



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**EVALUACIÓN ECONÓMICA A LOS BENEFICIARIOS DE LA
CONCESIÓN DE CRÉDITOS AGRÍCOLAS DE LA
COOPERATIVA SOL DE LOS ANDES, AÑO 2017**

GLORIA REBECA VILLALOBOS CUENCA

Trabajo de Titulación Modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGÍSTER EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN AGRÍCOLA

Riobamba – Ecuador

Noviembre, 2022

@2022, Gloria Rebeca Villalobos Cuenca

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, titulado: EVALUACIÓN ECONÓMICA A LOS BENEFICIARIOS DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS AGRÍCOLAS DE LA COOPERATIVA SOL DE LOS ANDES, AÑO 2017 de responsabilidad de la señora Gloria Rebeca Villalobos Cuenca, ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Ing. Claudia Patricia Maldonado Erazo; Mag.

PRESIDENTE

Ing. Alex Estuardo Erazo Lara, Mag.

DIRECTOR

Ing. Ana Carola Flores Mancheno, Mag.

MIEMBRO

Ing. Isabel Mercedes Haro Haro, Mag.

MIEMBRO

Riobamba, noviembre 2022

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Gloria Rebeca Villalobos Cuenca, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

GLORIA REBECA VILLALOBOS CUENCA

No. Cédula: 0602964348

DEDICATORIA

Dedicado a mis hijas/o Sammy, Suri y Elí quienes han permitido llegar a cumplir un objetivo más.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha dado la vida, conocimiento y sabiduría para culminar uno de mis objetivos.

A los directores de esta tesis, Ingenieros Alex Erazo, Isabel Haro y Carola Flores, por la disposición a resolver mis dudas y por todo el apoyo brindado para finalizar este trabajo.

A la Cooperativa Sol de los Andes a través del personal, por abrirme las puertas y coadyuvar con la información necesaria.

TABLA DE CONTENIDO

Pàg.

RESUMEN	xiii
SUMMARY	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. <i>Situación problemática.....</i>	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 <i>Preguntas directrices.....</i>	2
1.3 Justificación.....	2
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 <i>Objetivo General.....</i>	3
1.4.2 <i>Objetivos Específicos.....</i>	3
1.4.1 <i>Hipótesis General.....</i>	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO DE REFERENCIA.....	5
2.1 Antecedentes del Problema.....	5
2.2.1 <i>La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.....</i>	7
2.2.2 <i>Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador y su Regulación.....</i>	8
2.2.3 <i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.....</i>	9
2.2.4.1 <i>Inversión.....</i>	10
2.2.4.2 <i>Cartera por vencer.....</i>	10
2.2.4.3 <i>Cartera Vencida.....</i>	10
2.2.4.4 <i>Cartera Castigada.....</i>	10
2.2.4.5 <i>Recuperación de Cartera vencida.....</i>	10
2.3. Actividad agrícola.....	10
2.3.1. <i>Crédito agrícola.....</i>	12

2.4.	Marco conceptual	12
2.4.1	<i>Evaluación</i>	12
2.4.2.	<i>Económica</i>	13
2.4.3	<i>Agrícola</i>	13
2.4.4.	<i>Concesión.....</i>	13
 CAPÍTULO III.....		14
3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	14
3.1	Tipo y diseño de investigación	14
3.2	Métodos de investigación	14
3.3	Enfoque de la investigación	14
3.4	Alcance de la investigación	14
3.5	Población de estudio	14
3.6	Unidad de análisis	14
3.7	Selección de muestra	15
3.8	Tamaño de la muestra	15
3.9.	Técnicas de recolección de datos primarios y secundarios	15
3.10.	Instrumento de recolección de datos primarios y secundarios.....	16
3.11.	Instrumento para procesar datos recopilados	16
 CAPÍTULO IV		17
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
4.1.	Análisis Productivo.....	20
4.2.	Análisis del crédito.....	21
4.3.	Análisis Estadístico	23
4.3.1.	Prueba Chi Cuadrado	23
 CAPÍTULO V		25
5.	PROPUESTA	25
5.1.	Propuesta para reducir los tiempos de aprobación del crédito	25

5.2. Propuesta para mejorar la atención al cliente	28
5.3. Propuesta de Capacitación.....	31
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4. Género	17
Gráfico 2-4. Estado civil	18
Gráfico 3-4. Nivel de educación.....	18
Gráfico 4-4. Vivienda.....	19
Gráfico 5-4. Servicios básicos	19
Gráfico 6-4. Actividades que considera de mayor ingreso	20
Gráfico 7-4. Producto cultivado	20
Gráfico 8-4. Tipos de garantía por montos de créditos	21
Gráfico 9-4. Forma de pago.....	21
Gráfico 10-4. A cuántas personas generó trabajo	22
Gráfico 11-4. Considera que mejoró su economía.....	22
Gráfico 12-4. Qué mejoraría del proceso del crédito	23
Gráfico 1-5. Flujograma del proceso de crédito	27
Gráfico 2-5. Flujograma de atención al cliente.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-4: Ingresos antes y luego del crédito	23
Tabla 2-4: Pruebas de Chi cuadrado.....	24
Tabla 3-4: Gráfico de correspondencia	24

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Información Básica

Anexo B: Información Productiva

Anexo C: Información del Crédito

RESUMEN

El objetivo fue evaluar a los socios que accedieron a los créditos agrícolas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes en el año 2017, para conocer el impacto económico causado. La evaluación económica a los beneficiarios de la concesión de créditos agrícolas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes en el año 2017, se realizó a 76 beneficiarios de una población de 1350 beneficiarios que accedieron a créditos agrícolas, quienes a través de una encuesta proporcionaron información que fue procesada utilizando el estadístico Chi cuadrado en el Microsoft Excel y el Software IBM SPSS versión 21, determinándose que el mayor porcentaje de beneficiarios que accedieron a los créditos corresponden al género femenino, el nivel de instrucción de educación en su mayoría es primaria, los créditos otorgados mediante garantía personal corresponden al 46% y fueron montos entre USD 500 y USD 5000. Todos los beneficiarios realizan actividades agrícolas y consideran que esta actividad proporciona mayores ingresos económicos. Los productos más cultivados son el maíz con el (42%) seguido de la papa con el (30%). Se concluye que los créditos agrícolas otorgados por la Cooperativa Sol de los Andes mejoraron los ingresos de los beneficiarios en un 12%, luego de obtener sus créditos, aportando en la generación de empleo y contratación de personal. Finalmente, se realizó una propuesta acogiendo la sugerencia de los beneficiarios, donde se busca mejorar la agilidad en el proceso para la entrega de los créditos y la disminución en cuanto a documentación solicitada.

Palabras clave: EVALUACIÓN, ECONOMÍA, SOCIOS, CONCESION, CRÉDITOS, SOCIOS, AGRÍCOLAS, COOPERATIVAS.



Elaborado académicamente por:
**LUIS ALBERTO
CAMINOS
VARGAS**



13-10-2022

0145-DBRA-UPT-IPEC-2022

SUMMARY

The objective was to evaluate the members who accessed agricultural credits at the Sol de los Andes Savings and Credit Cooperative in 2017, in order to know the economic impact caused. The economic evaluation to the beneficiaries of the granting of agricultural credits of the Sol de los Andes Savings and Credit Cooperative in the year 2017, was carried out to 76 beneficiaries out of a population of 1350 beneficiaries who accessed agricultural credits, who through a survey provided information that was processed using the Chi-square statistic in Microsoft Excel and IBM SPSS Software version 21. It was determined that the highest percentage of beneficiaries who accessed the credits are female, the level of education is mostly primary, the credits granted through personal guarantee correspond to 46% and the amounts were between USD 500 and USD 5000.

All of the beneficiaries carry out agricultural activities and consider that this activity provides higher income. The most cultivated products are corn (42%) followed by potatoes (30%). It is concluded that the agricultural credits granted by the Sol de los Andes Cooperative improved the income of the beneficiaries by 12%, after obtaining their credits, contributing to the generation of employment and hiring of personnel. Finally, a proposal was made in response to the beneficiaries' suggestions, seeking to improve the agility of the loan delivery process and reduce the amount of documentation required.

Key words: EVALUATION, ECONOMICS, PARTNERS, CONCESSION, CREDITS, AGRICULTURE, COOPERATIVES.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1. *Situación problemática*

El crédito agropecuario es un crédito enfocado a atender necesidades del financiamiento a corto, mediano y largo plazo para los sectores agrícolas. El crédito agropecuario es utilizado en los diferentes eslabones de la cadena productiva agropecuaria y rural. Los beneficiarios de un crédito agropecuario puede ser el pequeño, mediano y gran productor. (Barberan, 2019)

Los factores para que el agricultor acuda a una institución financiera es para que sus procesos de producción no se vean afectados por la falta de capital de trabajo, existiendo además externalidades, los factores internos y externos dentro los procesos productivos siempre serán vulnerables con el tiempo, el tipo de mercado y capacidad de producción.

La Cooperativa Sol de los Andes es una entidad financiera que fue creada en el año 2010, por un grupo de líderes y dirigentes indígenas de la provincia de Chimborazo, en la actualidad es una institución solvente que tiene altos estándares de calidad y servicios financieros, además posee una adecuada infraestructura donde funciona la agencia matriz. (Cooperativa Sol de los Andes, 2018)

Los créditos que entrega la institución no siempre son positivos, ya que implican un mayor endeudamiento que puede conducir a la disminución de bienes de la empresa, del hogar o individuales, Además, los beneficios obtenidos no siempre son sostenibles, dada la naturaleza de las actividades comerciales que se emprenden a partir de los microcréditos, que generalmente son de auto empleo y bajo retorno. Por último, ellos también dependen del contexto económico, legal y político del país, de las características específicas del producto financiero y de la capacidad empresarial del usuario de un crédito (Köbrich, Morales, & Maino, 2006).

Los problemas del crédito destinados a la inversión agrícola, radica principalmente en la producción, incierta de su rentabilidad, por el efecto de la influencia de factores climáticos como; huracanes, sequias, inundaciones, exceso de humedad y factores biológicos como: plagas y enfermedades, estos factores determinan la inestabilidad de los precios de mercado causadas por situaciones locales y estacionales, además se suma a estos factores el incremento de costo de

producción, el abastecimiento irregular de materiales e insumos que influyen notablemente en los ciclo de recuperación y el retorno efectivo del capital del crédito ya que cada vez la rotación capital invertido es más largo que en las operaciones ordinarias, provocando en la institución financiera incremento de la cartera vencida y el índice elevado de morosidad. La gran demanda de créditos estacionales está dirigidos a los productores agrícolas, estos generan elevados porcentajes de intereses.

Se desconoce cuál es el impacto económico que han generado los créditos agrícolas otorgados por la COAC Sol de los Andes en sus socios, razón por la cuál es necesario la elaboración de la presente investigación para determinar si existe o no influencia de los créditos agrícolas luego de su otorgamiento.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo incide el crédito agrícola en el nivel económico de los productores que accedieron a este servicio de la COAC Sol de los Andes en el año 2017?

1.2.1 Preguntas directrices

¿Cuáles fueron las condiciones económicas iniciales de los beneficiarios que accedieron a los créditos agrícolas COAC Sol de los Andes en el año 2017?

¿Cuáles son los impactos económicos en los beneficiarios del crédito agrícola en la Cooperativa Sol de los Andes en el año 2017?

¿Cómo mejorar el proceso para la concesión de créditos agrícola otorgado por COAC Sol de los Andes en el año 2017?

1.3 Justificación

El financiamiento agrícola es un problema que no tiene una solución integral. “La demanda excede a la oferta formal actual”, es la conclusión a la que llegaron dirigentes, empresarios y autoridades durante la última reunión del Grupo Diálogo Rural. Sin embargo, se puede señalar, que lo más importante es que en el sector agrícola se están encontrando mecanismos creativos para facilitar el acceso al financiamiento del pequeño productor (Lizarzaburu, 2016).

El financiamiento de los créditos agrícolas solo será visible si está atado a la tecnología, la comercialización y al seguro agrícola. Pero en este proceso las empresas proveedoras de insumos son fundamentales (de hecho, ya dan créditos), al igual que el Ministerio de Agricultura para brindar semilla certificada, insumos y asistencia técnica de campo como parte de los esquemas de financiamiento.

El crédito agrícola ha sido uno de los productos financieros cuyo resultado no ha sido potencializado por la institución financiera, a pesar de las limitaciones en cuanto a la entrega de los mismos, sin embargo, los beneficiarios han incrementado sus ingresos de capital de trabajo, con propósito de mejorar sus procesos productivos y actividades agrícolas.

La presente investigación determinará quienes son los beneficiarios que acceden a los créditos agrícolas entregados por la COAC Sol de los Andes, y el impacto económico que ha generado el crédito, lo que permitirá elaborar una propuesta de mejora del producto a la COAC Sol de los Andes, transformándose en una contribución práctica; los beneficiarios directos serán las personas que van acceder a un nuevo crédito mediante la mejora del producto y la COAC Sol de los Andes, los beneficiarios indirectos son los familias de las personas que acceden a un mejor tipo de crédito acorde a su realidad y los proveedores de bienes y servicios que el beneficiario tiene que acceder para proveerse de insumos lo que generará un dinamismo en la economía local.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Evaluar a los socios que accedieron a los créditos agrícolas en la COAC Sol de los Andes en el año 2017, para conocer el impacto económico causado.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones económicas iniciales de los socios que accedieron al crédito agrícola COAC Sol de los Andes.
- Evaluar el impacto económico de los socios que accedieron a los créditos agrícolas en la cooperativa Sol de los Andes.

- Desarrollar una propuesta adecuada para la concesión de créditos agrícolas que permitan elevar los ingresos económicos de los beneficiarios, para mejorar los índices de captación, colocación y recuperación de la COAC Sol de los Andes, en el año 2017.

1.4.1 Hipótesis General

La concesión de los créditos agrícolas de la Cooperativa Sol de los Andes influye en el nivel económico de los productores que accedieron al crédito.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes del Problema

Las políticas de desarrollo agrícola en América Latina previas a las reformas financieras de los ochenta y noventa, se caracterizaron por una fuerte intervención estatal que, en el ámbito del financiamiento agrícola y rural, se tradujeron en la creación de instituciones financieras de fomento para atender las necesidades de financiamiento de los productores del campo, que no eran adecuadamente cubiertas por la banca comercial. Dichas entidades, en su mayoría de propiedad pública, se financiaron con recursos provenientes de los presupuestos nacionales, de fondos otorgados por organismos multilaterales de financiación, y de agencias de ayuda oficial de gobiernos extranjeros (Acevedo & Delgado, 2002).

A inicios de los noventa la existencia de los bancos de desarrollo en general y los bancos agrícolas en particular, fue materia de fuerte cuestionamiento por parte de los impulsores de las políticas de liberalización financiera. Las críticas al modelo anterior señalaban que las políticas de crédito dirigido no habían cumplido con su objetivo de favorecer el desarrollo de los pequeños productores rurales, ya que en muchos casos los préstamos se habían destinado a favorecer a los sectores más modernos de la agricultura comercial. Asimismo, se criticó que la asignación de los recursos no se había sustentado en una correcta evaluación de los proyectos, habiéndose registrado en muchos casos interferencias de carácter político al momento de tomar las decisiones. A ello, se sumaron los desajustes entre las condiciones crediticias de carácter preferencial y el costo real del crédito, que determinó resultados desfavorables en la solvencia financiera de dichas instituciones, que pasaron a depender altamente de los fondos públicos (Acevedo & Delgado, 2002).

El BanEcuador ha sido para los pequeños productores agrícolas la única alternativa del sistema financiero, aun cuando existe en el país un sistema de cooperativas de ahorro y crédito, pero que están focalizadas en ciertas regiones y ciudades; algunas ONGs también están dando crédito rural, aunque no necesariamente crédito agrícola; al igual que algunos bancos privados, pero éstos están más concentrados en la agricultura comercial.

Esta perspectiva tiene que ser diferente por parte de COAC Sol de los Andes, al ser una entidad joven en el mercado, y con los nuevos enfoques de la economía popular y solidaria, el aspecto

social es fundamental antes que el capital, dentro de este contexto determinar si los créditos están cumpliendo su función es primordial para la toma de decisiones.

En los últimos diez años, el Banco ha perdido presencia en el sector agrícola a pesar que destina a dicho sector 91% de sus préstamos, generándose grandes vacíos en el mercado de crédito agrícola y rural. Su cartera de créditos, que era del orden de los US\$ 176 millones en 1992, ha disminuido a US\$ 37 millones en el año 2000, es decir, apenas el 21% de la de aquel año, lo que significó una participación mínima en el financiamiento del sector (Acevedo & Delgado, 2002)

Un análisis Rimisp determina que solo para pequeños productores se necesitan, conservadoramente, \$ 2.400 millones al año, incluyendo movilización de cosechas e infraestructuras. De los 463,7 millones entregados en 2014, el 58% lo otorgó el Banco de Fomento (BNF). (Lizarzaburu, 2016)

El nuevo agricultor, señala Francisco Rhon, citado en Lizarzaburu (2016) debe irse dotando de capacidades muy altas para entender cómo funcionan los precios en los mercados; por eso es fundamental contar con información (oferta, demanda, inventarios, precios locales, internacionales). Por otra parte, el productor no solo quiere crédito para producir, sino que para subsistir en los períodos entre cosechas; el chulquero es el único capaz de resolver el problema alimentario del campesino.

A nivel de América Latina el sector agrícola se ha visto complejo en cuanto su acceso a financiamiento que permita desarrollarse en su ámbito, es por ello que los esfuerzos del gobierno, es en acompañamiento al agricultor en esta área.

Las opiniones de expertos, funcionarios y usuarios de créditos individuales permitieron identificar tres niveles de impacto del programa. El primero, Institución y/o Programa, dice relación con el rendimiento institucional. En él se definieron cinco ámbitos (beneficiarios del programa, características del crédito, recursos utilizados, resultados del programa y complementariedad con otros programas). El segundo nivel se refiere a los usuarios, es decir los cambios observables en el hogar y la empresa de los usuarios y los ámbitos identificados fueron:

Cambio en factores de producción: Agrupa todas las modificaciones en los elementos de producción de los que dispone o controla el productor, es decir activos, pasivos, patrimonio de la explotación agrícola y capital de trabajo.

Cambios en el proceso productivo: Incluye criterios que apuntan a identificar cambios en la forma de producir, es decir productividad y uso de la superficie de la propiedad agrícola.

Cambios en situación financiera: Caracteriza la situación económica de la unidad de producción y del hogar evaluando las modificaciones en la rentabilidad de la unidad de producción, los ingresos de la empresa y el hogar y en los bienes del hogar.

Cambio en calidad de vida: Comprende criterios que evalúan modificaciones en elementos materiales, psicológicos o sociales de la vida del pequeño productor, como cambios en educación y cambios en gastos diversos. (Köbrich, Morales, & Maino, 2006).

2.2 Marco teórico

2.2.1 La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

Las prácticas de economía social y solidaria se han desarrollado a lo largo de la historia en el territorio ecuatoriano, un claro ejemplo de éstas prácticas es la economía de los pueblos ancestrales del Ecuador que permitió que el Sumak Kawsay sea incluido en nuestra Carta Magna aprobada en el 2008 con una visión posible para que la sociedad pueda transitar de un “modelo de desarrollo basado en crecimiento económico a una apuesta por posibilitar formas de vida humana, en las que se recupere la armonía plena entre todos los seres vivos” (Saltos, Mayorga, & Ruso, 2016).

La Constitución de la República del Ecuador reconoce a la economía popular y solidaria como la necesidad de mejorar las condiciones de vida de los ecuatorianos en especial de los sectores vulnerables, en sus artículos 283 y 311 se refiere al sistema económico social y solidario en el cual se reconoce al ser humano como sujeto y fin y, a la integración del sistema financiero popular y solidario que está formado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro, respectivamente.

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) define a la economía popular y solidaria como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una institución que forma parte del aparataje del Estado, tiene como finalidad la supervisión y control de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, goza de autonomía administrativa y financiera y está facultada para expedir normas de carácter general en materias de su competencia. La

organización interna de la institución distingue la naturaleza del Sector de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario, bajo una gestión desconcentrada.

Las atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se detallan en el artículo 147 de la LOEP, y son: control de las actividades económicas, velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control, otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley, fijar tarifarios de servicios, autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley, imponer sanciones, las demás previstas en la Ley y su Reglamento.

2.2.2 Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador y su Regulación.

La aparición de las organizaciones empresariales o cooperativas han sido asociadas a situaciones de pobreza que se viven en diferentes regiones, así lo define Passet, (2013), quien además sostiene que éste surgimiento empresarial está dirigido principalmente a los grupos sociales que se asientan en países industriales donde se encuentran desprotegidos del bienestar social y buscan protegerse y salir adelante mediante el apoyo de estas empresas democráticas, aún cuando parte de la legislación transnacional esté en contra.

En el Ecuador la primera cooperativa de ahorro y crédito fue creada en 192, pero esta cifra fue rápidamente en aumento pues en el 2013 el registro de catastro contemplaba un total de 947 cooperativas y al finalizar el 2016 se oficializó a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria un total de 740, disminución que se asocia a las políticas de supervisión implementadas por el Estado. Sin embargo, pese a las medidas de supervisión implementadas por el estado los socios siguen sumándose, es así que en la actualidad los asociados superan los 5 millones, de los cuales alrededor del 50% corresponden a mujeres y a la población joven vinculada a te sector

El sector cooperativo en el Ecuador se conforma por grupos de individuos que se organizan de forma voluntaria con la finalidad de establecer mecanismos de cooperación que les permita satisfacer sus necesidades económicas, para ello las instituciones financieras se subdividen según el sector al que están dirigidas brindando servicios que permiten mejorar las condiciones de vida de sus socios.

En nuestro país el sector cooperativo se clasifica en: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios, clasificación que permite “identificar a las cooperativas de ahorro y crédito

como instituciones financieras que forman parte de la economía popular y solidaria de nuestro Estado. “Las Cooperativas de Ahorro y Crédito integran a un conjunto de personas que aportan de manera equitativa al capital que se relacionada con acciones explícitas por comunidades o colectivos a partir de objetivos comunes que les generen un beneficio” (García, et.al,2018) y que además aportan a la economía del sector.

Las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de su ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, podrá realizar varias actividades entre las principales tenemos: brindar préstamos, aceptar depósitos, emitir tarjetas de pago, inversiones y transacciones de divisas, emitir cuentas con obligaciones, transferencias de cobros, etc. Además, están obligadas a exhibir en un lugar público y visible su certificado de funcionamiento otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el ente regulador de esta institución.

2.2.3 Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes

La Cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes, es una institución ciera que fue creada por un grupo de líderes y dirigentes indígenas de la provincia de Chimborazo, el 15 de diciembre del 2010, su casa matriz está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Juan Montalvo 18-26 Chile y Gaspar de Villarroel.

Durante sus años de vida institucional ha ido creciendo y actualmente cuenta con una gran solvencia económica y con estándares de calidad de servicios que son ofertados a sus beneficiarios financieros a través de su página web <https://coacsoldelosandes.fin.ec/>, a través de la cual se difunde una alta gama de productos y servicios financieros que ofertan entre los cuales destacamos InverSol, CrediSol, Mi Solcito, PlanSol, BasicSol, RecaudaSol, entre otros. Cuenta además con un simulador de crédito en línea, que les permite a los beneficiarios realizar una simulación breve sobre el monto y las cuotas a pagar, con la finalidad de facilitarles a sus beneficiarios la toma de decisiones al momento de optar por algún crédito.

2.2.4. Otorgamiento de crédito

El otorgamiento del crédito es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Los modelos de scoring y rating son las herramientas fundamentales que nos permiten medir el riesgo que asumimos y fijar los niveles admisibles.

2.2.4.1 Inversión

Inversión es un término económico que hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que el mismo genere ganancias.

2.2.4.2 Cartera por vencer

Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

2.2.4.3 Cartera Vencida

Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

2.2.4.4 Cartera Castigada

Indica el monto por el cual consta el deudor como sujeto de crédito castigado. Se reportarán los beneficiarios con créditos castigados incluso cuando no tengan créditos vigentes.

2.2.4.5 Recuperación de Cartera vencida

Realizar la recuperación del capital, con sus respectivos intereses, de acuerdo con la tabla de amortización de la operación crediticia

2.3. Actividad agrícola

Es una actividad en que uno trabaja con la tierra, es decir, en el trabajo de preparación de la tierra, siembre, cosecha, manejo, etc. Se considerarán como actividad la explotación de las actividades relativas a la tierra, ganaderas, extracción y planta y explotación animal, explotación de apicultura, avicultura, sericultura, cría de peces.

La posición económica financiera se deriva, según Eslava (2016), de lo siguiente:

Posición económica, identificaría la capacidad de la institución tiene para generar y, sustancialmente, retener beneficio durante un periodo determinado. Es decir, considerando que el beneficio es el objetivo de la gestión de explotación por excelencia. PE sería una expresión muy aproximada del mejor estado de funcionamiento de una empresa.

Posición financiera Identificaría la capacidad que la empresa tiene de atender adecuadamente sus compromisos de pagos financieros. Es decir, la PF sería una expresión también aproximada del

mejor o menos estado de la liquidez de la empresa. Por su parte autores como Kother (2009), plantea que el análisis económico financiero se puede considerar como el estudio analítico de los balances generales, Estado de Pérdidas y Ganancias y de otra índole, de una empresa comercial, entre ellos mismos o en comparación con los de otras empresas, considerado útil para ayudar a la gerencia o como base para medir los riesgos de crédito e inversión, se prepara frecuentemente empleando razones (o relaciones) aceptadas, financieras y de las operaciones, que muestran ostensiblemente la situación y las tendencias.

En el análisis económico se evalúan los costos y las ganancias de un proyecto desde la perspectiva de la sociedad como un todo. Se asume que la realización de un proyecto ayudará al desarrollo de la economía y que su contribución social justifica el uso de los recursos que necesitará. En consecuencia, el análisis económico considera la valoración de los costos y beneficios sociales del proyecto; así como el uso de métodos estimativos de precios-sombra cuando los costos y beneficios difieren de los precios de mercado; y la valoración fuera del mercado y la transferencia de beneficios, para precios de bienes y servicios que no tienen precios de mercado directos. (Hoyos, 2008).

Para (Ochoa, Galeano, & Agudelo, 2010) para determinar la entrega de un crédito se utiliza el modelo Scoring, que es un modelo estadístico que sirve para evaluar el riesgo al realizar una operación de crédito y así determinar la posibilidad de incidencia de mora en un socio ó cliente. Dentro de la práctica habitual de gestión de crédito, el Scoring evalúa la información suministrada por los solicitantes, junto con otra información de importancia, como informes de Buró de Crédito, a fin de formar una base sólida para la toma de decisiones.

El modelo de Scoring contiene puntajes asociados con cada atributo; el puntaje total, que se calcula al sumar los puntos de cada atributo, es una medida directa del riesgo (probabilidad) de que el crédito de consumo sea de dudoso recaudo. Los beneficios de las técnicas de Scoring de crédito son los siguientes:

- Reducción de la mora
- Consistencia en la toma de decisiones
- Control de los procesos
- Velocidad en la respuesta a los socios o beneficiarios

Este medio brinda soluciones para las solicitudes de crédito y gestiona la relación con los socios o beneficiarios en base al comportamiento de las cuentas. Evalúa información en la gestión de las

cuentas de socio o beneficiarios al analizar las tendencias de pago, a fin de formar una base sólida sobre la cual decidir:

- Aumentar el límite de crédito de consumo;
- Prevenir fugas de socios;
- Realizar Cobranzas eficaces.

Los créditos agrícolas en el sistema cooperativo no son tan atractivos por lo que, la cooperativa Sol de los Andes basados en su fuerte enfoque social, han apostado al apoyo del agricultor en este segmento muy descuidado y poco atendido.

2.3.1. Crédito agrícola

El crédito agrícola es una modalidad de crédito destinada principalmente a la atención de necesidades de capital para el mejoramiento y sostenimiento del sector agrícola y ganadero, en cuyo otorgamiento se exige como contraparte una garantía. Normalmente el crédito agrícola es promovido por el Estado a través de instituciones formales, tanto públicas como privadas. (Crédito Agrícola, 1999).

2.4. Marco conceptual

2.4.1 Evaluación

La evaluación puede ser entendida según el propósito u objetivo que se persigue, así por ejemplo en el campo educativo es entendida como “una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis sobre las causas y razones para determinados resultados (...), y la elaboración de un nuevo plan en la medida que proporciona antecedentes para el diagnóstico” (Duque, 1993, p.167).

Por su parte Foronda (2007), en su revista la evaluación en el proceso de aprendizaje sostiene que a través de la evaluación se logra obtener información útil acerca del proceso de planificación, que aportan en la toma de decisiones, solución de problemas de responsabilidad y la comprensión de todos los fenómenos involucrados en este proceso.

La evaluación tiene por fin comprobar de modo sistemático en qué medida se han logrado los resultados previstos en los objetivos que se hubieran especificado con antelación.

2.4.2. Económica

Dentro del contexto que trata esta investigación la palabra económica está estrechamente ligada a la economía, entendiéndose como la forma en que se organizan o distribuyen los recursos económicos dentro de un estado, una provincia, e inclusive dentro de las familias. Autores como Samuelson y Nordhaus definen a la economía como “El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos” (2006, p.4).

2.4.3 Agrícola

La palabra agrícola se enmarca dentro de la agricultura, actividad que es considerada como uno de los pilares fundamentales en la economía de los pueblos y naciones pues a través de esta actividad productiva se logran satisfacer necesidades de alimentación, así como generación de mano de obra e inclusive posibilidades de comercio internacional que genera divisas.

La Organización Internacional de las Naciones Unidas para la alimentación y la Agricultura, estima que la agricultura se ha convertido en la única fuente de ingresos que poseen alrededor del 70 % de la población rural en el mundo, actividad que con mucho esfuerzo y sacrificio del sector agricultor logra proporcionar la subsistencia a millones de personas en todo el mundo (Borja &Valdivia).

2.4.4. Concesión

En palabras de Calafell, la concesión es definida “como una figura generadora de empleos y, por ende, estimula el fomento de la riqueza nacional, al mismo tiempo que refleja una actitud económicamente sana” (1976, p.215), dejándole al Estado la libertad de invertir sus recursos económicos en proyectos prioritarios dejando a los particulares espacios para que con su propio esfuerzo cubran ciertas necesidades de las personas.

2.4.5 Créditos

Los créditos son transacciones financieras en el cual intervienen dos partes: quien presta el dinero y quien lo recibe. En este proceso el deudor se compromete a devolver la cantidad de dinero recibida más los intereses acordados en un tiempo determinado.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación corresponde a un estudio de tipo transversal debido a que la gerencia de la COAC necesitó conocer el impacto económico que genera el crédito agrícola en el sector agropecuario.

3.2 Métodos de investigación

Los métodos utilizados en la investigación son analítico y comparativo. El primero permitió conocer de forma general las condiciones socio económicas de los beneficiarios de la COAC Sol de los Andes, y determinar las razones que les motivó acceder a los créditos agrícolas. El segundo método, permitió comparar entre lo observado y lo esperado, esperando que existan mejoras en los ingresos de los socios que accedieron a los créditos agropecuarios.

3.3 Enfoque de la investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo para probar hipótesis con base en la frecuencia absoluta y relativa para el análisis estadístico.

3.4 Alcance de la investigación

La presente investigación se realizó a los socios que accedieron a créditos agropecuarios en la COAC Sol de los Andes, en el año 2017, ubicada en la ciudad de Riobamba, para determinar el nivel socioeconómico de los socios antes y después de acceder al crédito.

3.5 Población de estudio

La población que se analizó corresponde a las personas que accedieron a las líneas de crédito para emprendimientos agrícolas, en la COAC Sol de los Andes, cuyo número es de 1350 socios o beneficiarios.

3.6 Unidad de análisis

- Socios de la línea de crédito para sector agrícola
- COAC Sol de los Andes

3.7 Selección de muestra

La muestra se obtuvo a partir de los 1350 socios que accedieron al crédito agrícola de la COAC Sol de los Andes.

3.8 Tamaño de la muestra

El universo de la presente investigación contempla los beneficiarios de la línea de crédito agrícolas, entregados por la COAC Sol de los Andes, Provincia de Chimborazo en el primero semestre del año 2017.

Para la obtención de la muestra se aplicó la fórmula que corresponde a variables cualitativas con población conocida (Ramos A. 2009):

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

Nivel de confianza	Z	1,79
Variable de investigación que participa directamente	p	0,50
Variable de investigación que participa incipientemente (1-p)	q	0,50
Nivel de precisión	d	0,1
El universo	N	1350

Cálculo:

$$n = \frac{(1350)(1,79^2)(0,5)(0,5)}{(0,1^2)(1350 - 1) + (1,79^2)(0,50)(0,5)} = 76$$

Según el cálculo para el muestreo, se realizaron **76** encuestas con un nivel de confianza de 92,50% a los socios de la línea de crédito para sector agrícola, según la tabla de números aleatorios.

3.9. Técnicas de recolección de datos primarios y secundarios

Recolección de datos primarios

Para la recolección de datos primarios, se utilizó una encuesta, dirigida a los 76 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes.

Recolección de datos secundarios

Para obtener la información bibliográfica necesaria para la base teórica del trabajo, se obtuvo a través de la biblioteca virtual de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. También se obtuvo información de artículos científicos que se encuentran en la web.

3.10. Instrumento de recolección de datos primarios y secundarios

Para la recolección de datos primarios se utilizó un cuestionario con 19 preguntas cerradas, las mismas que nos permitieron la recolección de los datos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes. Es necesario señalar que para el análisis se procesaron 13 preguntas.

Para los datos secundarios, se utilizó una computadora, internet, guía del cuestionario aplicado.

3.11. Instrumento para procesar datos recopilados

Para el procesamiento de los datos se utilizó el Software Microsoft Excel y el Software IBM SPSS versión 21 y para comprobar la hipótesis se utilizó el estadístico Chi cuadrado.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El siguiente estudio se realizó con la finalidad de identificar el segmento de beneficiarios del sistema de entrega de créditos agrícolas de la cooperativa “Sol de los Andes” en el año 2017, así como la incidencia económica de los beneficiarios que accedieron a dicho crédito.

En la presente investigación se realizaron 76 encuestas a los socios, cuyo análisis de los datos obtenidos arrojaron los siguientes resultados.

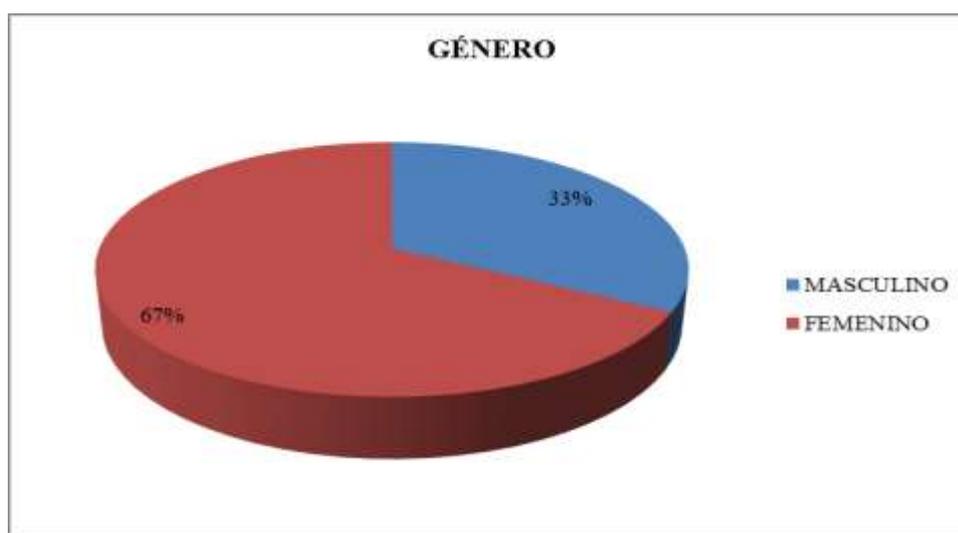


Gráfico 1-4. Género

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

El 67 % de la muestra encuestada corresponde al género femenino, y el 33% corresponde al género masculino, donde se evidencia que las actividades agrícolas y pecuarias son asumidas por las mujeres.

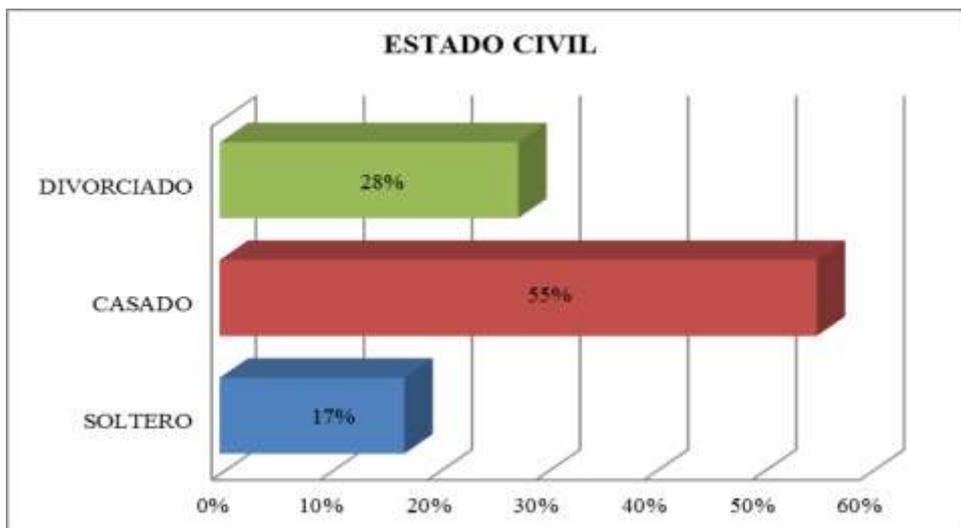


Gráfico 2-4. Estado civil

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

La mayoría de los beneficiarios de los créditos son casados (55%), seguido de 28% de socios divorciados y un 17% de solteros.

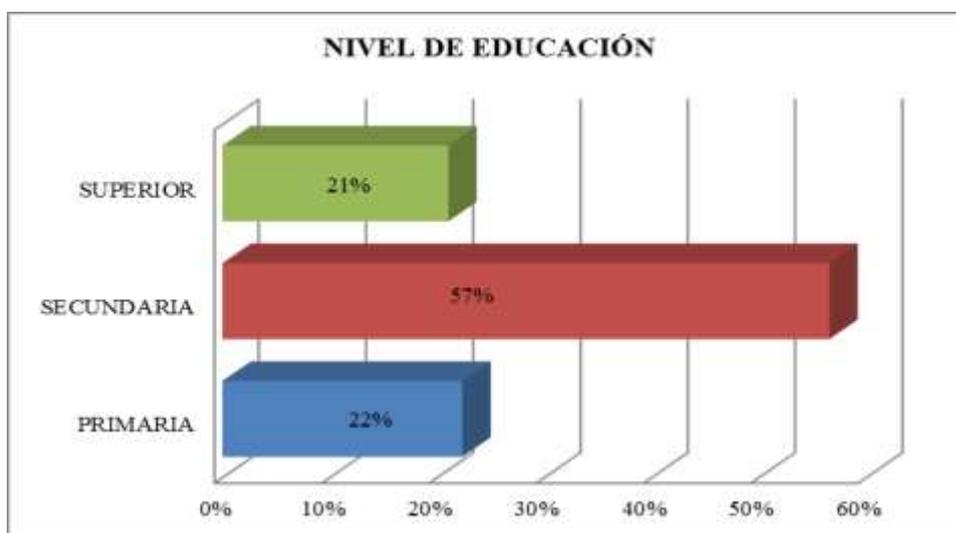


Gráfico 3-4. Nivel de educación

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

En lo referente al nivel de educación de los beneficiarios, se ha determinado que el 57%, tienen un nivel secundario, el 22% primario y el 21% han alcanzado una educación superior.

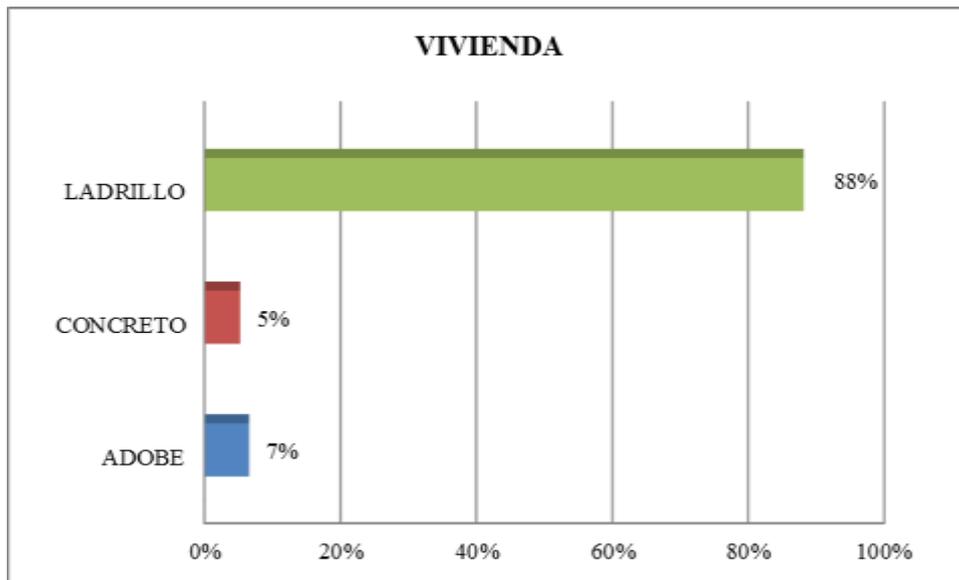


Gráfico 4-4. Vivienda

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

La estructura de la vivienda de los beneficiarios de la cooperativa Sol de los Andes fue de ladrillo en un 88%, el 7 % es de adobe y el 5 % de concreto.

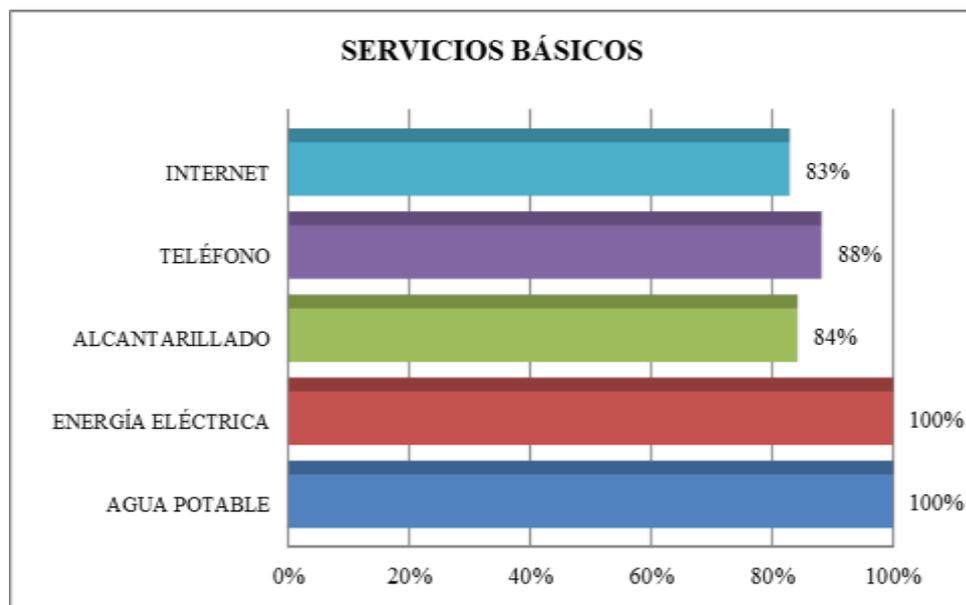


Gráfico 5-4. Servicios básicos

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Respecto a los servicios básicos, todos los beneficiarios poseen energía eléctrica y agua potable, mientras que el servicio de internet es el de menor acceso con el 83%.

4.1. Análisis Productivo



Gráfico 6-4. Actividades que considera de mayor ingreso

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Las actividades de mayor ingreso de los beneficiarios del crédito son la agricultura con un 46%, y la ganadería con un 33%, mientras que el 21% consideran que otras actividades les genera mayores ingresos.

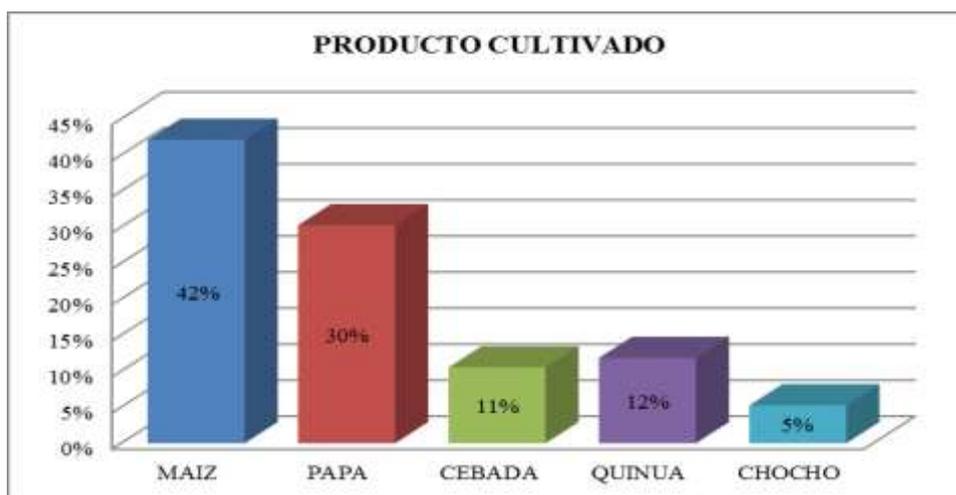


Gráfico 7-4. Producto cultivado

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Los beneficiarios consideran que el producto más cultivado es el maíz con el 42%, seguido de la papa con un 30% y en menor porcentaje el chocho que representa un 5%.

4.2. Análisis del crédito

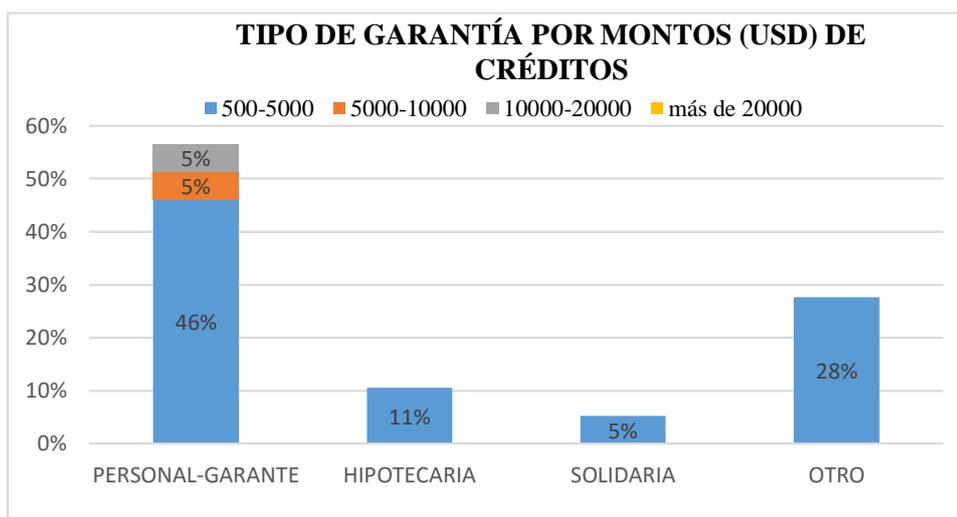


Gráfico 8-4. Tipos de garantía por montos de créditos

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Los beneficiarios de los créditos agrícolas presentaron **garantía personal**, dentro de esta el 46% obtiene un monto entre USD 500 y USD 5000, el 5% entre USD 5.000 y USD 10.000 y el 5% obtiene un monto entre USD 10.000 y USD 20.000. La **garantía solidaria** es la de menor porcentaje (5%) y obtuvieron montos entre USD 500 y USD 5000. Se debe resaltar que los beneficiarios no accedieron a créditos superiores a USD 20.000.

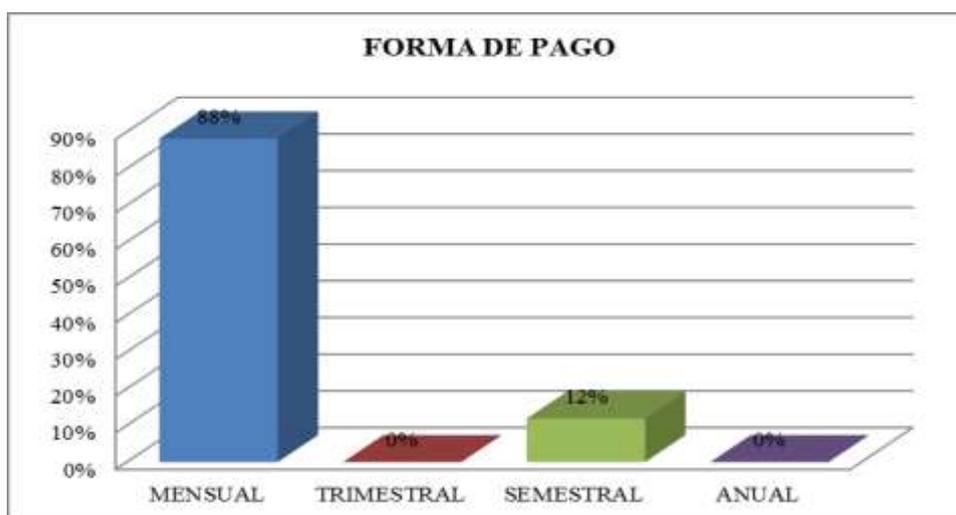


Gráfico 9-4. Forma de pago

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2022

Los beneficiarios prefieren una forma de pago de sus créditos de forma mensual (88%), y un pequeño segmento (12%) prefiere realizar el pago de forma semestral.



Gráfico 10-4. A cuántas personas generó trabajo

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

El impacto laboral generado producto de los créditos agrícolas en su mayoría (83%) corresponde a una persona, y el 17% ha generado trabajo de 2 a 4 personas.

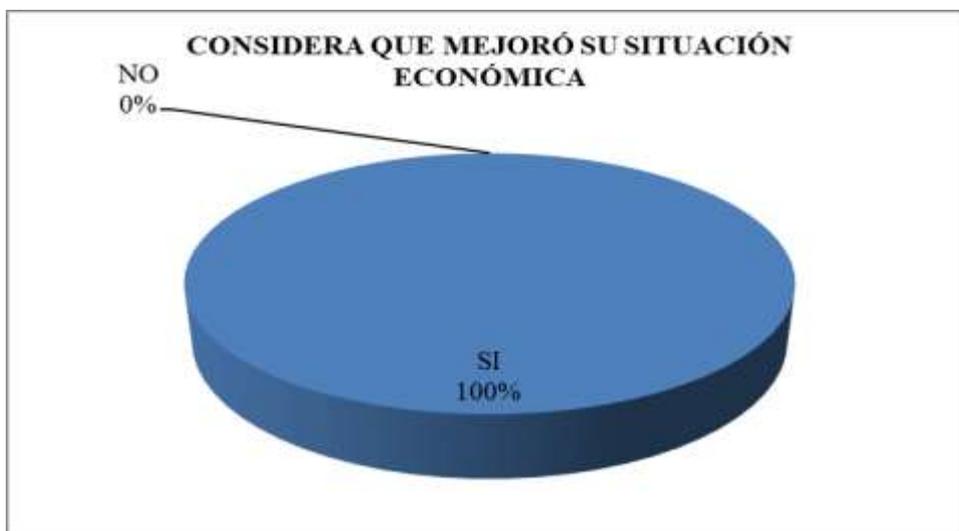


Gráfico 11-4. Considera que mejoró su economía

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Análisis: se preguntó a los beneficiarios del crédito si considera que su situación económica mejoró después de haber recibido el crédito. El 100% de los beneficiarios respondieron que si mejoró su situación económica.



Gráfico 12-4. Qué mejoraría del proceso del crédito

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

El 49% de los beneficiarios consideran que se debería mejorar el tiempo en la otorgación de créditos, el 34% señala que se debería disminuir la documentación solicitada, finalmente el 17% señalan que se debería mejorar la atención.

4.3. Análisis Estadístico

A continuación, se presenta los resultados de la prueba Chi cuadrado que permite contrastar la relación existente entre los ingresos obtenidos por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, antes y después la obtención del crédito agrícola.

Los beneficiarios de los créditos agrícolas se caracterizan por tener ingresos que superan los USD 800 antes y después de obtener el crédito agrícola por cuanto la mayoría de beneficiarios tienen sus ingresos en esta categoría con un 55% y 67% de ocurrencias respectivamente.

4.3.1. Prueba Chi Cuadrado

Tabla 1-4: Ingresos antes y luego del crédito

Ingresos antes del crédito	Ingresos luego del crédito				Total	Porcentaje
	menos de 400	401-600	601-800	801 o más		
menos de 400	0	8	0	0	8	11%
401-600	0	0	8	0	8	11%
601-800	0	4	0	14	18	24%
801 o más	5	0	0	37	42	55%
Total	5	12	8	51	76	
Porcentaje	7%	16%	11%	67%		

Fuente: Proyecto de investigación

Realizado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Por cuanto el valor obtenido en la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor que 0.01, se descarta la hipótesis de que los montos obtenidos antes y después del crédito son independientes, por tanto, se concluye que existe una relación entre estas dos variables.

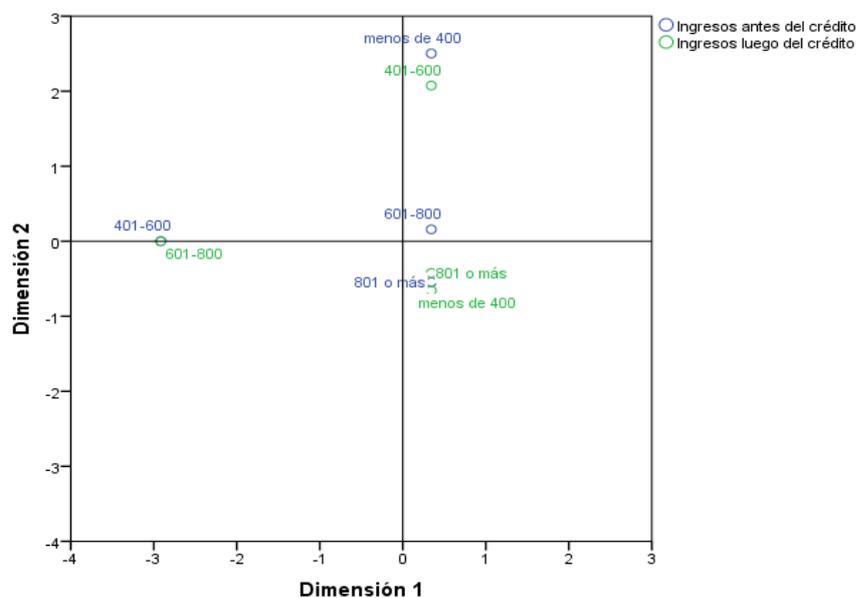
Tabla 2-4: Pruebas de Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,144a	9	0
Razón de verosimilitudes	98,491	9	0
Asociación lineal por lineal	17,509	1	0
N de casos válidos	76		

Fuente: Proyecto de investigación

Realizado por: Gloria, R.; Villalobos. 2019

Tabla 3-4: Gráfico de correspondencia



Fuente: Proyecto de investigación

Realizado por: Gloria, R.; Villalobos. 2022

De acuerdo al gráfico de correspondencias, se puede visualizar como los ingresos obtenidos luego del crédito, mejoran las condiciones económicas de los beneficiarios, ya que se observa que existe un incremento después de obtener el crédito del 12%.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Propuesta para reducir los tiempos de aprobación del crédito

En el plano financiero, es evidente que uno de los procesos que más demanda tiene por parte de los beneficiarios es la solicitud de créditos, una acción que en consecuencia genera mucha información, lo que demanda mucho tiempo y precisa un análisis exhaustivo de la documentación para determinar si el solicitante es apto para adquirir dicho beneficio.

Es por ello que, para mejorar los procesos de la Cooperativa Sol de los Andes, se debe enfocar en la reducción de tiempos en la aprobación de créditos a través de herramientas que faciliten su aprobación, una de ellas es la implementación de soluciones de digitalización.

Ventajas de la digitalización en el proceso de otorgamiento de créditos:

- Aumento en la cantidad de beneficiarios: muchos de los solicitantes han perdido la confianza en la banca tradicional y por otro lado el avance tecnológico ha crecido y dentro de este el uso de aplicaciones de banca online, aumentando actualmente el número de beneficiarios. Con la aparición de la tecnología financiera es evidente que las entidades financieras deben dar un giro a los procesos de sus negocios.
- Mayor eficiencia en los procesos: el objetivo de las entidades bancarias al implementar firmas electrónicas y aplicaciones financieras para celulares es mejorar la eficiencia de los procesos manuales tradicionales. De esta manera se pretende eliminar los errores humanos en procesos de gestión con los beneficiarios. Se estima que corregir uno de estos errores suele ser cuatro veces más costoso que incorporar un proceso digital, además del tiempo que toma corregirlos.
- Reducción de costes: otro de los beneficios que brinda la digitalización en las entidades financieras es el ahorro en costes no solo para dichas entidades sino también para los beneficiarios, mediante la incorporación de nuevos medios de pago y transacciones sin efectivo.
- Mejores decisiones apoyadas en datos: el archivo de datos de los beneficiarios es uno de los activos más importantes al momento de tomar decisiones en cualquiera de los procesos bancarios, apoyadas en grandes cantidades de información con las que trabajan las entidades. En los últimos años el avance tecnológico ha supuesto un importante beneficio para las

entidades bancarias debido a la capacidad de almacenar mayor información y otras que las soluciones tecnológicas brindan.

- Ventajas para el medio ambiente: el reciclaje de papel y aun mejor la reducción de consumo de papel suponen enormes beneficios para el medio ambiente, y de esta manera liderar como entidades ecológicas la cual conlleva muchas ventajas.

Otras alternativas que se proponen para reducir el tiempo de entrega de los créditos son las siguientes:

- Simplificar y reducir la complejidad de los requisitos requeridos, así como la cantidad de documentación que normalmente solicitan a los beneficiarios, lo cual beneficia a los productores en la agilización del proceso de obtención del seguro agrícola.
- Incrementar personal (asesores de crédito) para la atención ágil en los diferentes procesos que debe pasar un trámite de crédito en base a la demanda y épocas de siembra.
- Reducir el tiempo de respuesta de aprobación del crédito, lo cual beneficia a los productores ya que les permitiría realizar sus cosechas lo más pronto.
- Flexibilidad al momento de otorgar los créditos, para que el número de beneficiarios sea mayor y de esta manera permitir que más productores accedan al servicio.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO

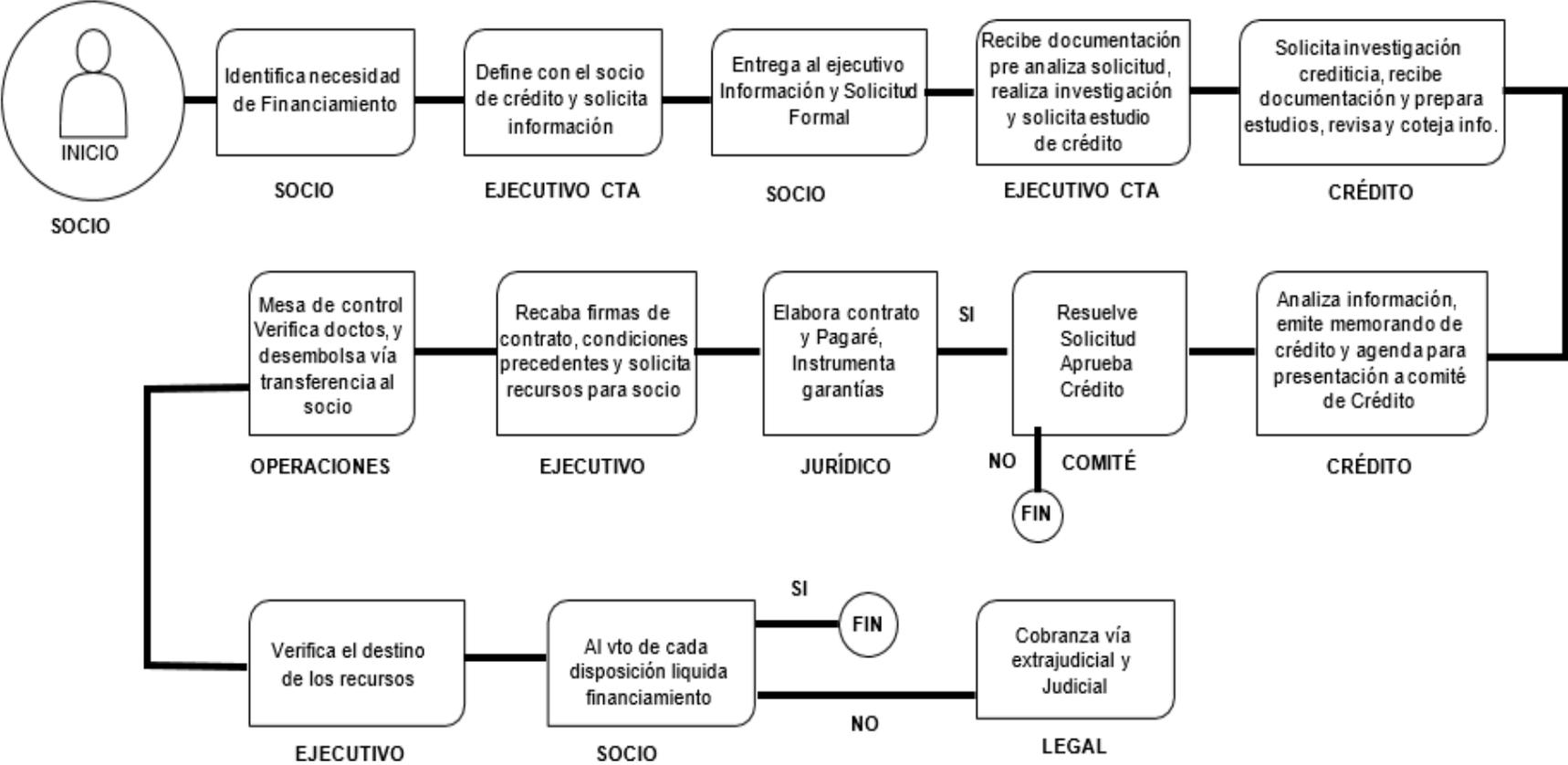


Gráfico 1-5. Flujograma del proceso de crédito

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria Villalobos, 2022.

5.2. Propuesta para mejorar la atención al cliente

Es importante saber controlar la calidad del servicio, antes durante y después de recibir un cliente; por lo que se debe considerar todos los puntos que influyen en su satisfacción como: empleo de sistemas, verificación de patrones de comportamiento de los beneficiarios con la finalidad de identificar tendencias y áreas de problema, la participación de todos los empleados, el trato hacia los beneficiarios y el cumplimiento de promesas. (Lira Mejía, 2009)

Es necesario cuidar a los beneficiarios, debido a los costos que generan en una empresa por adquirir uno nuevo. Por ello algunas pautas para ofrecer un servicio de calidad serían:

- Saludar a sus beneficiarios de inmediato
- Dar al cliente atención total
- Ser natural, no falso ni mecánico
- Demostrar energía y cordialidad
- Ser el agente del cliente
- Cuidado personal (Lira Mejía, 2009)

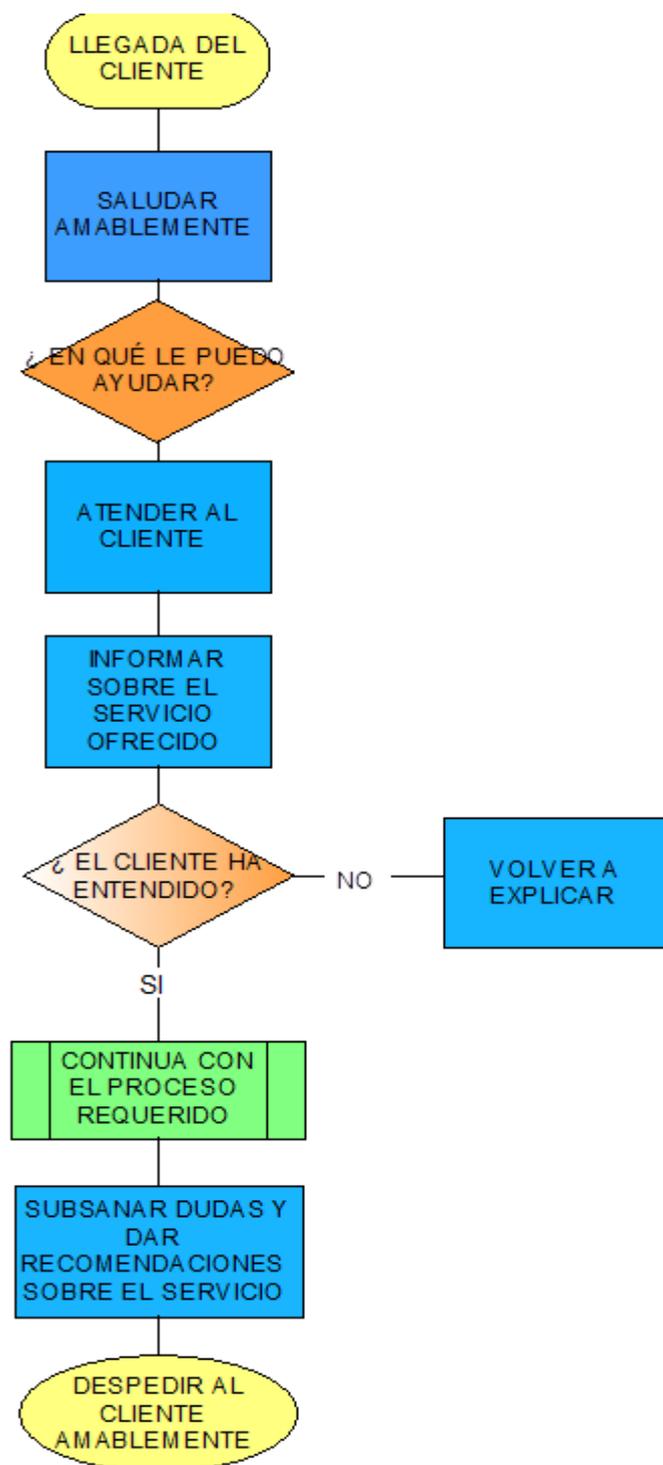


Gráfico 2-5. Flujograma de atención al cliente

Fuente: (Proyecto de Investigación, 2019)

Elaborado por: Gloria, R.; Villalobos. 2022

Para mejorar el servicio de atención al cliente es necesario también considerar varios elementos, como los que a continuación se mencionan:

- Personal indicado. Para ofrecer buen servicio se requiere empleados con personalidad adecuada, "El perfil del personal que se requieren es empleados dispuestos a hacer todo para garantizar la satisfacción del cliente."
- Comunicar la importancia y valor del servicio. Incluso el mejor empleado y el más dispuesto a satisfacer al cliente debe saber lo que se espera de él, al enfrentarse a varias situaciones.
- Otorgar poder de decisión a los empleados. El miedo es uno de los principales obstáculos para dar un gran servicio, pues el personal teme extralimitarse e, incluso, arriesgarse al despido por realizar algo extraordinario, sin la autorización de alguien más.
- Solicitar y retroalimentar. Antes de saber cuánto poder de decisión otorgar a los empleados, es necesario averiguar lo que es importante para la clientela. Escuche y tome nota.
- Elegir a los beneficiarios adecuados. Nada de esto funcionará si sus servicios están orientados hacia la clientela inapropiada. Algunos beneficiarios son demasiado exigentes y reducen la capacidad de la empresa para servir a quienes se satisfacen con más facilidad. Otros son demasiado pequeños para que el servicio prestado valga la pena. Para decidir, es necesario definir al cliente clave, el que merece toda la atención.
- Tratar de satisfacer a todos y cada uno de sus beneficiarios. Debe asegurarse que cada cliente que entra en su negocio este satisfecho. No existe nada más importante que un cliente.
- No calificar a los beneficiarios por su apariencia. Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en su negocio no cometa el error de creérselo.
- Dejar que el beneficiario tenga su espacio. Todos tenemos nuestro espacio personal para poder sentirnos cómodos. Algunos beneficiarios van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.
- No interrumpir. Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a interesar, espere hasta que haya terminado de hablar. Cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.
- Actuar de acuerdo al estilo del cliente. Adapte su estilo al del cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos beneficiarios, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

- Lucir profesional. Hay muchos factores que inciden en las opiniones de los beneficiarios, como su propio humor personal o estructuras mentales, que usted no puede controlar. Por esta razón, es especialmente crucial qué se preste atención a lo que, si puede controlar, es decir la propia apariencia, así como también la de la empresa.

(Lira Mejía, 2009)

5.3. Propuesta de Capacitación

La capacitación como una herramienta de socialización, es fundamental para lograr brindar la información eficaz sobre los servicios ofrecidos y conseguir obtener los resultados planteados en los objetivos propuestos.

Para que la capacitación sea efectiva se debe enfocar en el cumplimiento de la formación de la población, el cual debe ser un proceso planeado constante y permanente, que permita satisfacer las inquietudes y dudas que tengan las partes interesadas sobre la prestación del servicio.

Por esta razón se propone establecer un programa de capacitación que contenga como puntos básicos lo siguiente:

- Diagnóstico de las necesidades de capacitación
- Desarrollo de planes y programas
 - ✓ Establecimiento de objetivos de la capacitación
 - ✓ Estructuración de contenidos de la capacitación
 - ✓ Diseño de actividades de instrucción
 - ✓ Selección de recursos didácticos
 - ✓ Diseño de un programa o curso de capacitación
- Impartición o ejecución de la capacitación
- Determinación del proceso de evaluación de los resultados

CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación muestran que del total de los socios que accedieron a los créditos agrícolas en la Cooperativa Sol de los Andes, durante el año 2017, el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino y son de estado civil casado, en el nivel educativo predomina la educación secundaria con el 57%, seguido de la educación primaria, con un 22%, de acuerdo a las condiciones de vivienda de los socios el mayor porcentaje poseen viviendas de ladrillo y más del 80% cuentan con servicios básicos de internet, teléfono, alcantarillado, energía eléctrica y agua potable; en su totalidad los socios se dedican a la agricultura, actividad que es considerada de mayor ingreso (46%), seguido de la ganadería (33%), finalmente los productos más cultivados por los socios son el maíz, papa, quinua, cebada y chocho.
- El impacto económico producido en los socios que accedieron a los créditos agrícolas en la COAC, es positivo, pues el mayor porcentaje de socios (39%) alcanzó un ingreso superior a los USD 900, y el 16% un ingreso entre USD 800 y USD 900, cifra que está por encima del valor de la canasta básica para el año 2017. En lo que refiere al monto de créditos, el 89% obtuvo un crédito entre USD 500 y USD 5000, el mayor porcentaje de los créditos fueron obtenidos mediante presentación de un garante, según los ingresos percibidos, el 55% obtuvo ingresos superiores a los USD 900, es decir, hubo un incremento del 12% en los ingresos más de USD 900.
- Se desarrolló una propuesta para la concesión de créditos agrícolas que permitan elevar los ingresos económicos de los beneficiarios y lograr una otorgación de créditos eficientes para mejorar los índices de captación, colocación y recuperación de la COAC Sol de los Andes, en el año 2017, en función a los resultados obtenidos el 49% de los encuestados respondió que deben mejorar el tiempo de otorgamiento de los créditos, el 34% dijo que deberían disminuir los requisitos solicitados por la entidad bancaria y el 17% dijo que deben mejorar la atención al cliente.

RECOMENDACIONES

- Las recomendaciones se encuentran en función a lo indicado por los consumidores en donde indican que se debe mejorar el tiempo de otorgamiento de los créditos, para lo cual es importante que mediante un análisis del modelo de gestión de la cooperativa comenzar a iniciar un proceso de gestión por procesos se ubique cuáles son los lugares, sitios y personas que retrasan el desembolso del crédito, con esta actividad se puede atraer a muchos más beneficiarios, lo cual garantizará la continuidad de la cooperativa.
- Disminuir los requisitos solicitados por la entidad financiera, en plena era de la tecnología es necesario que la información solicitada al posible acreedor a un crédito sea lo más mínima debido a que se debe acceder a las plataformas informáticas de distintos niveles de información en la cual se determine el posible estado crediticio de la persona que accederá al crédito, así como su garante, esto permitirá disminuir papeles y tramitología brindando un nuevo servicio al cliente.
- Mejorar la atención al cliente, dentro del plan institucional de la cooperativa se tiene que dar profundidad a capacitar a sus servidores en atención al cliente, mediante la generación de una malla curricular que toque los diferentes aspectos de cómo atender a un cliente, va a facilitar que las personas se sientan mejor atendidas y con ganas de regresar.

GLOSARIO

Evaluación. - El concepto de evaluación se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Según lo expresa Maccario se trata de un acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información y debe tomarse una decisión de acuerdo a los resultados que presente un alumno.

Por su parte Pila Teleña dice que consiste en una operación que se realiza dentro de la actividad educativa y que tiene como objetivo alcanzar el mejoramiento continuo de un grupo de alumnos. A través de ella se consigue la información exacta sobre los resultados alcanzados por ese alumno durante un período determinado, estableciendo comparaciones entre los objetivos planeados al inicio del período y los conseguidos por el alumno. **(Gardey, 2008).**

Economía. - La economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Analiza el comportamiento, las decisiones y las acciones de los humanos, es decir, estudia como las personas, empresas y gobiernos toman decisiones relacionadas con la producción, distribución y consumo **(Arias, 2015).**

Socios. - Un socio es un agente, persona u organización, que se alía a otro con el fin de lograr un objetivo común. Los socios forman una sociedad en la cual se definen los derechos y obligaciones de cada parte. Un socio en economía se refiere a una persona física o jurídica que ha adquirido obligaciones y derechos sobre una sociedad u organización.

Concesión. - Una concesión es el proceso mediante el que la Administración Pública o empresa otorga el derecho de explotación sobre determinados bienes y servicios a otra empresa, habitualmente de gestión privada.

La concesión, por tanto, tiene como fin hacer un mejor uso y aprovechamiento de instalaciones y bienes de dominio público o privado. Para ello, se concede la explotación a terceros.

Un Gobierno, por ejemplo, puede ofrecer determinados bienes y servicios a sus ciudadanos sin la necesidad de gestionar o encargarse de la explotación de una determinada infraestructura. A través de la concesión, es la empresa ganadora la que explota y gestiona, con un presupuesto público, dicho servicio.

La concesión se establece por un periodo de tiempo determinado, fijado por la Administración Pública **(Morales, 2020).**

Créditos. - Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’.

Según algunos autores en economía, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, en lugar de en el espacio, por lo que también se le considera “alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, que significa ‘confianza’, por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada.

Así, el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída. Llegado el caso de que el deudor no pudiera hacer frente al crédito que le fue concedido, el acreedor se encuentra en su derecho de comenzar acciones legales (Oca, 2015).

Agrícolas. - Para poder conocer el significado del término agrícola, lo primero que tenemos que hacer es descubrir su origen etimológico. En este caso, podemos subrayar que se trata de una palabra que deriva del latín, exactamente es fruto de la suma de varios componentes de dicha lengua como son estos:

- El sustantivo “ager”, que puede traducirse como “campo”.
- El verbo “colere”, que va asociado a “cultivar”.
- El sufijo “-a”, que se emplea para indicar “agente”.

El adjetivo agrícola se utiliza para calificar a aquello vinculado a la agricultura (las actividades relacionadas a labrar y cultivar la tierra para obtener materias primas). Por ejemplo: “El sector agrícola del país lleva cuatro años consecutivos de crecimiento”, “La sequía afectará la producción agrícola”, “Mi primo es el presidente de una compañía dedicada a la fabricación de maquinaria agrícola” (Merino, 2015).

Cooperativas. - La cooperativa es una unión voluntaria y democrática entre miembros para administrar y gestionar diversos acuerdos entre las partes, a fin de sacar adelante un proyecto.

Entre los diferentes modelos de asociaciones humanas que se pueden desarrollar con fines económicos, uno de los más populares desde hace más de un siglo es la cooperativa. Se trata de una unión de trabajadores de forma voluntaria (Oca, *economipedia*, 2015).

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, R., & Delgado, J. (2002). El papel de los bancos de desarrollo agrícola en el acceso al crédito al crédito rural. *Desarrollo de las Economías Rurales en América Latina y el Caribe: Manejo Sostenible de los Recursos Naturales, Acceso a Tierras y Finanzas Rurales* (págs. 1-55). Fortaleza: Banco Interamericano de Desarrollo.
- AIS-INT. (2019). *Otorgamiento*. Obtenido de <https://www.ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Barberan, M. (2019). *¿Qué es el crédito agropecuario?* Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/4189713-que-credito-agropecuario>
- Borja, J., & Valdivia, R., Introducción a la economía, Edimec. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5221/1/Introduccion%20a%20la%20agronomia.pdf>
- Calafell, J. Teoría General de la concesión. Disponible en: <file:///C:/Users/ALEXANDRA/Downloads/11299-10372-1-PB.pdf>
- CONAIE. (2014). *Chibuleo*. Obtenido de <https://conaie.org/2014/07/19/chibuleo/>
- Coperativa Sol de los Andes. (2018). *Historia*. Obtenido de <https://coacsoldelosandes.fin.ec/historia/>
- Crispín, M. (2015). *Valoración Económica Ambiental*.
- Drummond, M., O'Brien, B., Stoddart, G., & Torrance, G. (2001). *Métodos para evaluación económica de los programas sanitaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Duque (1993). La evaluación en la Es Venezolana. *Planiuc* (17-18), Aniversario X
- Eslava, J. d. (2016). *Análisis financiero*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/329554748/analisis-financiero>
- Foronda, J., Foronda, C. (2007), La evaluación en el proceso de aprendizaje, perspectivas, (19), 15-30. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942453003.pdf>

- GAD de la parroquia Juan Benigno Vela. (2015). *Plan de Desarrollo*.
- García, K., Prado, E., Salazar, R. & Mendoza, J.,(2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Gayoso, R., & Inga, G. (2017). *Valoración económica de los agricultores por la implementación de estrategias de adaptación al cambio climático en Lambayeque 2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo.
- Gonzalez, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de estudios cooperativos (138)* 1-17. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/73870/4564456556694>
- Herruzo, C. (2002). Fundamentos y métodos para la valoración de bienes ambientales . *Jornada temática Aspectos Medioambientales de la Agricultura* (págs. 1-13). Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Hoyos, G. (2008). *Evaluación financiera económica y social*. México D.F.: UNAM.
- Hoz, B. d., Ferrer, M., & Hoz, A. d. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales, 14*(1), 88-109.
- Köbrich, C., Morales, D., & Maino, M. (2006). *Criterios e indicadores de impacto para el programa de crédito individual de INDAP*. Obtenido de <http://www.aeachile.cl/wp-content/uploads/2017/07/Kobrich-et-al-3.pdf>
- Köbrich, C., Morales, M. S., & Maino, M. (2006). Criterios e indicadores de impacto para el programa de crédito individual de INDAP. *Economía Agraria, 10*, 53-62.
- Littlefield, E., & Rosenberg, R. (2004). *Las microfinanzas y los pobres Hacia la integración entre las microfinanzas y el sector financiero formal*. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/538631468182340125/pdf/831490WP0SPANI00Box379872B00PUBLIC0.pdf>

- Lizarzaburu, G. (2016). *Poca oferta de crédito para el agro*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/economia/poca-oferta-de-credito-para-el-agro-EY177053>
- Lizarzaburu, G. (22 de marzo de 2016). Poca oferta de crédito para el agro. *expreso.ec*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/economia/poca-oferta-de-credito-para-el-agro-EY177053>
- Ochoa, J., Galeano, W., & Agudelo, L. (2010). Construcción de un modelo de scoring para el otorgamiento de un crédito por una entidad financiera. *Perfil de Coyuntura Económica*(16), 191-222.
- Sabalza, M. (2006). *Evaluación económica de proyectos de cooperación*. Bilbao: Hegao.
- Salto, J., Mayorga, M., & Ruso, F. (2016). La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización. *Cofin* (10), 55-75.
- Samuelson, P, Nordhaus, W., (2006). *Economía*, séptima edición, McGraw-Hill Interamericana, España.
- Acevedo, R., & Delgado, J. (2002). El papel de los bancos de desarrollo agrícola en el acceso al crédito al crédito rural. *Desarrollo de las Economías Rurales en América Latina y el Caribe: Manejo Sostenible de los Recursos Naturales, Acceso a Tierras y Finanzas Rurales* (págs. 1-55). Fortaleza: Banco Interamericano de Desarrollo.
- AIS-INT. (2019). *Otorgamiento*. Obtenido de <https://www.ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Barberan, M. (2019). *¿Qué es el crédito agropecuario?* Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/4189713-que-credito-agropecuario>
- CONAIE. (2014). *Chibuleo*. Obtenido de <https://conaie.org/2014/07/19/chibuleo/>
- Coperativa Sol de los Andes. (2018). *Historia*. Obtenido de <https://coacsoldelosandes.fin.ec/historia/>
- Crispín, M. (2015). *Valoración Económica Ambiental*.
- Drummond, M., O'Brien, B., Stoddart, G., & Torrance, G. (2001). *Métodos para evaluación económica de los programas sanitaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Eslava, J. d. (2016). *Análisis financiero*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/329554748/analisis-financiero>
- GAD de la parroquia Juan Benigno Vela. (2015). *Plan de Desarrollo*.
- Gayoso, R., & Inga, G. (2017). *Valoración económica de los agricultores por la implementación de estrategias de adaptación al cambio climático en Lambayeque 2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo.
- Herruzo, C. (2002). Fundamentos y métodos para la valoración de bienes ambientales . *Jornada temática Aspectos Medioambientales de la Agricultura* (págs. 1-13). Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Hoyos, G. (2008). *Evaluación financiera económica y social*. México D.F.: UNAM.
- Hoz, B. d., Ferrer, M., & Hoz, A. d. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88-109.
- Köbrich, C., Morales, D., & Maino, M. (2006). *Criterios e indicadores de impacto para el programa de crédito individual de INDAP*. Obtenido de <http://www.aeachile.cl/wp-content/uploads/2017/07/Kobrich-et-al-3.pdf>
- Köbrich, C., Morales, M. S., & Maino, M. (2006). Criterios e indicadores de impacto para el programa de crédito individual de INDAP. *Economía Agraria*, 10, 53-62.
- Littlefield, E., & Rosenberg, R. (2004). *Las microfinanzas y los pobres Hacia la integración entre las microfinanzas y el sector financiero formal*. Obtenido de http://documents.worldbank.org/curated/en/538631468182340125/pdf/831490WP0SPA_NI00Box379872B00PUBLIC0.pdf
- Lizarzaburu, G. (2016). *Poca oferta de crédito para el agro*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/economia/poca-oferta-de-credito-para-el-agro-EY177053>
- Lizarzaburu, G. (22 de marzo de 2016). Poca oferta de crédito para el agro. *expreso.ec*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/economia/poca-oferta-de-credito-para-el-agro-EY177053>
- Ochoa, J., Galeano, W., & Agudelo, L. (2010). Construcción de un modelo de scoring para el otorgamiento de un crédito por una entidad financiera. *Perfil de Coyuntura Económica*(16), 191-222.

Sabalza, M. (2006). *Evaluación económica de proyectos de cooperación*. Bilbao: Hegao.

ANEXOS

Anexo A: Información Básica

EDAD	GENERO		CANTÓN	ESTADO CIVIL			
	MASCULINO	FEMENINO		SOLTERO	CASADO	DIVORCIADO	UNIDO
48		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
50	1		COLTA	1			
52		1	RIOBAMBA			1	
38	1		CHAMBO		1		
53		1	RIOBAMBA			1	
41	1		RIOBAMBA			1	
32		1	GUANO	1			
53	1		RIOBAMBA			1	
28		1	RIOBAMBA		1		
21		1	COLTA	1			
21		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
31		1	RIOBAMBA		1		
44		1			1		
38		1	GUANO			1	
51		1	RIOBAMBA		1		
48		1	RIOBAMBA		1		
48		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
50	1		COLTA	1			
52		1	RIOBAMBA			1	
38	1		CHAMBO		1		
53		1	RIOBAMBA			1	
41	1		RIOBAMBA			1	
32		1	GUANO	1			
53	1		RIOBAMBA			1	
28		1	RIOBAMBA		1		
21		1	COLTA	1			
21		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
31		1	RIOBAMBA		1		
44		1			1		
38		1	GUANO			1	
51		1	RIOBAMBA		1		
48		1	RIOBAMBA		1		
48		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
50	1		COLTA	1			
52		1	RIOBAMBA			1	
38	1		CHAMBO		1		
53		1	RIOBAMBA			1	
41	1		RIOBAMBA			1	
32		1	GUANO	1			
53	1		RIOBAMBA			1	
28		1	RIOBAMBA		1		
21		1	COLTA	1			
21		1	RIOBAMBA		1		
53	1		RIOBAMBA		1		
31		1	RIOBAMBA		1		
44		1			1		
38		1	GUANO			1	
51		1	RIOBAMBA		1		

	1				1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
1					1		1	1		1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1		
	1			1			1	1	1	1	1
1				1			1	1	1	1	1
1					1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
1					1		1	1	1	1	
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
1					1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
		1			1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
1					1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
	1				1		1	1	1	1	1
1				1			1	1	1		
17	43	16	5	4	67	0	76	76	64	67	63

Anexo B: Información Productiva

ACTIVIDADES PRODUCTIVAS					ACTIVIDADES QUE CONSIDERA DE MAYOR INGRESO		
AGRICULTURA	GANADERÍA	COMERCIO	TRANSPORTE	OTRO	AGRICULTURA	GANADERÍA	OTRO
		1				1	
1					1		
			1				1
1					1		
			1		1		
		1				1	
		1					1
1					1		
			1				1
				1			1
		1			1		
		1			1		
		1				1	
1					1		
				1			1
		1					1
		1				1	
		1				1	
		1				1	
1					1		
			1				1
				1			1
		1				1	
		1				1	
		1				1	
1					1		
			1		1		
1					1		
			1		1		
		1				1	
		1				1	
1					1		
			1		1		
		1			1		
		1				1	
1					1		
				1			1
		1					1
		1				1	
		1				1	
		1				1	

	1			1			
	1			1			
		1		1			
		1		1			
		1		1			
	1			1			
		1		1			
		1		1			
		1			1		
		1			1		
		1			1		
	1					1	
	1					1	
		1				1	
1						1	
		1				1	
		1				1	
	1					1	
	1						1
		1					1
		1					1
		1					1
	1					1	
		1			1		
		1			1		
		1			1		
		1			1		
	1			1			
	1			1			
	1			1			
		1	1				
1			1				
		1	1				
		1	1				
	1		1				
	1			1			
		1		1			
		1		1			
	1					1	
	1		1				
4	26	46	32	23	8	9	4

