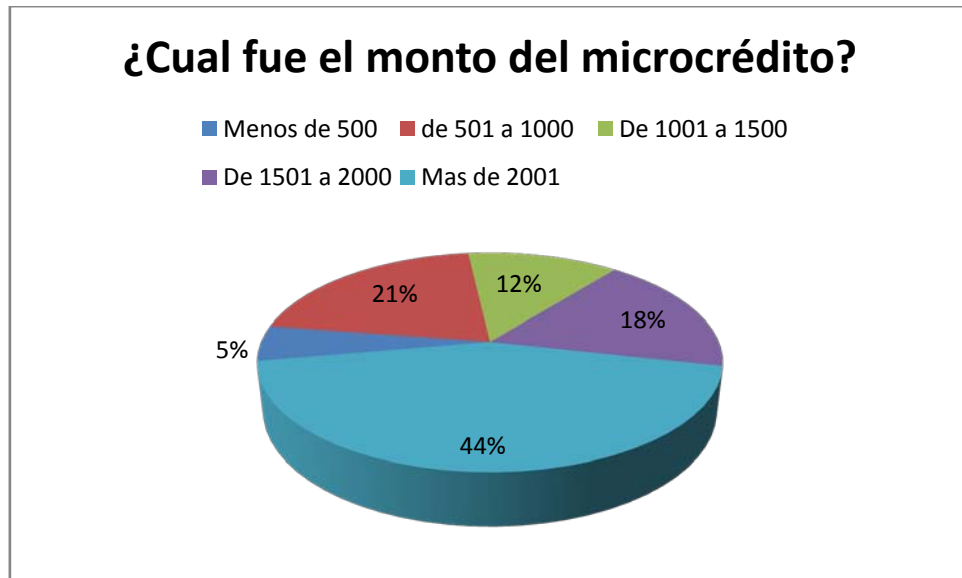
El 24% solicitan los microcréditos para realizar otro tipo de actividad, es decir no se cumple el objetivo con el cual fue solicitado el microcrédito, algunos socios lo solicitan con el fin de atender lo siguiente: pagos de educación, pagar deudas, para construcción de vivienda, compra de vehículo.



CUAL FUÉ EL MONTO DEL MICROCRÉDITO

El monto del microcrédito concedido por la cooperativa Cacpe Zamora

Grafico N°16



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Los beneficiarios adquieren más de 2.000 dólares al cual el 44% de los microcréditos otorgados, el cual representa un capital muy importante para iniciar un negocio.

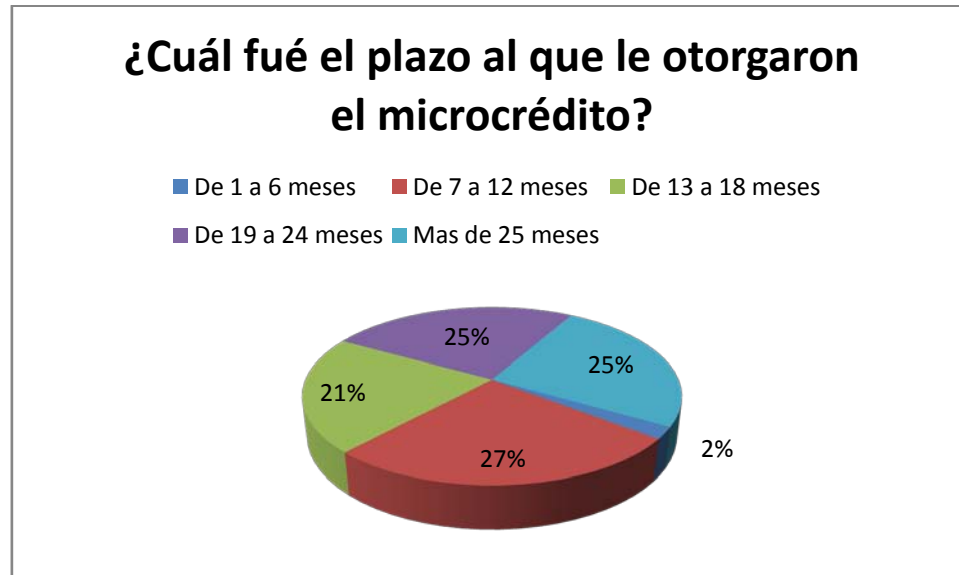
Para realizar un proyecto debe contar con los recursos económicos suficientes para llegar a cumplir con el objetivo deseado y de esta manera quienes están inmersos en el negocio puedan satisfacer las necesidades del cliente.

El monto del microcrédito que otorga la cooperativa, se realiza de acuerdo a la solvencia que posee el prestatario, para conocer si va a ser retribuido a la entidad financiera.



CUAL FUÉ EL PLAZO AL QUE LE OTORGARON EL MICROCREDITO

Grafico N°17



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

En la investigación realizada a los diferentes clientes de la cooperativa, en donde los microcréditos se los realiza casi siempre a corto plazo en donde las garantías son muy pequeñas, obteniendo de 7 a 12 meses con el 27% se manifiestan que es un plazo prudente para los beneficiarios, pero este también va de acuerdo al monto requerido por el beneficiario en un promedio general con un 27 % en donde el microcrédito les han otorgado en un plazo de 7 meses hasta más de 25 meses.

Los comerciantes solicitan microcréditos en la cooperativa por la facilidad que otorga esta entidad financiera a sus cooperados, en donde las tasas de interés son más bajas que las de un banco.



QUE PROBLEMAS TUVO PARA LA OBTENCION DEL MICROREDITO

Grafico N°18



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Mediante la información obtenida, el 61% de los clientes manifiestan que no han tenido ningún problema para la obtención del microcrédito otorgado por la cooperativa, también tenemos que el 16% manifiesta que para ellos los tramites son difíciles y largos. Los documentos no deben dificultar al cliente para la obtención del microcrédito, al exigir muchos requisitos, así como también su tiempo de aprobación debe ser lo más corto posible, el 13% señala que la mala atención al cliente es el peor problema presentado, puesto que al momento de la solicitud del microcrédito, los empleados de la cooperativa no brindan la confianza necesaria al cliente, para poder explicar con sus propias palabras sus razones por las cuales solicitan el crédito; así mismo el 5% de problemas presentados corresponde a otros, esto es que no disponen de bienes o activos adecuados para presentar como garantía a la cooperativa.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

EL MONTO DEL MICROCRÉDITO FUE DESTINADO PARA EL MOTIVO POR EL CUAL SOLICITADO

El monto que realizó el beneficiario del microcrédito otorgado por la cooperativa Cacpe Zamora fue destinado para el motivo por el cual solicitado.

Grafico N° 19



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Según las encuestas aplicadas a los beneficiarios del microcrédito, se demuestra que el 86% que solicitaron el microcrédito lo invirtieron para lo cual fue solicitado, como son la mayor parte para el comercio, producción y servicios, ya que estas actividades son rentables en el cantón Zamora, para de esta manera dinamizar la economía en cada uno de sus cooperados a través de la agricultura, ganadería, rancultura por lo cual el nivel de riesgo es muy bajo para los prestatarios y de esta forma realizar un manejo adecuado de la inversión.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

En cuanto a las personas que no destinaron el crédito para la actividad solicitada corresponde a un 13 %, en donde los utilizan en productos suntuariosy a su vez no garantiza el respectivo desembolso del prestatario.

SE SIENTE SATISFECHO CON EL MICROCRÉDITO

Se encuentra satisfecho el cooperado que ha sido beneficiado por el microcrédito.

Grafico N° 20



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El 88% se sienten satisfechos con el microcrédito por el motivo que les está generando un cierto rendimiento en sus inversiones y de esta manera a contribuido al mejoramiento de la calidad de vida, y generar nuevos empleos para el sustento de las personas y poder crear sus propias microempresas. El 11% contestaron que no están contentos por la obtención del microcrédito debido que las inversiones realizados con los microcréditos solicitados no les generan utilidades, por lo tanto para pagar las cuotas del microcrédito se ven obligados a realizarlas con otros ingresos, para realizar el respectivo pago.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

El 1% no contestaron debido a que se sienten inseguros por lo que en determinadas ocasiones obtienen ganancias y en otros casos no obtienen ninguna rentabilidad del proyecto realizado.

EL MICROCRÉDITO MEJORA SU CALIDAD DE VIDA

El microcrédito mejoró al cooperado la calidad de vida al obtener el microcrédito.

Grafico N° 21



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El microcrédito es uno de los servicios que ofrece la cooperativa Cacpe Zamora, el mismo que sirve para el desarrollo económico de sus cooperados que se ha implementado, para impulsar el desarrollo de los microempresarios, el cual está disponible para personas naturales que realicen actividades de producción, comercio y servicios. Mediante el cual el 84% han mejorado la calidad de vida de sus socios.

El 14% manifiesta que no ha mejorado la calidad de vida, porqué no han realizado un estudio de mercado del proyecto y por la falta de orientación de manejo de recursos.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

TUVO DIFICULTADES PARA PAGAR EL MICROCRÉDITO

Las dificultades que han presentado los beneficiados del microcrédito otorgado por la cooperativa de ahorro y crédito Cacpe Zamora.

Grafico N° 22



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Los clientes no tuvieron inconvenientes para realizar el pago del microcrédito el cual representan el 65%; la inversión ha sido muy fructífera para el surgimiento del negocio que han emprendido y de esta manera cumplir con sus obligaciones con la entidad bancaria que les concedió el microcrédito. El 31% si han tenido dificultades para realizar el pago en donde manifiestan que es por la baja comercialización del producto o servicio por tal motivo se han retrasado en las obligaciones con la cooperativa que les concedió el microcrédito.



CUALES SON LAS DIFICULTADES PARA EL PAGO DEL MICROCRÉDITO

Grafico N° 23



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Mediante la información obtenida hemos podido constatar que el 43% no responde a esta pregunta el mismo que no han tenido dificultades para realizar el pago del microcrédito, los negocios poseen una solvencia muy importante que garantiza el pago a la cooperativa y de esta manera garantiza la confianza de la cooperativa hacia el microempresario.

En la opción otros con el 27% muchos de los clientes se olvidan el día del pago de la cuota por lo que manifiestan que se desarrolle una nueva forma de pagar las cuotas de los respectivos microcréditos, como recaudar en los locales comerciales.

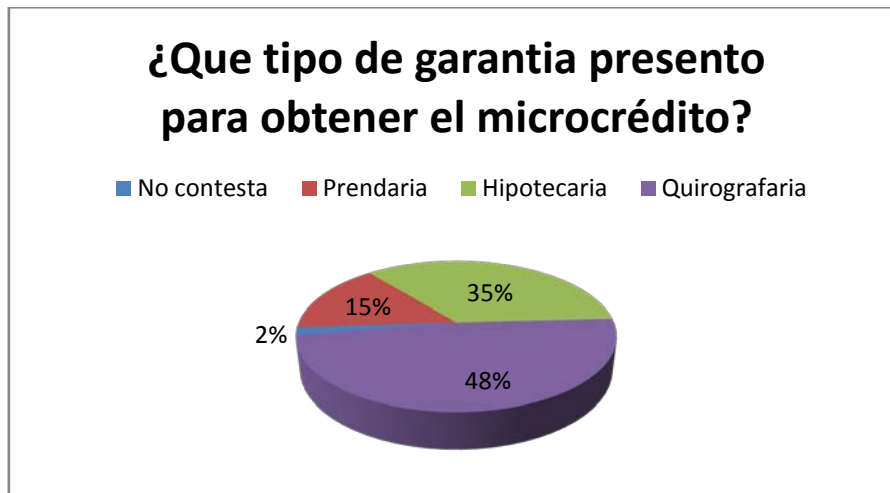
También afecta el bajo comercio del producto de quienes poseen una microempresa con el 16%, esto debido a que existe una competencia muy alta en el sector y ha existido una alta cantidad de habitantes que han salido a otras provincias y a diferentes países, el mismo que afecta al bajo comercio de los diferentes productos o servicios.



QUE TIPO DE GARANTIA PRESENTO PARA OBTENER EL MICROREDITO

El tipo de garantía que presentó el beneficiario del microcrédito en la cooperativa Cacpe Zamora.

Grafico N°24



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Se logró confirmar que el mayor tipo de garantía reunida para adquirir el microcrédito, fue la quirografaria (sobre firmas) está representada con el 48% la cooperativa considera que son seguras porque otorga a quienes los garantes laboren en una institución pública o privada, el mismo que son debidamente seguras el mismo que no poseen bienes para realizar una hipoteca para que le puedan otorgar el microcrédito los mismos que son de bajos recursos que no poseen bienes de su propiedad para amparar el microcrédito.

El 35% representa al tipo de garantía hipotecaria, el mismo que hipotecan sus activos de su microempresa, terrenos, casas, el mismo que garantiza un pago efectivo por parte de los beneficiarios a la cooperativa.



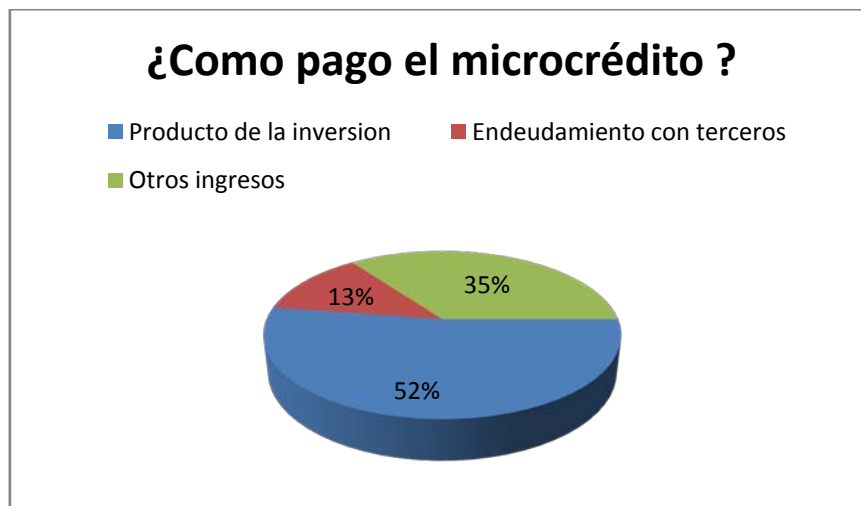
Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

También hemos obtenido el 15% de garantía prendaria, ya que los encuestados nos informaron que para acceder se han visto obligados a utilizar los vehículos, maquinaria y hasta la mercadería, ya que era la única forma de beneficiarse con el microcrédito.

COMO PAGO EL MICROREDITO

La forma de pago de quienes se han beneficiado del microcrédito, en la cooperativa Cacpe Zamora.

Grafico N° 25



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Los usuarios están pagando el microcrédito con recursos generados de dicha inversión, llegando a cubrir el 52 %, seguido de quienes utilizan otros ingresos, como recursos propios concebidos por actividades de sus negocios o salarios, representando el 35 %, luego el 13 % se ubica en quienes se endeudan con terceras personas como son familiares que están en el extranjero o chulqueros.

De acuerdo a la información la mayor parte de los usuarios del microcrédito, están obteniendo una rentabilidad de la inversión que cada uno de los socios ha realizado, por

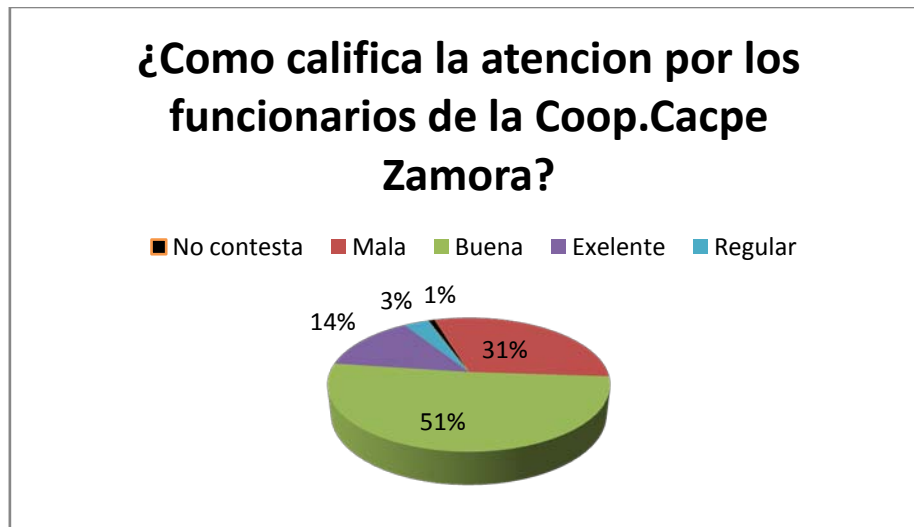


Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

lo cual esto ayuda a mejorar la calidad de vida, de cada uno de los que habitan en el cantón Zamora.

COMO CALIFICA LA ATENCION POR LOS FUNCIONARIOS DE LA COOP.CACPE ZAMORA

Grafico N° 26



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

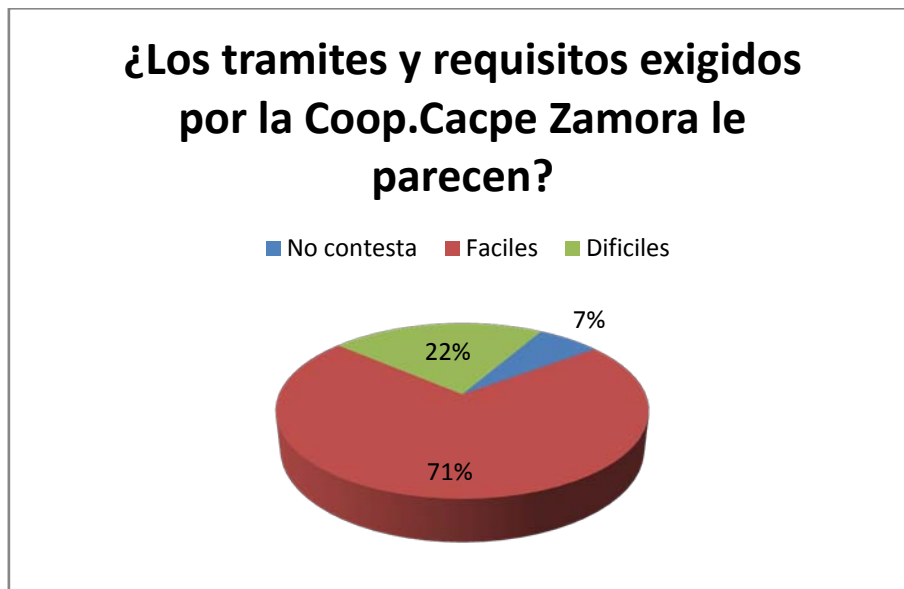
Elaboración: El autor

En la investigación realizada a los diferentes beneficiarios del microcrédito de la cooperativa Cacpe Zamora, el 51% manifiestan que es buena la atención brindada de los funcionarios de la cooperativa Cacpe Zamora, los mismos que tienen una atención esmerada a los socios, seguido tenemos que el 31% califica que la atención brindada por los empleados y trabajadores es mala, los cuales son los encargados de hacer cumplir con las políticas de crédito de la institución, en donde algunos socios no se encuentran de acuerdo con la atención que brinda la cooperativa Cacpe Zamora.



LOS TRAMITES Y REQUISITOS EXIGUIDOS POR LA COOP.CACPE ZAMORA LE PARECEN

Grafico N° 27



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

En la encuesta realizada a los diferentes beneficiarios del microcrédito el 71% manifestaron que los trámites son fáciles para obtener el microcrédito, la cooperativa posee su matriz en la cabecera cantonal y su aprobación es inmediatamente en el tiempo apropiado.

Seguidamente con el 22% manifiestan que los requisitos para obtener el microcrédito son difíciles, por la serie de documentación que debe cumplir el beneficiario y la falta de rapidez en las solicitudes, en donde la cooperativa cumple con las políticas que posee para otorgar el microcrédito y de esta manera asegurar la retribución del microcrédito a la entidad financiera.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

LA COOP.REALIZA ALGUN TIPO DE SEGUIMIENTO AL MICROCRÉDITO OTORGADO

Si la cooperativa ha realizado algún tipo de seguimiento al microcrédito otorgado a los beneficiarios del microcrédito.

Grafico N° 28



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

El 64% de los clientes beneficiados nos manifestaron que la cooperativa no realiza ningún seguimiento a los microcréditos otorgados a los diferentes clientes favorecidos, es muy importante realizar el seguimiento respectivo para la cooperativa porque permite conocer en donde se ha invertido el capital que se ha otorgado, para de esta manera verificar si obtiene una rentabilidad y conocer si va a ser retribuido el capital al prestamista. Seguido con el 31% nos han respondido que la entidad financiera si realiza el respectivo seguimiento al microcrédito otorgado a los clientes, en donde les permite estar en contacto con el cliente.



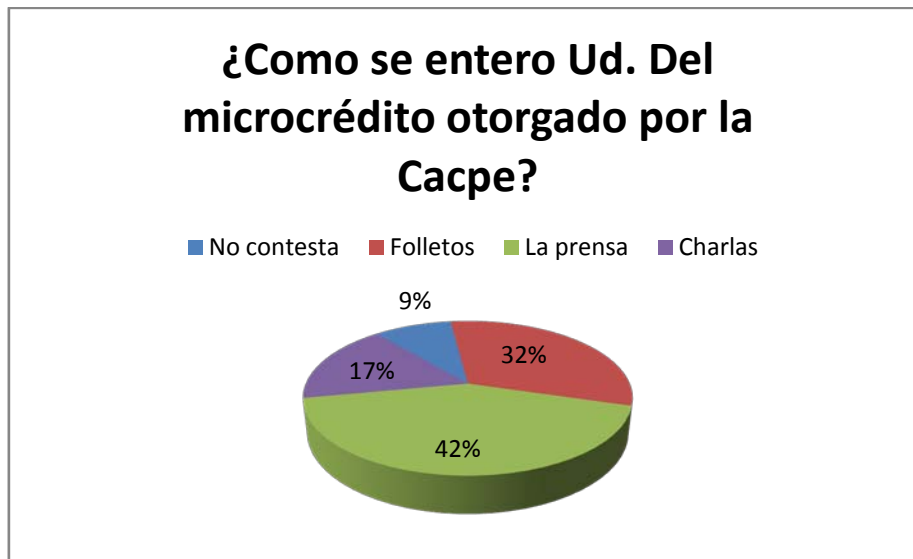
Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

El 5% no contestaron debido que en ciertas ocasiones si ejecuta pero en otras no realiza el seguimiento respectivo a los clientes del microcrédito.

¿COMO SE ENTERO UD. DEL MICROCRÉDITO OTORGADO POR LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA?

Como se enteraron los usuarios del microcrédito otorgado por la cooperativa Cacpe Zamora.

Grafico N° 29



Fuente: Entrevista a los socios de la Cacpe Zamora

Elaboración: El autor

Los interesados nos confirmaron que el 42% se han enterado por la prensa en donde la cooperativa realiza una gran campaña de marketing, ya que la mayoría de socios realizan un alto consumo del periódico local.

Seguido con el 32% se encuentra los folletos que la cooperativa se encarga de distribuir a los diferentes clientes en donde ofrece los productos y servicios, luego el 17% adquiere información para obtener el microcrédito mediante charlas las mismas que



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

son otorgadas por la cooperativa Cacpe Zamora para de esta manera fortalecer el desarrollo económico de sus cooperados a nivel del cantón Zamora.

El 9% de los encuestados no contestaron las preguntas debido a la necesidad obligada de realizar un microcrédito para emprender un negocio y del mismo realizar el pago respectivo a la entidad financiera.

3.4 ANÁLISIS COLECTIVO DEL APORTE DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA CACPE ZAMORA LTDA. EN EL DESARROLLO DEL SECTOR MICROEMPRESARIAL DEL CANTÓN ZAMORA.

El Cantón Zamora es cabecera provincial en donde existe una gran variedad de microempresarios que para la superación de ellos es muy importante contar con el apoyo de los microcréditos que otorga la cooperativa Cacpe Zamora, es uno de los productos crediticios de mayor beneficio para quienes lo utilizan adecuadamente para emprender una empresa y el incremento de las ya existentes en el Cantón Zamora.

El microcrédito en los últimos años ha tenido una gran acogida por parte de los clientes, con el 8% en el 2006 existió una poca demanda, con el 18% en el 2007 el microcrédito ha generado un mayor número de solicitantes y con el 74% en el 2008, en donde los beneficiarios consideran una solución a los problemas financieros para iniciar con sus proyectos.

Los sectores beneficiados con el microcrédito, el de mayor acogida es el sector comercial con el 75%, con una amplia diferencia al sector de servicios con el 15% y el sector de producción son de menor requerimiento con el 10%, en donde el microcrédito está proporcionando un apoyo fundamental a los comerciantes del Cantón Zamora.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

Además podemos mencionar que el 88% de los beneficiarios en el año 2008, afirman sentirse satisfechos con el microcrédito, el mismo que en la mayor cantidad son recibidos por los habitantes del sector urbano del Cantón Zamora a diferencia del sector rural, en donde el Cantón Zamora tuvo la oportunidad de implantar nuevos locales comerciales así como también en ofrecer nuevos productos y servicios a sus clientes.

Al realizar una comparación con los años anteriores al 2008, en donde les sirvió de gran ayudapara el desarrollo económico de los microempresarios, al igual se ha producido autoempleo a los beneficiarios y de esta forma les permite obtener un capital suficiente para su negocio.

El microcrédito que otorga la Cacpe Zamora, ha permitido mejorar calidad de vida de los cooperados en un 84% del Cantón, los mismos que están muy agradecidos con la cooperativa que les permite acceder a este producto, y de esta manera les permite obtener el capital de trabajo para implementar una microempresa.

El sector micro empresarial ha surgido de una manera muysignificativamente el desarrollo de microempresas, especialmente en el sector comercial y de esta manera poder solventar las necesidades, que enfrenta cada uno de los socios de la cooperativa.

En lo referente al nivel de educación de quienes han emprendido realizar un proyecto en los diferentes sectores, el 23% son profesionales que han solicitado un microcrédito los mismos que son del sector urbano, por lo cual existen las facilidades necesarias para realizar sus estudios académicos; en el sector rural son muy pocos que poseen estudios secundarios y superior por la falta de establecimientos educativos para continuar con sus estudios.



CONCLUSIONES

Culminando la investigación respectiva, se ha logrado establecer las siguientes conclusiones:

- El sector urbano con el 85% son quienes acuden con más frecuencia a solicitar el microcrédito que ofrece la cooperativa, la misma que facilita su gestión administrativa, para realizar los trámites correspondientes y de esta manera ser favorecidos del microcrédito.
- El 65% de beneficiarios no han tenido dificultades para pagar el microcrédito, los mismos que han manejado los recursos económicos eficientemente y de esta manera ir capitalizando el negocio de los microempresarios.
- En el año 2008, se pudo determinar una aceptación del microcrédito impulsando el desarrollo sostenible del 74%, en relación al año 2007 con el 18% no tenía una acogida favorable, en cuanto al año 2006 con el 8% se detectó una leve variación en los tres años.
- Durante la presente investigación en el año 2008, se pudo identificar que el 75% de microcréditos emitidos por la cooperativa fueron en su mayoría para el Sector Comercial, el mismo que representa mayor incidencia durante este año, seguido por el sector de servicio con el 15% y finalmente con el 10% tenemos los microcréditos destinados al sector de la producción.
- En el año 2008 el 88% de clientes de la cooperativa, afirman estar satisfechos con el monto solicitado, mediante el cual se han permitido emprender



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

susproyectos micro empresariales, y de esta forma obtener fuentes de ingreso que de una u otra manera han mejorado su calidad de vida, como también conseguir solventar las cuotas del microcrédito.

- El 71% de los clientes manifestaron que los trámites fueron fáciles para la obtención del microcrédito, es decir que durante el proceso de tramitación y aprobación de la solicitud del microcrédito, no se generó problema alguno, por consiguiente, los clientes califican como buena la atención al cliente.
- El 64% de los beneficiarios afirman, que la cooperativa no realiza ningún tipo de seguimiento al microcrédito que otorga a los socios de la cooperativa, para de esta manera verificar si va ser retribuido al prestamista.
- Los administradores de la entidad financiera, con sus estrategias de marketing en la publicación en los diferentes medios de comunicación, han logrado atraer más socios para la cooperativa.
- El microcrédito ha demostrado ser una herramienta financiera eficaz, para satisfacer la demanda de recursos pequeños, que les sirve como capital inicial para los emprendedores.
- Los microempresarios en su mayoría han podido incrementar en pequeñas cantidades su nivel de ahorro, como también su comodidad familiar con la adquisición de electrodomésticos e incluso realizar mejoras de infraestructura de su vivienda.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

- El sector micro empresarial ha adquirido un eminente crecimiento en el año 2008 en relación con los años anteriores, debido a una magnifica contribución del microcrédito, consecuentemente los consumidores de los productos y servicios que prestan las microempresas, ha desarrollado un intenso crecimiento de consumo.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar el respectivo seguimiento a los microcréditos otorgados a los socios (as), y de esta forma verificar que el beneficiario invierta el capital en el proyecto para lo cual fue solicitado.
- ✓ Instruir al cliente como puede dar una correcta administración de los fondos que otorga la entidad financiera, y de esta forma evitar que los beneficiarios utilicen el capital entregado de una manera errónea, es decir utilizar otro tipo de inversión para cubrir las cuotas de pago.
- ✓ La cooperativa tiene que proporcionar mayores incentivos a los microempresarios, para que ellos se sientan motivados a seguir trabajando con la institución y cumplir con sus proyectos en el cantón Zamora.
- ✓ Desarrollar un programa de capacitación al personal de la entidad financiera, sobre atención al cliente, de tal manera que se evite inconvenientes con los clientes del microcrédito.
- ✓ Implementar nuevas estrategias para recordar los pagos, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de telefonía celular, para evitar problemas de olvido con los pagos.
- ✓ Que los oficiales de crédito realicen los cobros en el lugar donde se encuentre los clientes para impedir que el prestatario tenga que ir a la cooperativa.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

- ✓ La cooperativa debe conformar de un equipo profesional destinado a desarrollar asistencia técnica a los beneficiarios del microcrédito en los diferentes sectores: productivos, comerciales y de servicio, de tal forma que exista un adecuado manejo al utilizar el microcrédito y por consiguiente se origine una mayor rentabilidad.
- ✓ Desarrollar una promoción intensa del microcrédito, especialmente en el sector rural, en donde se demuestra un menor nivel de conocimiento de los beneficios que otorga la cooperativa.
- ✓ La cooperativa debe asegurarse de dar a conocer a todos los clientes, las obligaciones que deben cumplir y de esta manera los usuarios tengan el mayor conocimiento de las políticas del microcrédito.



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, período 2008.

BIBLIOGRAFIA

CANESSA ONETO, Mario, La Banca del Ecuador una Explicación Histórica, 1999.

IBÁÑEZ GALINDO, Javier, El dinero como centro de Interés de Consumo, 1998.

JORDÁN BUCHELI, Fausto y ROMÁN FERRAND, Juan Carlos, La situación tendencias y posibilidades de las micro finanzas, 2004.

LÓPEZ PASCUAL, Joaquín y GONZÁLEZ, Litina Sebastián; Gestión Bancaria: Los Nuevos Retos, 1ª Edición Mc Graw Hill, Madrid 1998.

Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Zamora

WESTLEY, Glenn D. y BRANCH, Brian; Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito Eficaces en América Latina, 2000.

YUNUS, Muhammad, El Banquero de los Pobres, 2006.

Páginas Web:

www.banca-o-sistema-bancario.html

www.cacpezamora.fin.ec

www.zamora-chichipe.gov.ec



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

ANEXO N° 1

ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL MICROREDITO

OBJETIVO: Evaluación del Aporte de los microcréditos de la cooperativa Cacpe Zamora Ltda. en el desarrollo del sector microempresarial del Cantón Zamora.

INSTRUCCIONES: Estimado cliente de la cooperativa Cacpe Zamora, solicitamos contestar las preguntas formuladas, señale con una (X) la alternativa con la que se identifica.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Edad

1. 18 a 28 años ()
2. 29 a 39 años ()
3. 40 a 50 años ()
4. Más de 51 años ()

1.2. Sexo

1. Masculino ()
2. Femenino ()

1.3. Lugar de residencia

1. Área Urbana ()
2. Área Rural ()

1.4. Estado Civil

1. Soltero ()
2. Casado ()
3. Divorciado ()
4. Viudo ()
5. Separado ()
6. Unión Libre ()



1.5. Nivel de Educación

1. Primaria Incompleta ()
2. Primaria Completa ()
3. Secundaria Incompleta ()
4. Secundaria Completa ()
5. Universidad Incompleta ()
6. Universidad Completa ()
7. Ninguna ()

2. INGRESO FAMILIAR

2.1. En su hogar. ¿Quién trabaja?

1. Padre ()
2. Madre ()
3. Hijos ()

2.2. ¿Qué actividades realizan?

1. Agricultura ()
2. Ganadería ()
3. Comercial ()
4. Jornalero ()
5. Artesano ()
6. Empleado Privado ()
7. Empleado Público ()

2.3. ¿Cuál es la Actividad principal de donde provienen sus ingresos?

1. Agricultura ()
2. Ganadería ()
3. Servicios ()
4. Comercio ()
5. Artesano ()
6. Jornalero ()
7. Sueldo ()

2.4. ¿Qué otra fuente de ingresos posee?

1. Del negocio ()
2. Remesas ()
3. Jubilaciones ()
4. Arriendos ()
5. Pensiones Alimenticias ()
6. Bono solidario ()
7. Otros ()



2.5. ¿Cuáles son sus ingresos promedio mensuales actualmente? (Toda la familia)

1. Menos de 100 ()
2. De \$101 a \$300 ()
3. De \$301 a \$500 ()
4. De \$501 a \$700 ()
5. Más de \$ 701 ()

3. INFORMACIÓN CREDITICIA

3.1. ¿Cuántos créditos ha solicitado?

1. De 1 a 2 ()
2. De 3 a 4 ()
3. Más de 5 ()

3.2. ¿Qué tipo de microcrédito es el más solicitado por Ud.?

1. Producción ()
2. Comercial ()
3. Servicios ()
4. Otros ()

3.3. ¿Cuál fue el monto del microcrédito?

1. Menos de \$500 ()
2. de \$501 a \$1000 ()
3. de \$1001 a 1500 ()
4. de \$1501 a \$ 2000 ()
5. más de \$2001 ()

3.4. ¿Cuál fue el plazo al que le otorgaron el microcrédito?

1. de 1 a 6 meses ()
2. de 7 a 12 meses ()
3. de 13 a 18 meses ()
4. de 19 a 24 meses ()
5. más de 25 meses ()



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

3.5. ¿Qué problemas tuvo para la obtención del microcrédito?

1. Tramites difíciles y largos ()
2. Mala atención al cliente ()
3. Ninguno ()
4. Otros ()

3.6. ¿El monto recibido del microcrédito fue destinado para el motivo que fue solicitado?

1. SI ()
2. NO ()

3.7. ¿Se siente satisfecho con el microcrédito?

1. SI ()
2. NO ()

3.8. ¿El microcrédito mejoro su calidad de vida?

1. SI ()
2. NO ()

3.9. ¿Tuvo dificultades para pagar el microcrédito? Si marca si contesta la siguiente pregunta.

1. SI ()
2. NO ()

3.10. ¿Cuáles fueron las dificultades para el pago del microcrédito?

1. No poseía dinero ()
2. Bajo comercio del producto ()
3. Otros ()

3.11. ¿Qué tipo de garantía presento para obtener el microcrédito?

1. Prendaria ()
2. Hipotecaria ()
3. Quirografaria (sobre firmas) ()

3.12. ¿Cómo pago el microcrédito?



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

1. Producto de la inversión ()
2. Endeudamiento con terceros ()
3. Otros ingresos ()

4. INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA

4.1 ¿Cómo califica la atención brindada por los funcionarios de la Coop. Cacpe Zamora?

1. Excelente ()
2. Buena ()
3. Regular ()
4. Mala ()

4.2. ¿Los trámites y requisitos exigidos por la Coop. Cacpe Zamora le parecen?

1. Fáciles ()
2. Difíciles ()

4.3. ¿La Coop. Realiza algún tipo de seguimiento al microcrédito otorgado?

1. SI ()
2. NO ()
3. ()

4.4. ¿Cómo se enteró Ud. Del microcrédito otorgado por la Cacpe?

1. Folletos ()
2. La prensa ()
3. Charlas ()



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

ANEXO N° 2

ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA COOP. CACPE ZAMORA

OBJETIVO: Evaluación del Aporte de los microcréditos de la cooperativa Cacpe Zamora Ltda. En el desarrollo del sector microempresarial del Cantón Zamora.

INSTRUCCIONES: Estimado funcionario de la cooperativa Cacpe Zamora, solicitamos contestar las preguntas formuladas, señale con una (X) la alternativa con la que se identifica.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Edad

1. 18 a 28 años ()
2. 29 a 38 años ()
3. 39 a 48 años ()
4. Mas 49 años ()

1.2. Sexo

1. Masculino ()
2. Femenino ()

1.3. Nivel de Educación

1. Primaria Incompleta ()
2. Primaria Completa ()
3. Secundaria Incompleta ()
4. Secundaria Completa ()
5. Universidad Incompleta ()
6. Universidad Completa ()
7. Ninguna ()



¿Por
qué?.....

2.7. ¿Cuál es el objetivo principal de la cooperativa?

.....
.....
.....

2.8. ¿Apoyo que brinda la Coop. Cacpe en el desarrollo de la Actividades Económicas en el Cantón Zamora?

- 1. Crediticia ()
- 2. Asesoramiento técnico ()
- 3. Otros ()

2.9. ¿LaCoop. Cacpe efectúa actividades crediticias en coordinación con otras instituciones?

- 1. SI ()
- 2. NO ()

2.10.¿Se realiza campañas de promoción de los tipos de microcrédito?

- 1. SI ()
- 2. NO ()

En caso de contestar si, lo realiza mediante

- 1. La prensa ()
- 2. Folletos ()
- 3. Charlas ()
- 4. Radio ()

2.11.¿Cuáles son los requisitos que se le exige al prestamista?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.



2.12.¿Qué garantías se exige para conceder el microcrédito?

1. Hipotecaria ()
2. Prendaria ()
3. Quirografía ()
4. Otros ()

2.13. Qué tipo de microcrédito es el más otorgado a los clientes?

1. Comercial ()
2. Producción ()
3. Servicios ()
4. Otros ()

2.14.Cuál es el monto más solicitado por los clientes del microcrédito?

1. Menos de \$500 ()
2. de \$501 a \$1000 ()
3. de \$1001 a 1500 ()
4. de \$1501 a \$ 2000 ()
5. más de \$2001 ()

2.15. La entidad realiza algún tipo de seguimiento al microcrédito otorgado

1. SI ()
2. NO ()



Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

ANEXO N° 3

FOTOS DE LOS SECTORES BENEFICIADOS

COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS



COMERCIALIZACION DE ITALPISOS





Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRODOMESTICOS



FERRETERIA





Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

SERVICIO DE TALLER DE BICICLETAS



PRODUCCIÓN DE FACTURAS





Evaluación el aporte de los microcréditos de la Cacpe en el desarroll del sector microempresarial del cantón Zamora, periodo 2008.

SERVICIO DE RESTAURANT

