



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COAC RIOBAMBA
LTDA. - AGENCIA CONDAMINE Y SU INCIDENCIA EN LOS
EMPRENDIMIENTOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO
2019 – 2020.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

CINTHYA LISBETH ROMERO GUACHO

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COAC RIOBAMBA
LTDA. - AGENCIA CONDAMINE Y SU INCIDENCIA EN LOS
EMPRENDIMIENTOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO
2019 – 2020.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: CINTHYA LISBETH ROMERO GUACHO

DIRECTOR: ING. ÁNGEL EDUARDO RODRÍGUEZ SOLARTE

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Cinthya Lisbeth Romero Guacho

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.

Yo, Cinthya Lisbeth Romero Guacho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 11 de Noviembre del 2021.


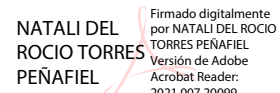


Cinthya Lisbeth Romero Guacho

C.I. 060454035-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que. El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación “**ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COAC RIOBAMBA LTDA. - AGENCIA CONDAMINE Y SU INCIDENCIA EN LOS EMPRENDIMIENTOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2019 - 2020**”, realizado por la señorita. **CINTHYA LISBETH ROMERO GUACHO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Alberto Ávalos Reyes PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 JUAN ALBERTO AVALOS REYES	2021-11-11
Ing. Ángel Eduardo Rodríguez Solarte DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	 Firmado electrónicamente por: ANGEL EDUARDO RODRIGUEZ SOLARTE	2021-11-11
Ing. Natali del Rocío Torres peñañiel MIEMBRO TRIBUNAL	 NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL	2021-11-11

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios y a la Virgen María que me han acompañado en este trayecto tan importante de mi vida guiando cada paso y fortaleciendo mi amor hacia ellos.

A mis padres Diego Romero y Paulina Guacho, quienes han sido mi ejemplo a seguir, brindándome todo su amor y apoyo incondicional para avanzar en esta aventura llamada vida, por ser las personas que me han impulsado a cumplir y luchar por cada uno de mis sueños, me siento tan afortunada y agradecida de tenerlos en mi vida, esto es por y para ustedes. Los amo.

A mis hermanos Emilio y Diego, quienes han sido mis compañeros de infancia y juventud brindándome siempre su apoyo y afecto incondicional en cada uno de los altos y bajos momentos que he tenido que transitar en este largo caminar.

Aunque su presencia física no esté junto a mí, pero vivirán siempre en mi corazón a mis abuelitos Rosaura Morocho y Santiago Guacho que son las estrellas más hermosas que tengo en el cielo por haber marcado mi niñez y adolescencia con su amor absoluto, sus enseñanzas y valores también quiero hacerles partícipes de este logro.

Y a mi abuelita Luz María Chávez, quien ha sido un apoyo incondicional para salir adelante, siempre velando por el bienestar de su familia.

Cintha

AGRADECIMIENTO

Expreso un gran agradecimiento a mi Dios, quien me ha bendecido y me ha llenado de fortaleza, sabiduría y perseverancia para alcanzar cada meta propuesta en mi vida, acompañándome en el caminar de la vida y poniendo a mi lado a buenas personas.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en donde día a día me he ido formando profesionalmente, adquiriendo nuevos conocimientos, enseñanzas y experiencias, gracias a sus excelentes docentes quienes han impartido sus saberes en cada una de las asignaturas recibidas, con el objetivo de formar excelentes profesionales tanto en lo académico como en lo ético y que sean competentes en el campo laboral.

Al Ms. Pedro Morales, Gerente General de la COAC Riobamba Ltda., quien me ha abierto las puertas de tan prestigiosa institución financiera para llevar a cabo la elaboración de mi trabajo de titulación.

Un enorme agradecimiento al Eco. Lenin Chamba, quien ha sido la persona que me ha guiado e instruido con sus conocimientos en la elaboración de mi trabajo de titulación, entregando tiempo y dedicación a sus labores asignadas; y a la Ing. Natali Torres, por impartir sus conocimientos en el desarrollo de esta tesis y poder culminar con la etapa más anhelada.

Cinthya

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	3
1.1. Generalidades.....	3
1.1.1. <i>Planteamiento del problema</i>	3
1.1.2. <i>Formulación del problema</i>	4
1.1.3. <i>Sistematización del problema</i>	4
1.1.4. <i>Objetivos</i>	5
1.1.4.1. <i>General</i>	5
1.1.4.2. <i>Específicos</i>	5
1.1.5. <i>Justificación</i>	5
1.1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	6
1.1.5.2. <i>Justificación Metodológica</i>	6
1.1.5.3. <i>Justificación práctica</i>	6
1.2. <i>Antecedentes de investigación</i>	6
1.3. <i>Marco teórico</i>	8
1.3.1. <i>Microfinanzas</i>	8
1.3.2. <i>Microcrédito</i>	9
1.3.3. <i>Regulación del Microcrédito en el Ecuador</i>	9
1.3.4. <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	10
1.3.4.1. <i>Origen del Cooperativismo</i>	10
1.3.4.2. <i>Definición de Cooperativa</i>	11
1.3.4.3. <i>Sistema Cooperativo del Ecuador</i>	11
1.3.5. <i>Ley de Economía Popular y Solidaria en Ecuador</i>	11
1.3.6. <i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)</i>	12
1.3.7. <i>Emprendimiento</i>	12

1.3.7.1.	<i>Importancia de la iniciativa de emprendimiento</i>	13
1.3.7.2.	<i>Fase del emprendimiento</i>	14

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	16
2.1.	Enfoque de investigación	16
2.2.	Nivel de investigación	16
2.3.	Diseño de investigación	16
2.4.	Tipo de estudio	16
2.4.1.	<i>Investigación documental</i>	16
2.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	17
2.4.3.	<i>Descriptiva</i>	17
2.5.	Población, planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	17
2.5.1.	<i>Muestra</i>	17
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	18
2.6.1.	<i>Métodos</i>	18
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	19
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	19
2.6.4.	<i>Idea a defender</i>	19

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	20
3.1.	Resultados	20
3.1.1.	<i>Resultados de la Encuesta</i>	20
3.1.2.	<i>Tabla de resumen de la encuesta</i>	31
3.1.3.	<i>Análisis General Encuesta</i>	31
3.1.4.	<i>Clasificación del sector al que pertenecen los negocios que obtuvieron microcréditos en la Agencia Condamine de la COAC Riobamba Ltda., en la ciudad de Riobamba, período 2019-2020.</i>	32
3.1.5.	<i>Resultados de la entrevista</i>	33
3.1.6.	<i>Discusión de Resultados</i>	35
3.2.	Propuesta	36
3.2.1.	Título	36
3.3.	Contenido de la propuesta	36
3.3.1.	<i>Generalidades de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.</i>	36

3.3.2.	<i>Misión y Visión</i>	37
3.3.3.	<i>Capital Social</i>	38
3.3.4.	<i>Captaciones COAC Riobamba Ltda.</i>	38
3.3.5.	<i>Colocaciones COAC Riobamba Ltda.</i>	40
3.3.6.	<i>Calificación de Riesgo</i>	41
3.3.7.	<i>Tasas de interés de la COAC Riobamba Ltda., en comparación con las tasas de las COAC's controladas por la SEPS</i>	42
3.3.8.	<i>Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.</i>	43
3.3.9.	<i>Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. en el mercado local</i>	44
3.3.10.	<i>Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.</i>	45
3.3.11.	<i>Proceso de Otorgamiento del microcrédito</i>	45
3.3.12.	<i>Colocaciones de microcréditos en la COAC Riobamba Ltda.</i>	46
3.3.13.	<i>Estrategias para el desarrollo del microcrédito en el emprendimiento</i>	48
	CONCLUSIONES	63
	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Socios que obtuvieron microcréditos en la COAC Riobamba Ltda. - Agencia Condamine durante el período 2019 – 2020	17
Tabla 1-3:	Género.....	20
Tabla 2-3:	Residencia de los socios.....	21
Tabla 3-3:	Destino del microcrédito.....	22
Tabla 4-3:	Motivo de preferencia para obtener un crédito en la COAC Riobamba Ltda.....	23
Tabla 5-3:	Monto del Microcrédito	24
Tabla 6-3:	Destino del Microcrédito	25
Tabla 7-3:	Nivel de Ingresos. Período 2019-2020.....	26
Tabla 8-3:	Beneficio del microcrédito sobre el emprendimiento	28
Tabla 9-3:	Ingreso obtenido del emprendimiento para cubrir el pago del crédito.....	29
Tabla 10-3:	Tiempo de Pago del Microcrédito.....	30
Tabla 11-3:	Resumen de la Encuesta.....	31
Tabla 12-3:	Clasificación de los negocios que han sido emprendidos por los socios de la cooperativa.....	32
Tabla 13-3:	Estructura Económica Financiera	38
Tabla 14-3:	Tasa de fondos de reserva	39
Tabla 15-3:	Tasa de interés ahorro decimo	39
Tabla 16-3:	Tasas de Interés Activas Efectivas Máximas (Segmento 1)	41
Tabla 17-3:	Indicadores Financieros Año 2019	43
Tabla 18-3:	Indicadores Financieros Año 2020	44
Tabla 19-3:	Créditos concedidos en la COAC Riobamba Ltda., Año 2019.....	46
Tabla 20-3:	Colocaciones de microcréditos por la Agencia Condamine, año 2019	47
Tabla 21-3:	Colocaciones de microcréditos por la Agencia Condamine, año 2020.....	47
Tabla 22-3:	Metodología del microcrédito.....	48
Tabla 23-3:	Simbología para construcción flujogramas.....	51
Tabla 24-3:	Flujograma del proceso de crédito	52
Tabla 25-3:	Reporte de créditos concedidos.....	53
Tabla 26-3:	Reporte del nivel de operaciones	54
Tabla 27-3:	Reporte de cartera administrada por oficial	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Fases del emprendimiento.....	14
Figura 1-3: Proceso Crediticio.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Género de los socios que obtuvieron un microcrédito	20
Gráfico 2-3:	Lugar de Residencia	21
Gráfico 3-3:	Actividad Microcrediticia.....	22
Gráfico 4-3:	Motivo de preferencia de un microcrédito	23
Gráfico 5-3:	Monto del Microcrédito.....	24
Gráfico 6-3:	Destino del Microcrédito.....	25
Gráfico 7-3:	Nivel de Ingresos. Período 2019 – 2020	26
Gráfico 8-3:	Beneficio del microcrédito sobre el emprendimiento.....	28
Gráfico 9-3:	Ingreso del emprendimiento para el pago del crédito.....	29
Gráfico 10-3:	Tiempo de Pago del Microcrédito	30
Gráfico 11-3:	Contenido de la propuesta	36
Gráfico 12-3:	Tasas de Interés Microcréditos COAC's.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

ANEXO B: ENCUESTA

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en el análisis de los microcréditos de la COAC Riobamba Ltda. - agencia Condamine y su incidencia en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba, período 2019 - 2020., con el objetivo de determinar la incidencia de los microcréditos. Para la elaboración del mismo se realizó una entrevista dirigida al coordinador de la Agencia, encuestas aplicadas a los socios que obtuvieron microcréditos en la COAC que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo; donde se pudo evidenciar la pobreza en los sectores marginales de la ciudad ocasionando que el riesgo crediticio en la cooperativa se maneja de forma no propicia al no realizar una revisión de la documentación para otorgar el crédito, por la carencia de estrategias y políticas financieras esto ha generado un incremento de morosidad, por lo que se realiza en la propuesta la aplicación de proceso de cobranza adecuados con sus respectivos flujogramas para la definición de los procedimientos en cada una de las etapas del proceso que son: Identificar, Medir, Priorizar, Controlar, Mitigar, Monitorear y Comunicar, donde se ejecuta los procedimientos del análisis de riesgos que permitan evaluar el mejoramiento futuro en su rentabilidad apoyado en estrategias que ayudará a la toma de decisiones. Con la aplicación de la evaluación se determinó que es necesario la implementación del análisis de riesgo crediticio que agilite las actividades operativas de la cooperativa, con una adecuada administración de otorgación de créditos, cobranzas y las obligaciones, que facilite la recuperación de cartera vencida en el corto, mediano y largo plazo. Se recomienda cumplir con los parámetros y normativas que establece la ley, siendo de vital importancia que sus decisiones estén enmarcadas en los lineamientos que establece actualmente por la SEPS para de esta forma establecer nuevos objetivos y metas mediante talleres de capacitaciones, para que los socios emprendan; además para que mejore la administración de su dinero, a fin de optimización de los recursos económicos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MICROCRÉDITO>, <EVALUACIÓN>. <GESTIÓN FINANCIERA>. <RIESGO CRÉDITICIO >, <ANÁLISIS>, <RENTABILIDAD>, <ECONOMÍA>.



02-12-2021

2200-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The present study focuses on the analysis of microcredits granted by COAC Riobamba Ltda at the Condamine agency and its impact on startups in Riobamba city, period 2019 - 2020 in order to determine the incidence of microcredits. An interview was conducted with the coordinator of the agency, surveys applied to members who obtained microcredits in the COAC that allowed them to obtain information for the development of this investigative work that revealed that poverty in marginal sectors in the city could cause credit risks in the institution as it is poorly managed due to a careless review of documents to grant credits, the lack of financial strategies and policies that have generated a increase in overdue portfolios. Therefore, the application of a collection process is proposed with its respective flowcharts to define the procedures in each of the stages such as: identify, measure, prioritize, control, mitigate, monitor and communicate, where the risk analysis procedures are executed to evaluate the future improvement in profitability supported by strategies that will help to make decisions. The evaluation determined that the implementation of credit risk analysis is necessary to assist the institutional operations through an adequate administration of credits, collections and obligations, which facilitates the recovery of overdue portfolio in the short, medium and long term. It is recommended to comply with the legal parameters and regulations being important that decisions will be based on guidelines currently established by the SEPS in order to establish new objectives and goals through training workshops, so that the clients undertake and learn how to manage and optimize their economic resources.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MICROCREDIT>, <EVALUATION>. <FINANCIAL MANAGEMENT>. <CREDIT RISK>, <ANALYSIS>, <PROFITABILITY>, <ECONOMY>.

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY



Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2021.12.08
12:48:07 -05'00'

INTRODUCCION

A inicios el siglo XX, los gobiernos promovieron el autoempleo como una forma política, económica y social de mantener ocupados en actividades productivas a la sociedad. Hoy de nuevo los gobiernos promueven la cultura del emprendimiento como un fin de crear empleo y competitividad, a la que busca aumentar los ingresos de los ciudadanos para mejorar su bienestar social y económico.

Desde inicios del siglo pasado el cooperativismo ha sido un elemento primordial para el desarrollo económico, social y cultural del Ecuador, gracias a la cooperación han podido satisfacer sus necesidades especialmente los grupos más vulnerables.

En nuestro país, poco a poco la visión de una economía solidaria ha tomado fuerza y desde ese entonces se empezaron a institucionalizarse las primeras cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad fomentan el establecimiento y desarrollo de las actividades productivas a través de microcréditos, pues desde la creación de Grammer Bank en 1974, el microcrédito es el producto financiero que ha permitido que millones de personas empobrecidas puedan acceder a un crédito para impulsar sus actividades económicas, de modo que en la banca tradicional en esos tiempos no podían acceder y tenían que acudir a usureros a tasas de interés muy altas y que en el mayor de los casos solo trabajaban para ellos.

Es de vital importancia mencionar que, hoy en día el cooperativismo en el Ecuador representa a la economía popular y solidaria, busca adecuar productos y servicios financieros y no financieros de acuerdo con las necesidades de la comunidad y de sus socios. El sistema cooperativo en el país dirige su accionar bajo principios y valores universales como son: solidaridad, participación democrática y compromiso con la sociedad.

El presente trabajo de investigación se encamina a conocer el comportamiento de los microcréditos de la agencia la Condamine de la COAC Riobamba Ltda., su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba en el 2019-2020, ya que se ha evidenciado que el microcrédito ha tenido efectos positivos en la reducción de la pobreza al estimular la creación y/o desarrollo de pequeños y medianos negocios en diversos sectores tanto urbanos como rurales.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones como resultado de un estudio realizado en las cuales se sustentan que los microcréditos otorgados por la Cooperativa Riobamba

Agencia Condamine han brindado y aportado para que la población de la ciudad de Riobamba lleve a cabo el desarrollo de las actividades de comercio y producción.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Generalidades

1.1.1. *Planteamiento del problema*

Uno de los grandes problemas a nivel mundial son los índices de desempleo y la escasa oferta laboral que ofertan los sectores empresariales. El emprendimiento en Ecuador está mayormente orientado hacia actividades de comercio, a productos y servicios vendidos en el mercado doméstico que buscan el desarrollo económico del país, pero la falta de puestos de trabajo ha llevado, cada vez, a que más personas ofrezcan servicios o generen emprendimientos, que son ajenos a su experiencia y formación, con el objetivo de obtener mayores ingresos, mejorar la calidad de vida, independencia económica y la satisfacción de necesidades.

Según (Calderón, 2005), los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejoren su nivel de vida y el de sus familias. La idea central que encierran los microcréditos es, en lugar de prestar millones para realizar grandes inversiones en infraestructura para expandir una gran empresa, conceder pequeños préstamos a los más necesitados, con el fin de ayudarles a salir del círculo vicioso de la pobreza.

La puesta en marcha de pequeños proyectos favorece la creación de fuentes de trabajo y a su vez mejorar la economía del país caracterizados por ser créditos de fácil acceso, rápido y sostenido obteniendo microempresas que generen riquezas.

Para que el sistema funcione de acuerdo a lo acordado se establecen normas y políticas que deben cumplir ambas partes en la que el cliente utilice el crédito en lo acordado con la entidad y asuma la responsabilidad de trabajo y desarrollo del proyecto reflejando disciplina en el gasto y períodos de devolución acordados.

Un análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en cuanto al conocimiento del impacto que generan sus créditos en especial el segmento microcrédito, manifiesta que no se cuenta con estrategias que permitan monitorear de manera eficiente el destino de los créditos y como se desarrollan en los socios que lo adquirieron, para no enfrentarse a un alto nivel de riesgo, la institución ha capacitado constantemente a los oficiales de crédito para que realicen un buen análisis antes de otorgar un crédito, esto incluye desde el momento en que se inicia el proceso crediticio, observando la capacidad de pago del socio, que cuente con garantías solventes y sobre todo realizando la verificación de la información a través de las inspecciones, seguido por el seguimiento del crédito, pero esto no ha sido suficiente, especialmente en época de pandemia, donde se dificulta ver si efectivamente el dinero otorgado ésta siendo utilizado de manera correcta.

Sobre el contexto nace la necesidad de constatar si realmente la colocación de los microcréditos otorgados por la Agencia Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., favorecen el emprendimiento de los socios, e implementar nuevas estrategias para impulsar el desarrollo del emprendedor salvaguardando el interés de la cooperativa, así como sus activos.

1.1.2. *Formulación del problema*

¿El análisis de los microcréditos de la COAC Riobamba Ltda. - Agencia Condamine permitirá conocer la incidencia que tiene sobre los emprendimientos de la ciudad de Riobamba, durante el período 2019 – 2020?

1.1.3. *Sistematización del problema*

Realizar un análisis del impacto que tienen los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine sobre los emprendimientos de la ciudad para conocer el aporte tanto económico como social que genera, si la colocación fue destinada realmente para lo que fue solicitada y cuan beneficioso ha resultado para los emprendedores.

Delimitación Espacial: El presente trabajo de titulación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine de la ciudad de Riobamba.

Ubicación: Provincia de Chimborazo

Objetivo: Realizar un análisis del impacto que tienen los microcréditos sobre los emprendimientos.

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine

Temporal: El trabajo de investigación se desarrollará durante el período 2019-2020

1.1.4. *Objetivos*

1.1.4.1. General

- Analizar y determinar la incidencia de los microcréditos de la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

1.1.4.2. Específicos

- Desarrollar el marco teórico y conceptual basado en autores especialistas sobre los microcréditos y emprendimientos para obtener información que guíe la investigación.
- Analizar y desarrollar un diagnóstico sobre los emprendimientos en la ciudad de Riobamba para identificar el impacto y porcentaje de microcréditos que otorga la COAC Riobamba Ltda. - Agencia Condamine a este sector productivo.
- Establecer estrategias que mejoren la incidencia de los microcréditos en el desarrollo de los emprendimientos de sus socios en la ciudad de Riobamba.

1.1.5. *Justificación*

Los emprendimientos es un espacio de desarrollo económico que puede desplegarse con sostenibilidad y favorecer al territorio haciendo énfasis en los sectores agropecuario, turístico, comercial, artesanal e industrial a través de microempresas y emprendimientos solidarios y de calidad siendo generadores de empleo, es así como la ciudad de Riobamba fomenta la inversión y el crédito dinamizando la economía local. (Samaniego, 2016)

Los microcréditos se han promovido con la finalidad de que cada vez más ecuatorianos puedan acceder a estos, los mismos que cuentan con tasas de interés controladas por un ente regulador con el objetivo de cubrir el mercado crediticio para obtener un desarrollo económico y social reactivando la productividad por parte de los microempresarios.

La presente investigación se realizará con el objetivo de conocer el aporte que tienen los microcréditos que son otorgados por la agencia Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Riobamba Ltda., hacia los micro empresarios de la ciudad de Riobamba a través de indicadores financieros que permita medir el grado de influencia de la cooperativa en este sector productivo y a la vez para la comprensión de los procesos financieros que implementa la

cooperativa en los microcréditos los mismos que buscan garantizar que los recursos o financiamiento otorgado sean destinados para la productividad de los negocios de los socios promoviendo el desarrollo económico de la ciudad de Riobamba.

1.1.5.1. *Justificación teórica*

Se pretende aprovechar al máximo la cantidad de teorías y conceptos sobre los microcréditos dando referencia a la importancia que genera su aplicación en los emprendimientos en donde se evalúa el impacto, los beneficios y las oportunidades para el desarrollo de la presente investigación se suman los contenidos en libros, revistas especializadas, referencias bibliográficas, digitales, documentales, leyes y demás normativas que permitirán la construcción del marco teórico.

1.1.5.2. *Justificación Metodológica*

Se utilizarán diferentes métodos y técnicas que permitan establecer procedimientos lógicos, homogéneos y razonables para el análisis de la incidencia de los microcréditos en los emprendimientos; la metodología permitirá determinar de manera general los procesos financieros del microcrédito de la institución y la situación actual de los emprendimientos en la ciudad de Riobamba en base al análisis del crecimiento de los microempresarios, así como también las falencias existentes que han permitido la desaparición de varios emprendimientos en la ciudad, conociendo los problemas generales nos permite llegar a los particulares, estableciendo claramente las causas y efectos que generan dentro de los emprendimientos.

La utilización de las diversas técnicas de investigación permitirá la selección y análisis, creación de matrices, visitas a la empresa, formulación de encuestas y entrevistas tanto al gerente como a los socios de la cooperativa.

1.1.5.3. *Justificación práctica*

Las condiciones de los microcréditos se dieron para ayudar a las personas que necesitan de un capital para poder financiar su microempresa y a su vez estimular el crecimiento de los mismos para lograr una mayor penetración financiera en áreas tanto urbanas como rurales de la ciudad.

1.2. Antecedentes de investigación

La presente investigación está fundamentada de acuerdo con las siguientes tesis:

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS Y SU CONTRIBUCIÓN HACIA EL SECTOR DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA EN PORTOVIEJO 2012-2013, realizado por Digna Viviana Rodríguez Loor (2015) en la Universidad de Guayaquil, la investigación se realizó con el propósito de analizar la influencia que han tenido los microcréditos de las instituciones financieras públicas o privadas al sector tanto económico como social y otros relativos a los microempresarios formales e informales que existen dentro de la ciudad. (Rodríguez D. , 2015)

EL MICROCRÉDITO COMO MOTOR DE DESARROLLO DE LA MICROEMPRESA EN GUAYAQUIL. PERÍODO 2010-2012, realizado por María Cristina Espinoza Lozano (2015) en la Universidad de Guayaquil, la presente investigación se realizó con la finalidad de analizar los microcréditos sobre el desarrollo de los microempresarios en la ciudad de Guayaquil. (Espinoza, 2015)

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS SOBRE EL NIVEL DE VIDA DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN SAN FERNANDO, AÑO 2014, realizado por Aida Valeria Gavilanes Rivadeneira y María Eugenia Romero Tintín (2015) en la Universidad de Cuenca, la investigación se ha realizado con el propósito de medir el impacto económico y social que tienen los microcréditos en los habitantes del cantón San Fernando. (Gavilanes & Romero, 2015)

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA REDUCCIÓN DE LA POBREZA EN ECUADOR, PERÍODO 2009-2012, realizado por Jorge Washington Escobar Pilataxi (2015) en la Universidad de Guayaquil, la investigación se realizó a través de una evaluación de la incidencia que tiene el microcrédito en la reducción de la pobreza en el país. (Escobar, 2015)

EL MICROCRÉDITO COMO HERRAMIENTA TRASCENDENTAL PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES Y PRODUCTIVAS EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. PERÍODO 2008– 2012, realizado por Adriana Margarita Morales Noriega (2013) en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, la presente investigación se realizó con la finalidad de conocer cómo las personas partícipes de este mercado han logrado que sus actividades comerciales y productivas puedan ser llevadas a cabo de manera adecuada gracias al apoyo otorgado por la Cooperativa Riobamba Ltda. (Morales Noriega, 2013)

De los autores señalados con anterioridad se puede analizar que a través de las investigaciones realizadas se han tomado en cuenta variables como los microcréditos y el impacto que han generado en el ámbito económico y social de los microempresarios, analizando cuán beneficioso

ha resultado la implementación de los microcréditos en los diferentes sectores productivos de diferentes localidades del país y como ha influido en el desarrollo de la sociedad.

1.3. Marco teórico

1.3.1. *Microfinanzas*

Las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de población especialmente a personas de bajos ingresos distantes de las zonas urbanas. Esta característica permite que las microfinanzas tengan un alto grado de importancia en la formulación de políticas para la reducción de pobreza, mediante la provisión de servicios financieros como ahorro, préstamos, seguros, entre otros. Además, las microfinanzas promueven el desarrollo de microempresas, de esta forma procuran contribuir a la generación de mayores ingresos o mayores fuentes de empleo y volver más dinámico el sector informal, así contribuyen al desarrollo económico del país. (Jácome, Ferraro, & Sánchez, 2004)

En el año 1976 aparece un concepto de microfinanzas que nace con la aparición de los créditos que Muhammad Yunus entregaba a la población pobre de Bangladesh, lo que constituyó la antesala de lo que hoy se conoce como The Grameen Bank. Institución que otorga créditos exclusivamente a gente considerada más pobres de los pobres.

En el Ecuador se ha tratado de recrear un mercado micro financiero en el que instituciones financieras controladas y no controladas facilitan recursos a pequeños emprendedores para que éstos financien actividades económicas que les permita autoabastecerse a ellos, sus familias y superar problemas de desempleo que los gobiernos no logran erradicar.

Algunos donantes y el gobierno han estado apoyando el sector con millones de dólares desde 1980, el resultado de más de 15 años de trabajo y millones de dólares produjo aproximadamente 60.000 clientes microfinancieros al final del año 2000 en un mercado estimado de más de un millón de microempresarios. (Martínez, 2008)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se posesiona como una de las instituciones líderes en el ámbito micro financiero de la provincia de Chimborazo, ya que enfoca el destino de sus productos y servicios a las necesidades de la población que posee pocos recursos y así, poder satisfacer la demanda de créditos para ayudar al desarrollo de la economía popular y solidaria de los asociados direccionando las microfinanzas en la provincia.

1.3.2. *Microcrédito*

El microcrédito es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Mientras que, para (López, 2015) los microcréditos son pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”. Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo.

Y, para (Patiño, 2008) el microcrédito consiste en programas de concesión de pequeños créditos a los individuos que alcanzan los más altos índices de pobreza, para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos para mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

1.3.3. *Regulación del Microcrédito en el Ecuador*

Según la resolución No. 043-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece los subsegmentos del microcrédito a continuación:

- a) **Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b) **Microcrédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiera nacional sea superior a USD 1000.00 y hasta USD 10000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.
- c) **Microcrédito de Acumulación Ampliada.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea

superior a USD 10000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada. (Superintendencia de Economía popular y solidaria, 2015)

1.3.4. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Registro Oficial, 2014)

1.3.4.1. Origen del Cooperativismo

Las primeras formas de trabajo cooperativo surgieron por la necesidad de construir canales y diques que desviaron el agua de los ríos hacia tierras adentro como en las orillas del Tigris, el Éufrates y el Nilo. Los hombres primitivos eran cooperadores por naturaleza, y tanto el trabajo como sus frutos era de índole colectivo, lo que en un inicio comenzó de manera espontánea más tarde se comenzó a generalizar. (Rivera & Machín, 2013)

Desde las primeras manifestaciones de cooperación en la comunidad primitiva, hasta la constitución en 1844 de la Cooperativa de los justos “Pioneros de Rochdale”, en donde un grupo de 28 trabajadores que se encontraban en desempleo, decidieron fundar una cooperativa de consumo siendo la primera a la hora de distribuir los excedentes entre los socios. (Lezamiz, 2004)

El devenir de la sociedad feudal y más tarde el surgimiento de la sociedad capitalista condicionó aún más el desarrollo de la cooperación, lo que pudiésemos definir como los antecedentes más inmediatos de la cooperativa moderna. (Rivera & Machín, 2013)

Así, en el año de 1862, en Alemania, Friedrich Wilhelm Raiffeisen y Franz Hermann Schultz-Delitsch desarrollaron otro modelo cooperativo y crearon las primeras cooperativas de crédito. Desde entonces el modelo ha crecido, se ha expandido a otros sectores, y ha inspirado el desarrollo de las cooperativas financieras en todo el mundo. (Alianza Cooperativa Internacional, 2014)

Las cooperativas pertenecen a todos sus miembros, es decir, son los que administran y a la vez son sus beneficiarios y clientes. La manera de operar de estas instituciones se basa en que sus asociados ahorren constantemente y después accedan a préstamos. El capital de las cooperativas

de ahorro y crédito es autogenerado, en su mayoría, la financiación de los préstamos es gracias al ahorro de sus socios, el objetivo primordial es brindar servicios a las personas que lo necesiten. Los miembros de estas entidades son cooperativistas con gran potencial los mismos que forman parte del interés y preocupación de las entidades, para la toma de decisiones y llevar a cabo su funcionamiento se toma en cuenta a todos quienes las conforman.

1.3.4.2. Definición de Cooperativa

Según la definición de la Declaración de Identidad Cooperativa, una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada. (Alianza Cooperativa Internacional, 1996)

1.3.4.3. Sistema Cooperativo del Ecuador

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

El sistema cooperativo juega un papel muy importante en la economía del país, en los últimos cinco años los activos de las cooperativas de ahorro y crédito crecieron un 73%, razón por la cual ha logrado una participación en el mercado del 11.29% en relación al Producto Interno Bruto (PIB) impulsando la inclusión financiera en las zonas rurales del país.

Las cooperativas de ahorro y crédito colocan créditos en un 76% a socios que tienen instrucción primaria y secundaria con el objetivo de impulsar emprendimientos, es por esto que, en cantones con alta población rural, por cada USD 100 que la banca privada otorga créditos, las cooperativas de ahorro y crédito coloca USD 250. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

1.3.5. Ley de Economía Popular y Solidaria en Ecuador

La ley orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), define a la Economía Popular y Solidaria (EPS) 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, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser

humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Esta ley, tiene como objetivo apoyar a los grandes y pequeños empresarios que tiene el Ecuador, pone principal énfasis a las personas y organizaciones, que buscan mediante sus actividades económicas, generar recursos que le permitan sobrevivir, acumular y capitalizar. Además, el estatuto, busca regularizar aquellos actores de la economía informal, los mismos que representan casi la mitad de la fuerza laboral ocupada. Para poder llevar a cabo las regularizaciones previstas en la ley, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.3.6. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)*

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

1.3.7. *Emprendimiento*

El término emprendimiento tiene sus raíces en el francés entrepreneur que significa pionero. (Real Academia Española, 2014, p. 1). Define el emprendimiento como: “acción y efecto de emprender acometer una obra”. El emprendimiento ha existido en todo momento de la historia, en los últimos tiempos, el concepto ha tomado fuerza e importancia ante la necesidad humana de superar las problemáticas económicas y sociales. Es un fenómeno internacional evolutivo, práctico y complejo, que permite al individuo realizar un análisis interno para determinar sus actividades y funciones para triunfar como empresario. El origen del emprendimiento se remota al XVII con la evolución del pensamiento económico clásico, definido por Richard Cantillón (1680). Así como el individuo que se responsabiliza por los riesgos en un ambiente de incertidumbre, con capacidad de tomar decisiones frente a los cambios. Avanzando en la historia en el siglo XX la Escuela Neoclásica aparece la época del crecimiento económico y uno de los primeros criterios Kirzner (1973) determinó, de ahí, al emprendimiento como un proceso en que el emprendedor descubre una nueva oportunidad de beneficio o lucro (Núñez & Núñez, 2016, p. 4).

Para Schumpeter (1943) y Hayek (1933) quienes fueron precursores en fijar al emprendimiento como motor del crecimiento económico de una nación. Consideran que la función principal de

los emprendimientos es modificar, renovar o transformar la producción por medio de la innovación (Núñez & Núñez, 2016, p. 7). Se da la innovación por medio del surgimiento de ideas productivas en las empresas constituidas y nuevas implementando nuevos modelos y métodos en maquinaria, materiales, gestión y el personal.

Druker (1985) manifiesta que la base de un correcto emprendimiento es teórica, fundamentándose en las características. El emprendimiento es un conjunto de procesos que implican la identificación, investigación, creación y crecimiento de un nuevo proyecto o modelo de negocio/empresa, ejecutando correctamente cada uno de los procesos para incrementar las posibilidades de éxito. (Núñez & Núñez, 2016, p. 8).

(Lupiáñez, López, & Pride, 2014, p. 58) Define el emprendimiento como “el proceso de creación o aprovechamiento de una oportunidad, a pesar de los recursos actualmente controlados”. Consiste en coordinar respectivamente las actividades emprendedoras desde la identificación de oportunidades hasta la consecución de la empresa, mientras que, el (Global Entrepreneurship Monitor, 2016, p. 16) asevera que el emprendimiento es “Cualquier intento de nuevo negocio o la creación de empresas, tales como trabajo por cuenta propia, nueva organización de la empresa, o la expansión de un negocio existente, por un individuo, un grupo de personas, o un negocio establecido”.

De hecho, el emprendimiento no es solo crear una nueva empresa, existen muchas áreas interesantes para incursionar actualmente que requieran cambiar o mejorar con el fin de obtener mejores resultados organizacionales, económicos y talento humano”. (Cuevas, 2011, p. 118) Testifica que el emprendimiento se forma a partir de la identificación y satisfacción de las oportunidades del mercado. El emprendimiento se revela en la observación permanente en el mercado, es considerado un fenómeno que se reafirma en primer lugar en las oportunidades y deja términos secundarios los recursos, pero no menos imprescindibles.

El emprendimiento adquiere distintas definiciones en el tiempo, y se relaciona con la personalidad del individuo y sus capacidades para resolver problemas, un aspecto importante porque el emprendedor compromete recursos y esfuerzos, debe hacer uso de sus competencias para tomar decisiones acertadas.

1.3.7.1. *Importancia de la iniciativa de emprendimiento.*

Para (Cuevas, 2011, p. 119) la importancia del emprendimiento ha evolucionado en gran medida y define ciertas hipótesis mediante el estudio de cuarenta países que se detallan a continuación:

- El espíritu del emprendimiento surge en los mercados donde los recursos están en constante movimiento. El término mercado se define como comunidades activas.
- El emprendimiento se incrementa cuando los miembros o empresarios de las comunidades lo han considerado positivamente.
- El emprendimiento se multiplica cuando los individuos es decir los empresarios exitosos de una comunidad reinvierten en otros proyectos de negocios.

Las iniciativas para el emprendimiento pueden ser en variados ambientes como: económico, social, cultural, político, tecnológico, las habilidades que posea, entre otras. La iniciativa emprendedora o empresarial se conecta directamente a la generación de autoempleo y la autorrealización del individuo, (Alemany, Marina, & Pérez, 2013, p. 27). El autoempleo es un medio para la inserción laboral juvenil y profesional sin experiencia.

La iniciativa y puesta en marcha de una empresa originada a través de motivos e intenciones, que dependen según la personalidad y habilidades empresariales de cada individuo, (Sánchez & Sahuquillo, 2011).

1.3.7.2. Fase del emprendimiento.

El emprendimiento tiene diferentes fases, cada una de ellas es importante y esencial, desde formar ideas hasta la concepción de nuevas empresas, creación de un producto y la consolidación de los mismos. Es la sucesión de las fases en primer lugar toma la iniciativa y encamina sus esfuerzos hasta lograr la materialización de su proyecto con el propósito de obtener beneficios económicos. (Schnarch, 2014, p. 90)

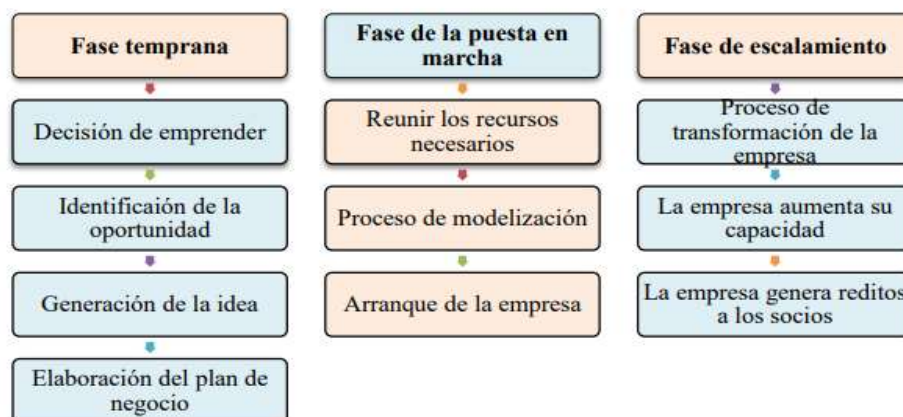


Figura 1-1: Fases del emprendimiento

La fase de la puesta en marcha, se la pone en práctica cuando ya está establecido modelo de negocio y tiene que ver con las siguientes etapas:

- Etapa económica (recursos): Consiste en reunir todos los recursos necesarios para dar inicio a la empresa.
- Etapa creación de la empresa: Formalmente empieza su etapa operativa en el mercado, en el desarrollo de las dos fases se diseña el “proceso de modelización” a través de la oportunidad, equipo y recursos.
- Etapa de arranque: La empresa genera facturas y recibe sus primeras ganancias. Etapa conocida como Start-up.

La fase de escalamiento: en esta, el emprendedor asume un nuevo rol emprende la búsqueda de inversión que le permitan incrementar sus márgenes de ganancias y competir en el mercado. Comprende las siguientes etapas:

- Etapa 1: La empresa atraviesa un proceso de transformación y expansión mediante la inyección de nuevo capital.
- Etapa 2: El negocio aumenta su capacidad hasta establecerse y posicionarse en el mercado, con el surgimiento de un nuevo modelo administrativo.
- Etapa 3: La empresa totalmente establecida genera ingresos económicos a los socios. GEM (Global Entrepreneurship Monitor 2013) citado en (Lasio, Caicedo, & Ordeñana, 2013, p. 44).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Es una investigación mixta porque a través de la observación y la evaluación de la cooperativa se establecieron ideas o suposiciones en un mismo estudio para conocer sobre los microcréditos, a través del enfoque cuantitativo se realizó la recolección y análisis de datos de medición numérica, y el enfoque cualitativo lo realiza sin medición numérica a través del desarrollo de teorías.

2.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es el descriptivo ya que se considera como el más óptimo para dar cumplimiento a los objetivos propuestos que tienen como finalidad observar el impacto de los microcréditos sobre los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental ya que la información recabada se hizo a través de un análisis de datos e información que brinda la cooperativa, la misma que no puede ser modificada, y por lo tanto no se desarrollan experimentos de ningún tipo sobre la información obtenida para detectar la problemática; y documental porque la información se obtuvo de diferentes documentos de la COAC Riobamba, artículos, tesis, libros, etc.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. *Investigación documental*

Se utilizará este tipo de estudio para obtener información que permitan dirigir la investigación a la problemática a investigar.

2.4.2. *Investigación de campo*

Servirá para la recolección de datos donde se incurrirá a la realización de la técnica de cuestionario en la metodología cualitativa y cuantitativa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda.” – Agencia Condamine.

2.4.3. *Descriptiva*

Permitirá establecer eventos positivos y negativos, mitigando los riesgos detectados, logrando obtener un control interno que optimicé los recursos de los microcréditos, y que cumpla con la normativa vigente.

2.5. **Población, planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra**

Según (Rodríguez, Pierdant, & Rodríguez, 2014), definen la población como el conjunto formado por un número determinado o indeterminado de unidades (personas, objetos, fenómenos, etc.) que comparten características comunes a un objeto de estudio.

Tabla 1-2: Socios que obtuvieron microcréditos en la COAC Riobamba Ltda. - Agencia Condamine durante el período 2019 – 2020

Población	Número de Microcréditos
Socios que obtuvieron microcréditos en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020	1551
Total	1551

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Elaborado por: Romero, C. 2021.

2.5.1. *Muestra*

De acuerdo a los socios que obtuvieron microcréditos en la COAC Riobamba Ltda., durante el período 2019 – 2020 se procederá a sacar la muestra en donde se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * pq * N}{NE^2 + Z^2 * pq}$$

n = Tamaño de la muestra = ?

N = Población o universo = 1551

Z = Nivel de confianza = 95% constante 1,96

p = Variabilidad positiva = 0.5
q = Variabilidad negativa = 0.5
E = Error máximo permisible = 5,0%

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0.5)(0.5) * 1551}{(1551)(0.05)^2 + (1,96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.84) * (0.25) * 1551}{(1551)(0.0025) + (3.84) * (0.25)}$$

$$n = \frac{1488.96}{3.8775 + 0.96}$$

$$n = \frac{1488.96}{4.8375}$$

$$n = 308$$

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

El método inductivo observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. Plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo. (Abreu, 2014)

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (Abreu, 2014)

Los métodos utilizados en la investigación son el inductivo y el deductivo, el primer método permite analizar los microcréditos y los procesos dentro de la cooperativa para la otorgación al público en general y el segundo método permite identificar la influencia de los microcréditos en

los emprendimientos de la ciudad para desarrollar indicadores que ayude a medir la optimización de los recursos con la finalidad de que las colocaciones que realiza la cooperativa sean utilizadas adecuadamente.

2.6.2. Técnicas

Encuestas. – Con la finalidad de recabar información sobre el problema a investigar se aplicará un interrogatorio a la muestra de la población a través de la encuesta.

Entrevista. – A través de esta técnica se podrá obtener alguna opinión o información de forma oral sobre la investigación a desarrollarse.

2.6.3. Instrumentos

Cuestionario. – Este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo. (Corral, 2010)

Guía de Entrevista. - Formato compuesto por preguntas abiertas o de opinión para definir variables de estudio, contextualizar el problema y plantear objetivos de investigación.

2.6.4. Idea a defender

Los microcréditos de la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condomine contribuyen a los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados de la Encuesta

Objetivo: Recopilar información para analizar de qué forma los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine inciden en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

1. Sexo

Tabla 2-3: Género

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	141	45,8%
Mujer	167	54,2%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

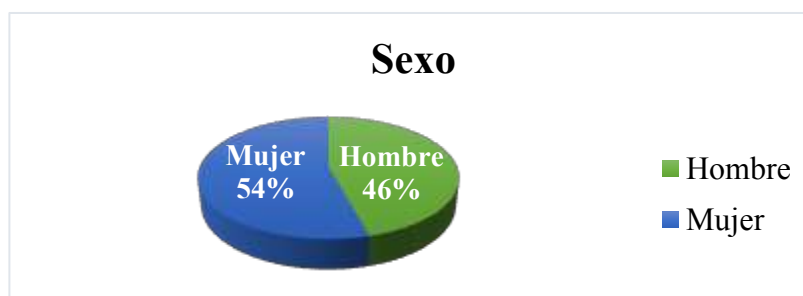


Gráfico 1-3: Género de los socios que obtuvieron un microcrédito

Fuente: Tabla 1-3

Análisis e Interpretación

Los socios que son acreedores a un servicio microcreditico presentan un mayor porcentaje en el sexo femenino con un total del 54% que equivale a 167 personas encuestadas y en lo que se refiere a los hombres beneficiados con un microcrédito representa el 46% con un equivalente a 141 hombres encuestados. El porcentaje de mujeres es mayor en comparación a los hombres debido a que las encuestadas poseen un empleo con mayor estabilidad, el nivel de ingresos es superior y gozan de cuentas de ahorro en distintas instituciones del sistema financiero.

2. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Tabla 3-3: Residencia de los socios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Urbano	248	80,52%
Rural	60	19,48%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

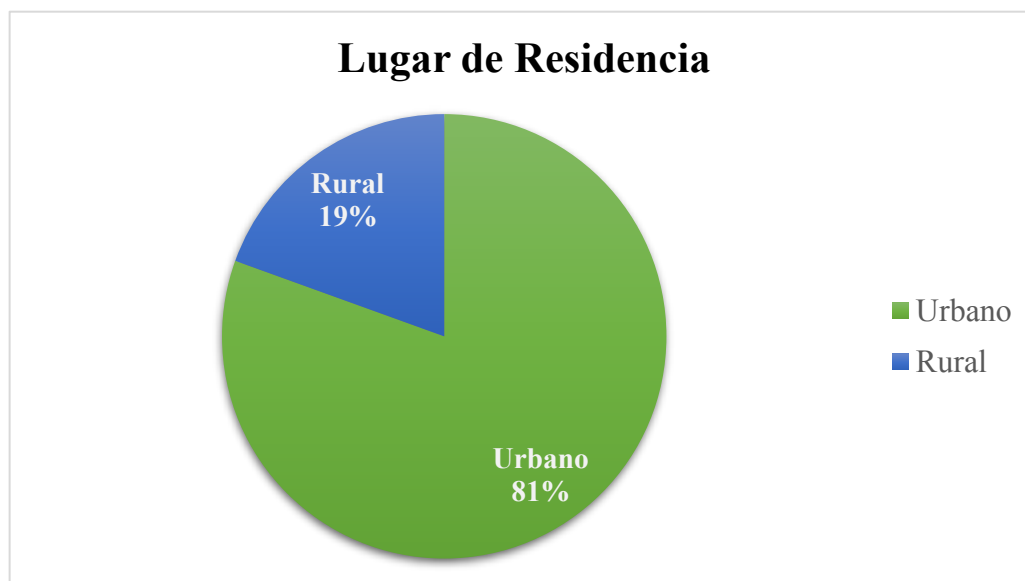


Gráfico 2-3: Lugar de Residencia

Fuente: Tabla 2-3

Análisis e Interpretación

El 81% de los encuestados que han sido beneficiarios de los microcréditos residen en la zona urbana, las personas que radican en ese sector se dedican al comercio mayorista y minorista, artesanías, emprendimientos, fabricación de productos y prestación de servicios; mientras que el 19% son residentes de la zona rural y se destinan a actividades como la agricultura y ganadería. Los socios de la zona rural manifestaron que acuden a esta institución por que ha brindado confianza, seguridad y apoyo en diferentes programas que la cooperativa realiza año tras año; los socios de la zona rural manifiestan que reciben capacitaciones para que su inversión sea la más apropiada en desenvolvimiento de su negocio.

3. Actividad a la que se destina el microcrédito

Tabla 4-3: Destino del microcrédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	55	17,86%
Alimentación	67	21,75%
Artesanía	26	8,44%
Comercio	107	34,74%
Ganadería	17	5,52%
Servicios	36	11,69%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

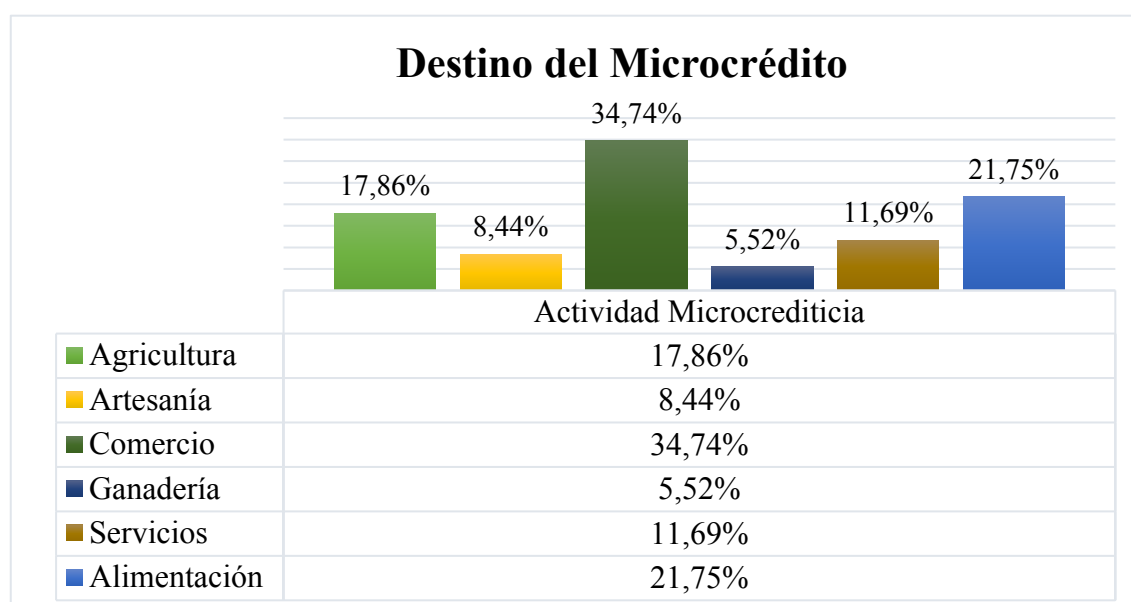


Gráfico 3-3: Actividad Microcrediticia

Fuente: Tabla 3-3

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 34,7% de los microcréditos otorgados se han destinado para el comercio, debido a la facilidad de adquirir mercadería para posteriormente volverlo a vender y así desenvolver el giro del negocio; el 21,7% a alimentación ya que existe un sinnúmero de microempresarios que se dedican a preparar alimentos y bebidas de consumo diario; seguidos por el 17,6% de microcréditos que se ha destinado a la agricultura debido a que el cantón es una zona eminentemente agrícola. Un 11,7% destinado a la prestación de servicios, un 8,4% a la elaboración de artesanías y un 5,5% destinados a la ganadería.

4. ¿Por qué motivo usted decidió obtener un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.?

Tabla 5-3: Motivo de preferencia para obtener un crédito en la COAC Riobamba Ltda.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agilidad en los procesos	105	34,09%
Bajas tasas de interés	62	20,13%
Confianza y seguridad	132	42,86%
Solicita pocas garantías	9	2,92%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.
Elaborado por: Cinthya Romero

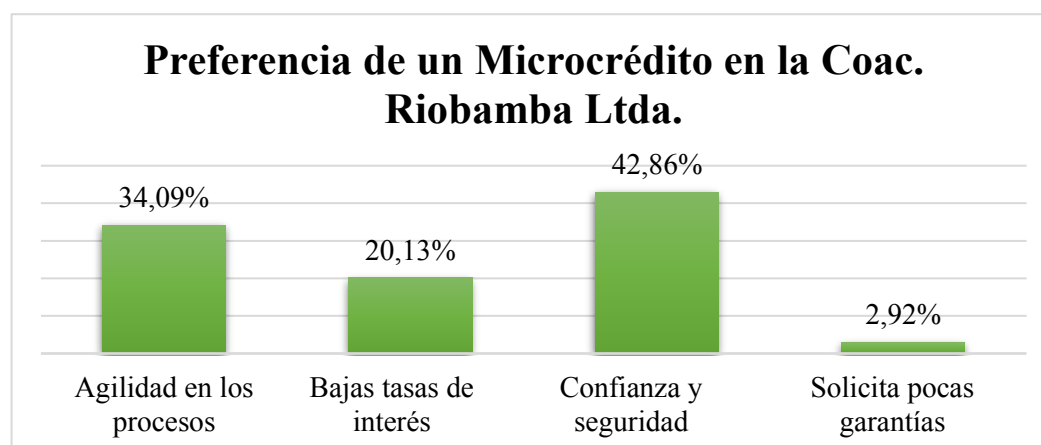


Gráfico 4-3: Motivo de preferencia de un microcrédito

Fuente: Tabla 4-3

Análisis e Interpretación

El 42,9% de los socios encuestados prefieren realizar un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda., por la confianza y seguridad que brinda la entidad, en los últimos tiempos y ante la presencia de la pandemia que ha afectado la economía a nivel mundial han demostrado solvencia y apoyo social a la gente riobambeña, de otros cantones y provincias donde se encuentra la ubicada la cooperativa; un 34,1% de los socios manifiestan que existe agilidad en los procesos de prestación de servicios financieros, la atención es inmediata y personalizada a través de los nuevos servicios digitales que ha lanzado la institución para atención al socio. Otro motivo con un 20,1% son las bajas tasas de interés que ofrece la institución muy competitiva a nivel local y con un 2,9% solicita pocas garantías.

5. ¿Cuál fue el monto de microcrédito que usted obtuvo?

Tabla 6-3: Monto del Microcrédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$1000 a \$5000	128	41,56%
\$5001 a \$10000	94	30,52%
\$10001 a \$15000	59	19,16%
\$15001 a \$20000	27	8,77%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.
Elaborado por: Cinthya Romero

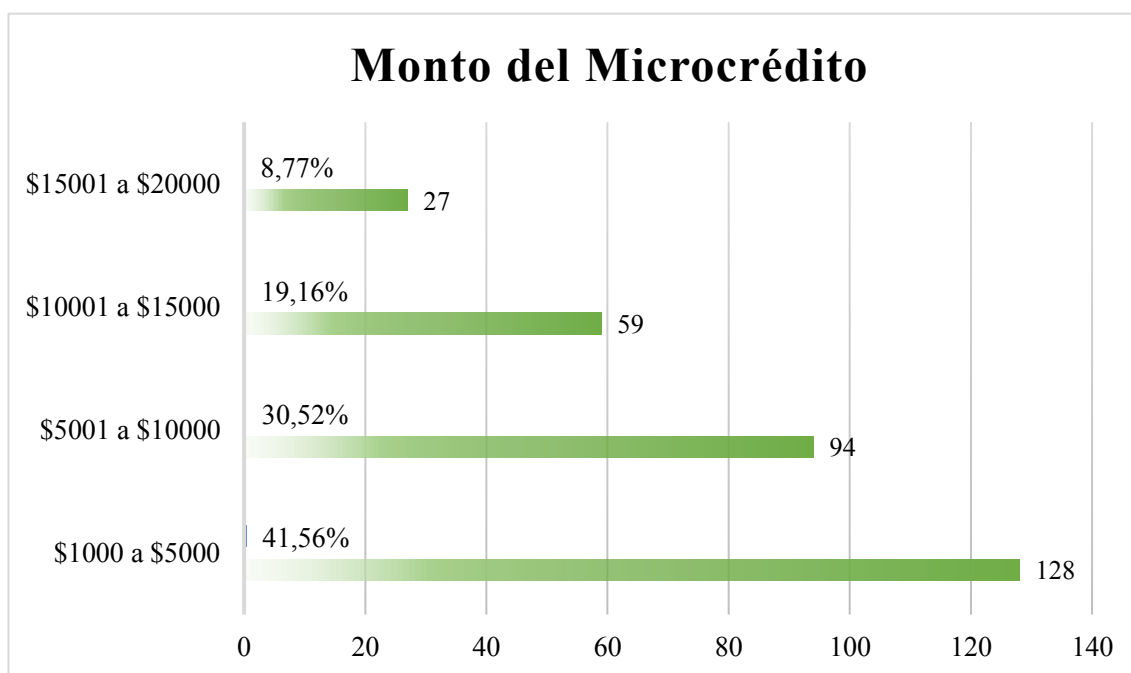


Gráfico 5-3: Monto del Microcrédito

Fuente: Tabla 5-3

Análisis e Interpretación

El 41,6% de los socios encuestados han adquirido un microcrédito entre \$1.000 a \$5.000 dólares este monto lo solicitan generalmente los pequeños emprendedores, microempresarios que desean poner en marcha y consolidar su negocio ya que son montos mínimos para empezar actividades comerciales y productivas; el 30,5% de los socios adquirieron microcréditos entre \$5.001 a \$10.000, estos créditos son destinados generalmente para mejorar las actividades comerciales y productivas a través de una remodelación o adecuación de negocios para mejorar su economía propia y del cantón; el 19,2% de los encuestados recibieron microcréditos de \$10.001 a \$20.000 que son destinados generalmente a ampliación y/o apertura de nuevos locales; y un 8,7% microcréditos de \$1.5001 a \$20.000.

6. ¿Cuál fue el destino de su microcrédito?

Tabla 7-3: Destino del Microcrédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Iniciar una actividad de emprendimiento	74	24,03%
Incrementar o ampliar la actividad	234	75,97%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

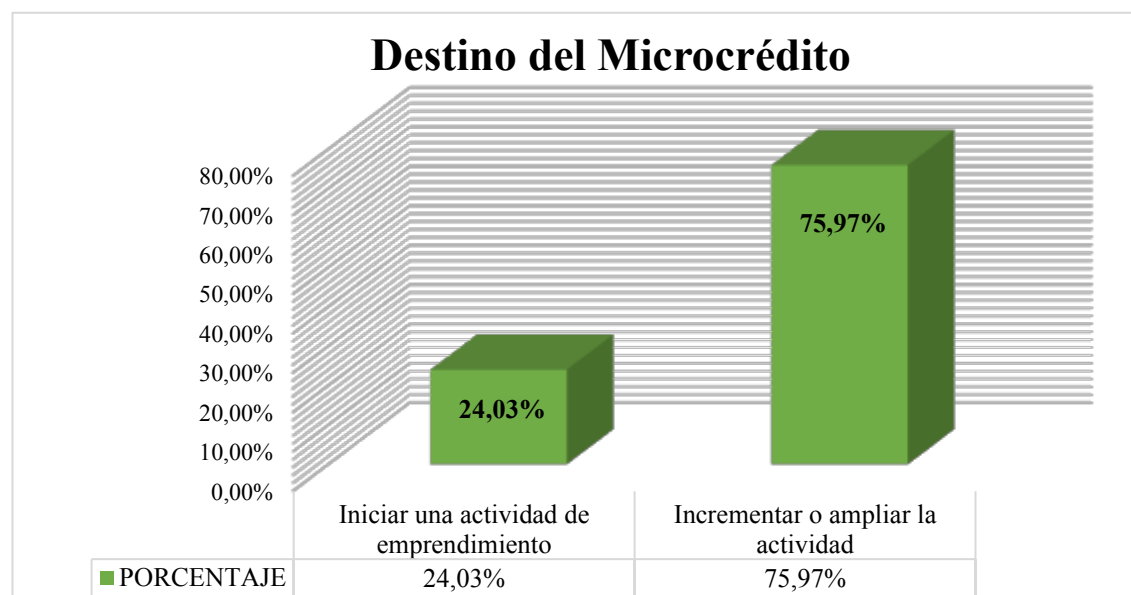


Gráfico 6-3: Destino del Microcrédito

Fuente: Tabla 6-3

Análisis e Interpretación

El 76% de los socios que accedieron al microcrédito destinaron su crédito a incrementar o ampliar la actividad económica, ya que la mayoría de sus socios buscan ampliar su negocio o incrementar su producción y/o mercadería para ser más competitivos en el mercado; mientras que el 24% de los socios que recibieron el crédito iniciaron una actividad económica o emprendimiento con el fin de generar nuevos y fructíferas empresas que ayuden a mejorar su propia economía y la de la localidad.

7. ¿Con este microcrédito, sus ingresos en su emprendimiento (negocio) durante el año 2019 y 2020 aumentaron o disminuyeron?

Tabla 8-3: Nivel de Ingresos. Período 2019-2020

CATEGORÍA		1-10%	11-20%	21-30%	31-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%	TOTAL	
FRECUENCIA 2019	DISMINUYÓ	37	10	8	10	2	0	2	3	3	0	75	308
	AUMENTÓ	12	32	50	56	16	19	15	11	16	6	233	
	PORCENTAJE	15,91%	13,64%	18,83%	21,43%	5,84%	6,17%	5,52%	4,55%	6,17%	1,95%	100%	
FRECUENCIA 2020	DISMINUYÓ	62	26	35	12	16	19	14	8	8	0	200	308
	AUMENTÓ	18	15	17	25	16	7	4	4	1	1	108	
	PORCENTAJE	25,97%	13,31%	16,88%	12,01%	10,39%	8,44%	5,84%	3,90%	2,92%	0,32%	100%	

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

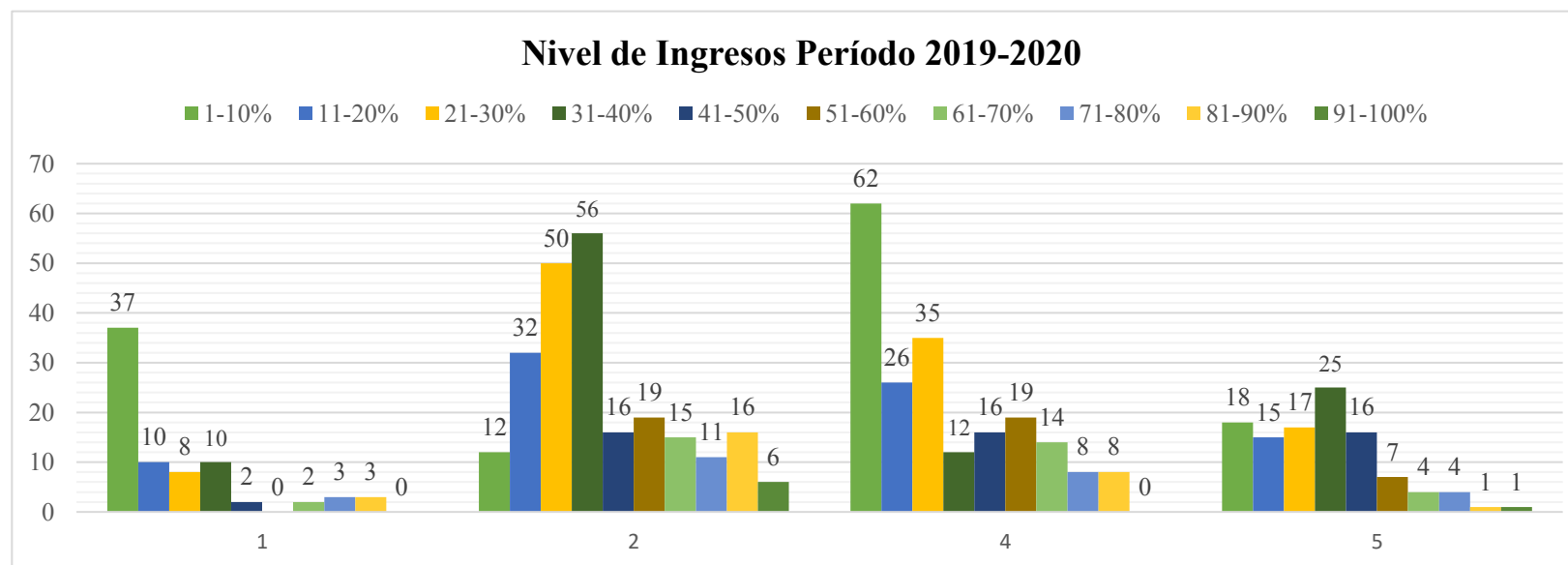


Gráfico 7-3: Nivel de Ingresos. Período 2019 – 2020

Fuente: Tabla 7-3

Análisis e Interpretación

En el año 2019, 56 socios que accedieron al microcrédito manifestaron que su nivel de ingresos aumento en 31- 40%, 50 socios manifestaron que sus ingresos incrementaron en un 21-30%, mientras que 37 socios encuestados manifestaron que su negocio cayó en un 1-10%. Se evidencia que los créditos otorgados por la COAC han sido un soporte total para incrementar los ingresos y generar beneficios económicos para los socios sin dejar de lado que este año ha sido más fructífero en comparación con el año 2020.

En el año 2020, 62 socios encuestados manifestaron que sus ingresos disminuyeron en 1-10%, 35 socios manifestaron que disminuyo en 21-30%, tomando en cuenta que se vive aún la emergencia sanitaria COVID-19 que es razonable ya que muchas empresas cerraron y por ende algunas finiquitaron; mientras que 25 socios encuestados manifestaron que su negocio incremento en 31.40%, debido a que se tomó nuevas alternativas de reactivación económica como son las entregas a domicilio, ventas por redes sociales, trabajos y cursos online.

8. ¿Cree usted que la obtención del microcrédito fue beneficiosa para su emprendimiento?

Tabla 9-3: Beneficio del microcrédito sobre el emprendimiento

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	286	92,86%
NO	22	7,14%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

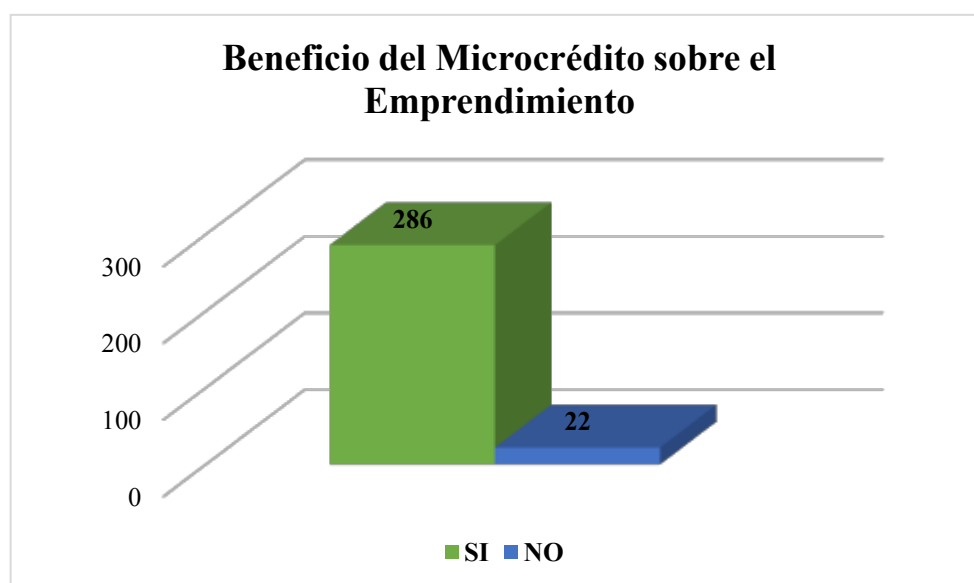


Gráfico 8-3: Beneficio del microcrédito sobre el emprendimiento

Fuente: Tabla 8-3

Análisis e Interpretación

El 93% de los socios encuestados manifiestan que fue beneficioso la otorgación del crédito, ya que el capital otorgado por la COAC Riobamba, permitió invertir en sus negocios y/o emprendimientos, como el comercio, servicios, puestos de comida, artesanías y agricultura tanto orgánica como inorgánica; mientras que el 7% de los socios manifestaron que no fue fructífera debido a que sus pequeños negocios o emprendimientos empezaban a desenvolverse en el mercado económico y con la llegada de la pandemia se paralizaron, los ingresos no fueron los esperados y al contrario empezaron a presentar una crisis económica.

9. ¿El ingreso obtenido a través de su emprendimiento le permitió cubrir el pago del crédito?

Tabla 10-3: Ingreso obtenido del emprendimiento para cubrir el pago del crédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	183	59,42%
NO	125	40,58%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

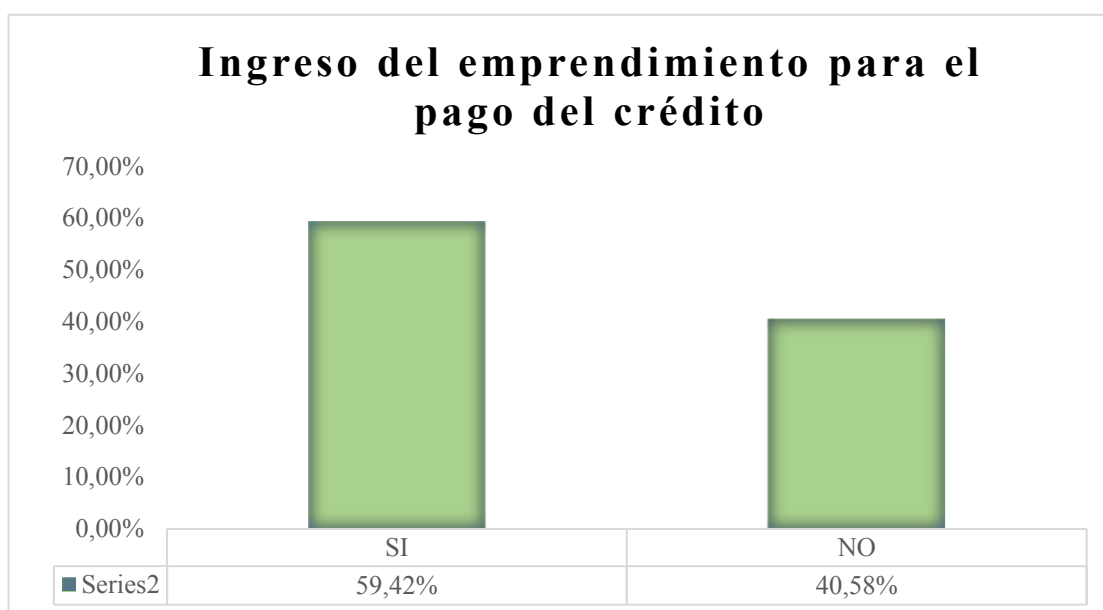


Gráfico 9-3: Ingreso del emprendimiento para el pago del crédito

Fuente: Tabla 9-3

Análisis e Interpretación

El 59% de los socios encuestados manifestaron que los ingresos de su emprendimiento les están permitiendo realizar el pago del crédito y de los gastos de su hogar, que pese a la emergencia sanitaria COVID-19 se les ha presentado más oportunidades para llegar de forma más directa a sus clientes, el manejo de redes sociales ha permitido que algunos emprendimientos hayan incrementado sus ventas y por ende rentabilidad; mientras que el 41% no pudo obtener ingresos para el pago de su crédito ya que se presentaron gastos ocurridos por la pandemia que no estaban estipulados desde un inicio en su presupuesto.

10. El tiempo de pago que le otorgaron en su microcrédito fue:

Tabla 11-3: Tiempo de Pago del Microcrédito

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	143	46,43%
MUCHO	67	21,75%
SUFICIENTE	98	31,82%
TOTAL	308	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

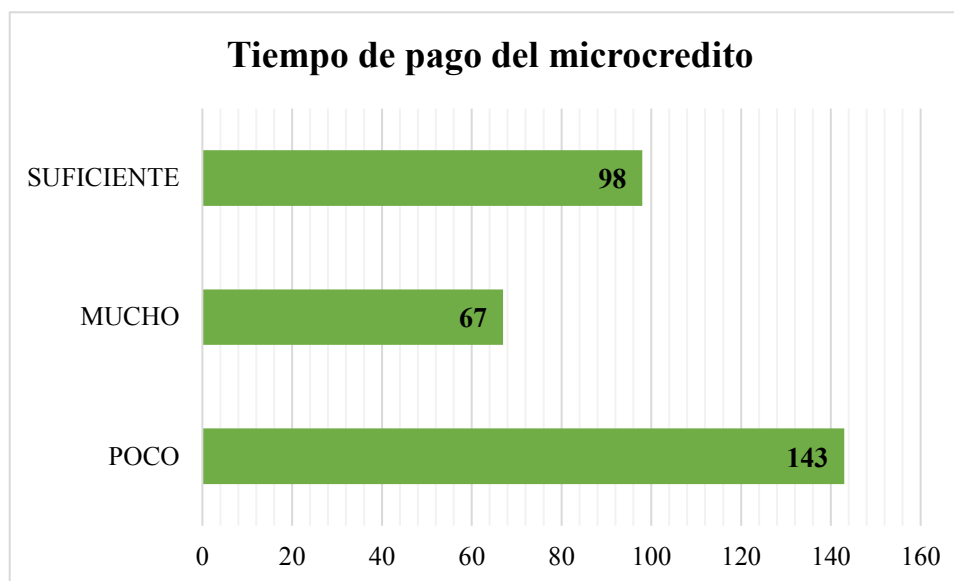


Gráfico 10-3: Tiempo de Pago del Microcrédito

Fuente: Tabla 10-3

Análisis e Interpretación

El 46% de los socios manifestaron que el tiempo de pago del microcrédito fue muy corto por razones como: el emprendimiento no genera retornos tan rápidos, emergencia sanitaria COVID-19, no hay ventas, competencia, etc.; un 32% manifestó que fue suficiente y un 21% de los socios manifestaron que el tiempo de pago fue mucho en este caso porque algunos emprendimientos tomaron fuerzas y crecieron debido al nacimiento de las distintas formas de venta que produjo la aparición de la pandemia en el año 2020.

3.1.2. *Tabla de resumen de la encuesta*

Tabla 12-3: Resumen de la Encuesta

PREGUNTA	VARIABLE	CANTIDAD	%
1. Sexo	Mujer	167	54,2%
2. ¿Cuál es su lugar de residencia?	Urbano	248	80,52%
3. Indique la actividad microcrediticia a la que usted destino el crédito	Comercio	107	34,74%
4. ¿Por qué motivo usted decidió obtener un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.?	Confianza y seguridad	132	42,86%
5. ¿Cuál fue el monto de microcrédito que usted obtuvo?	\$1000 a \$5000	128	41,56%
6. ¿Cuál fue el destino de su microcrédito?	Incrementar o ampliar la actividad	234	75,97%
7. ¿Con este microcrédito, sus ingresos en su emprendimiento (negocio) durante el año 2019 y 2020 aumentaron o disminuyeron?	Aumentó 31-40% (Año 2019)	56	21,43%
	Disminuyó 1-10% (Año 2020)	62	25,97%
8. ¿Cree usted que la obtención del microcrédito fue beneficioso para su emprendimiento?	SI	286	92,86%
9. ¿El ingreso obtenido a través de su emprendimiento le permitió cubrir el pago del crédito?	SI	183	59,42%
10. El tiempo de pago que le otorgaron en su microcrédito fue:	POCO	143	46,43%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

3.1.3. *Análisis General Encuesta*

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta realizada para la investigación se determina que el sexo femenino es el mayor asociado con un 54,2%, su lugar de residencia es urbana con un 80,52% y dedicadas a actividades de comercio con un 34,74%. El 42,86% de los clientes encuestados ha decidido realizar un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda., por la confianza y seguridad que esta entidad brinda. El monto promedio que obtuvieron fue de \$1.000 a \$5.000 un 41,56% cuyo destino fue incrementar o ampliar la actividad del 76% de los clientes.

Los microcréditos otorgados ayudaron durante el año 2019 al aumento de los ingresos del 31-40% que representa el 21,43% de los clientes, mientras que, durante el año 2020 los ingresos

disminuyeron del 1-10% representando el 25.97% de los asociados, siendo este año el más difícil para los asociados debido a la presencia de la pandemia que paralizó durante varios meses las actividades económicas.

De acuerdo a lo indicado por las personas encuestadas la obtención del microcrédito ha sido beneficiosa para sus emprendimientos siendo el beneficio del 92,86% de emprendedores. Este microcrédito ha permitido que el 59,42% puedan pagar el mismo crédito y que para el 46,43% el tiempo de pago del microcrédito sea corto.

3.1.4. Clasificación del sector al que pertenecen los negocios que obtuvieron microcréditos en la Agencia Condamine de la COAC Riobamba Ltda., en la ciudad de Riobamba, período 2019-2020.

A través de la información obtenida en la presente investigación se establece la clasificación de los negocios que han sido emprendidos por los socios de la institución en el período 2019 – 2020, a continuación, se detalla las siguientes actividades:

- Agricultura (Producción de frutas, verduras, etc.)
- Alimentación (Elaboración de alimentos procesados, es decir, pastelería, heladería, comida rápida, etc.)
- Artesanía (Fabricación de utensillos, bisutería, adornos, etc.)
- Comercio (Distribución al por mayor o menor de productos que se encuentran elaborados por terceros)
- Ganadería (Producción de leche, carne, embutidos, etc.)
- Servicios (Restaurantes, panaderías, librerías, estéticas, etc.)

Tabla 13-3: Clasificación de los negocios que han sido emprendidos por los socios de la cooperativa

ACTIVIDAD	NÚMERO DE ESTABLECIEMIENTOS
Agricultura	55
Alimentación	67
Artesanía	26
Comercio	107
Ganadería	17
Servicios	36

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. – Agencia Condamine, período 2019 – 2020.

Elaborado por: Cinthya Romero

3.1.5. Resultados de la entrevista

Dirigida al Coordinador de la Agencia Condamine - COAC Riobamba Ltda.

Objetivo: Determinar de qué manera los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine inciden en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

1. Indique su nombre y años de experiencia que tiene dentro de la COAC Riobamba Ltda.

Mi nombre es Vicente Parra Coordinador de la agencia La Condamine de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mi experiencia laborando dentro de la institución es de 24 años.

2. ¿De qué manera la cooperativa incentiva a sus socios la utilización de los servicios o productos, en este caso los microcréditos?

Para incentivar a nuestros socios, buscamos generar confianza y seguridad a través del cumplimiento de actividades y trabajo social que se realiza año tras año, siendo oportunos en las necesidades que presentan y así apuntando a la fidelización. En relación al ahorro de cualquier tipo nos basamos en tener la tasa de interés más competitiva en el mercado, y en cuanto a los créditos se opta por tener la tasa de interés más adecuada para los socios que no se encuentre muy pegada a los máximos establecidos por el ente del control sino más bien unas tasas de interés que ayude al desarrollo de los microempresarios y sus negocios.

3. ¿Usted considera al microcrédito como el producto financiero más adecuado para los microempresarios?

Si, evidentemente, la tasa de interés que oferta nuestra institución es muy competitiva, nos atreveríamos a decir que es la más baja de nuestra localidad, lo que permite al microempresario obtener financiamiento con un interés óptimo y mínimo. De esta manera el microempresario ha logrado obtener el desarrollo en su emprendimiento alcanzando utilidades para responder a sus obligaciones presentes o futuras a la vez que se permite generar plazas de trabajo y el crecimiento de su negocio.

4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han tenido los socios o microempresarios al solicitar un microcrédito?

La capacidad de los empresarios les permite encontrar un sinnúmero de alternativas para buscar el éxito de sus negocios, se podría decir que un factor limitante a la hora de solicitar un crédito es la garantía que necesitan para acceder al mismo ya que es necesaria para que los créditos se puedan otorgar, de ahí la demás documentación que se les solicita son elementales.

La cooperativa al inicio de un microcrédito le va a solicitar una garantía al microempresario ya que se debe garantizar la recuperación del dinero colocado y por otro lado debemos ser responsables con los socios que tienen la confianza al depositar sus ahorros en la institución por tal motivo debemos apalancar con una garantía personal o de un bien inmueble para que en un futuro se pueda recuperar el dinero prestado, llevando a cabo este proceso siempre y cuando el socio no cumpla con las obligaciones contraídas con la institución.

5. ¿Usted considera que la institución debería cambiar algún aspecto dentro del proceso de otorgamiento del microcrédito?

Considero que, en nuestra institución trabajamos día a día para brindar el mejor servicio a nuestros clientes y estar evolucionando constantemente ya que la competencia es agresiva, es por ello que, se ha venido trabajando en nuestras políticas, reorientando el producto con el objetivo de reconocer la confianza que los socios han depositado en la institución teniendo en la actualidad microcréditos que han sido colocados sin garantías, nuevos productos de colocación con la finalidad de reactivar la economía que ha sido afectada por la crisis sanitaria que atraviesa el mundo, por tal motivo se busca mejorar y a la vez minimizar los procesos para la otorgación de un crédito.

6. ¿Cree usted que a través de los microcréditos otorgados a los socios por la cooperativa se han generado empleos?

Si en lo absoluto, se podría decir que por más pequeño que sea el negocio de los asociados siempre va a necesitar de un asistente que le permite llevar a cabo el cumplimiento de todas las actividades reflejando que los negocios de nuestros asociados ayudan al desarrollo económico de la población a más de brindar oportunidades de trabajo a otras personas.

7. ¿A través de la otorgación de los microcréditos de la Agencia Contamine cómo observa la realidad de los negocios o emprendimientos en la actualidad?

En un gran porcentaje los negocios a los cuales hemos impulsado y financiado han crecido de forma leve entre un 1-10%, tomando en cuenta que nos tocó y nos toca enfrentar la pandemia y por ello también ha existido negocios que lastimosamente les ha ido mal y han sido obligados a cerrar. Puedo manifestar también que en varias ocasiones depende mucho del entorno económico en el que se desarrolla el microempresario para poder ver la viabilidad del negocio dentro del mercado.

3.1.6. *Discusión de Resultados*

La investigación tuvo como propósito conocer y analizar el impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba Ltda.” en el periodo de estudio 2019 y 2020, a los socios de la ciudad de Riobamba, se pretende conocer si han aumentado sus ingresos o mejoró su calidad de vida después de haber recibido el microcrédito.

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.” en los años de estudio visualiza 6 grupos económicos con una totalidad de 308 socios pertenecientes a sectores urbano-rural quienes mayoritariamente son gente adulta correspondiente de 43 a 52 años con un porcentaje de 54% de mujeres dedicadas a diferentes actividades, en su mayoría al comercio con un 34,74% que confían en la cooperativa como entidad crediticia por su confianza y seguridad.

Con esta investigación demostró que el 41,56% de los socios realizó un crédito entre 1000 a 5000 dólares, seguido de un grupo importante 30,52% que recibió un monto entre 5001 a 10000. Básicamente destinados a ampliar los negocios ya instaurados por los socios y apenas el 24,03% fue destinado para iniciar una actividad nueva. De los resultados obtenidos se pudo evidenciar que los ingresos de los negocios se vieron incrementados en el periodo de estudio, se realizó un análisis donde se pudo evidenciar que la pobreza en los sectores marginales de la ciudad de Riobamba es considerable; donde la banca tradicional no atiende a esas necesidades, por esta razón la cooperativa ayuda a la solución de estos problemas. Sin embargo con el estudio realizado a los socios de la Cooperativa el 100% de beneficiados del microcrédito han podido acceder más fácilmente, lo que ayuda a disminuir la discriminación por estratos sociales y efectivamente todos los socios pudieron destinar dichos recursos obtenidos para la compra de materia prima, mercadería, y comercialización, es decir para las actividades económicas que se dedican en la actualidad, y en un gran porcentaje del 92% de socios manifestaron que el microcrédito fue beneficioso para su emprendimiento, ayudó a aumentar sus ventas, mejorar sus márgenes de

ganancia en un 59,42%, los ingresos les ha permitido pagar las deudas aunque consideran que el plazo en el que se los otorgó fue poco según el criterio del 46% de los socios. El diagnóstico permite establecer estrategias de análisis para *estudiar el impacto de los microcréditos sobre los emprendimientos*, y así lograr el fortalecimiento institucional, siendo una valiosa herramienta en la toma de decisiones para el consejo de administración, vigilancia y la gerente de la COAC Riobamba Ltda.

3.2. Propuesta

3.2.1. Título

Estrategias de análisis para el estudio del impacto de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Condamine en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

3.3. Contenido de la propuesta

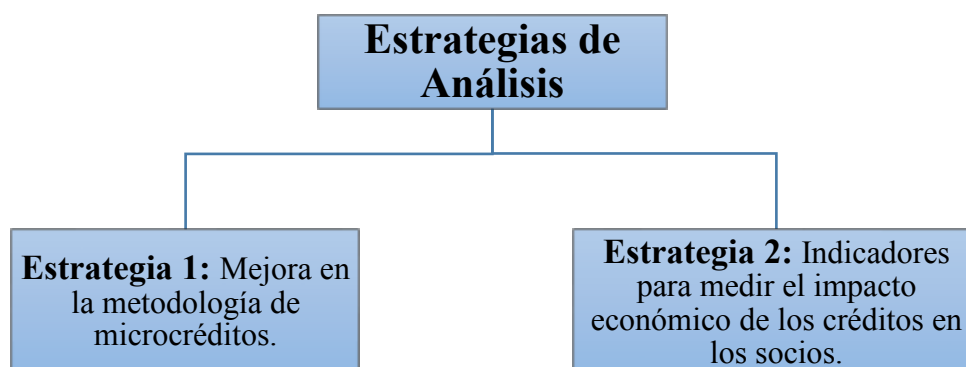


Gráfico 11-3: Contenido de la propuesta
Elaborado por: Romero, C. 2021

3.3.1. Generalidades de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "RIOBAMBA LTDA.", inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de Cooperación y Solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad. En sus inicios la Cooperativa "Riobamba Ltda.", se encontraba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde actualmente es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en este sector. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

En el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa; credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la Institución en la primera y más sólida Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia del Chimborazo. Su experiencia al servicio del sector microempresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a duda, la Riobamba Ltda. ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo, Pichincha y Azuay. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", es una entidad dedicada a las finanzas populares y solidarias desde 1978, creada para impulsar el desarrollo socio-económico de nuestros socios a través de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo; así como al otorgamiento de créditos concediendo financiamiento para actividades productivas como la: agricultura, artesanía, transporte, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando de esta manera el progreso y desarrollo de la economía de nuestra ciudad, basada en los principios básicos de cooperación, mantiene una participación activa con la comunidad siendo su aporte significativo en las actividades de beneficio social, deportivo y cultural. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

3.3.2. Misión y Visión

Misión

Impulsar el desarrollo socio económico de nuestros asociados, a través de soluciones financieras y sociales, que permitan un cambio en su calidad de vida, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

Visión

Consolidarnos como una Institución financiera referente del sistema cooperativo, con innovación tecnológica y de mercado, proyectando valores y principios de cooperación y solidaridad que incluya a nuevas generaciones. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

3.3.3. *Capital Social*

La crisis económica que atraviesa el país está afectando especialmente a los sectores sociales populares del campo y la ciudad, como consecuencia disminuye la capacidad de ahorros y limita la colocación de préstamos, la cooperativa ha mantenido índices de crecimiento positivo, esto en base al capital propio de los asociados, de su bien patrimonial y de sus reservas, además ha cumplido con los presupuestos establecidos para el año 2019, y se ha acudido a préstamos externos para cubrir posibles contingencias.

La realidad económica financiera está garantizando el futuro desarrollo y crecimiento de la Cooperativa, evidenciando que es posible construir un modelo económico social y solidario desde los sectores sociales de menos recursos económicos. (COAC Riobamba Ltda., 2019)

Dentro de un escenario económico tan difícil con una economía debilitada se ha profundizado más con la Pandemia del Covid-19, el desempeño de la actividad financiera institucional estuvo enfocada en mantener y fortalecer la estructura financiera, alcanzar un crecimiento muy positivo, con calidad de activos, solvencia, liquidez y rentabilidad. (COAC Riobamba Ltda., 2020)

Demostrando los siguientes datos:

Tabla 14-3: Estructura Económica Financiera

CUENTAS	AÑO 2019	AÑO 2020
ACTIVOS	342.050.162,45	368.667.734,02
PASIVOS	282.710.533,95	305.078.243,15
PATRIMONIO	59.339.628,50	63.589.490,87

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2019)

Elaborado por: Romero, C. 2021.

3.3.4. *Captaciones COAC Riobamba Ltda.*

La cooperativa a través de las captaciones genera e incentiva una cultura de ahorro en sus asociados con una visión solidaria en la que el crecimiento sea mutuo y buscando el desarrollo del sector productivo del país, en esta clasificación se encuentran los servicios financieros que tienen como finalidad el ahorro y crecimiento de las personas que depositan la confianza en la entidad, A continuación, serán detallados:

Ahorro normal. – Es un producto de ahorro que le garantiza la disponibilidad inmediata del dinero (tanto depósitos como retiros); los beneficios que reciben los socios son mejores tasas de

interés en el sistema financiero, capitalización mensual de intereses, participación en rifas y sorteos anuales, consultas médicas gratuitas y seguro exequial. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

Ahorro programado. – Es un producto diseñado para contar con un fondo de ahorro que permita cubrir gastos inesperados en un futuro.

- **Fondos de Reserva:** Brindar mayor rentabilidad y seguridad en la inversión, con una mejor tasa de interés en la cual el socio fija el plazo para contratar su fondo de reserva. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

Tabla 15-3: Tasa de fondos de reserva

PLAZO DE AHORRO	TASA DE INTERES
1 AÑO	6.00%
2 AÑOS	7.00%
3 AÑOS	8.00%

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2020)
Elaborado por: Romero, C. 2021.

- **Cuenta de Ahorro décimo:** Este producto permite planificar una inversión a futuro a través de depósitos mensuales de los ahorros, del ingreso anual o mensual del décimo tercero y cuarto sueldo; así obtener mayor rentabilidad y seguridad con una tasa preferencial según el plazo contratado por el asociado.

Tabla 16-3: Tasa de interés ahorro decimo

PLAZO DEL AHORRO	TASA DE INTERES
6 MESES	4.00%
1 AÑO	5.00%

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2020)
Elaborado por: Romero, C. 2021.

Ahorro Infantil. – La cooperativa con la apertura de las cuentas infantiles reconoce la confianza a través de la entrega de varios incentivos para niños y niñas con el objetivo de fomentar el ahorro desde tempranas edades.

Certificados de aportación. – Al abrir la cuenta de Certificados de Aportación se convierte en socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en donde los depósitos en Capital Social de la Cooperativa le permiten participar en la Asamblea General de Representantes y tomar las mejores decisiones para que la institución siga creciendo, con los beneficios de consultas médicas, participación en rifas y sorteos anuales. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

Garantía Cooperativa. – Este producto está dirigido a los socios o instituciones que celebran contratos con el sector público o privado que involucre la construcción o provisión de bienes o servicios, y, que se interesan en obtener una garantía para respaldar la seriedad de la propuesta, fiel cumplimiento de contrato, buen uso del anticipo y calidad de materiales. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

Depósito a plazo fijo. – Se refiere a las tasas de interés competitivas, negociable de acuerdo al monto de colocación y al plazo, el cobro de interés mensual o al vencimiento de acuerdo a la necesidad del asociado, acceso a créditos inmediatos con la garantía del certificado de depósito a plazo fijo, hasta un 90% del valor del mismo y entrega de presentes por la apertura de Plazo Fijo. (COAC Riobamba Ltda., 2015)

3.3.5. Colocaciones COAC Riobamba Ltda.

Crédito comercial o productivo. - Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades productivas propias de su economía cuyo nivel de ventas sea igual o superior a \$100.000, están dirigidos a financiar proyectos de inversión, tanto para capital de trabajo como compra de activos fijos, con garantía acorde al monto que puede ser quirografaria, prendaria o hipotecaria y con un plazo máximo de 120 meses para la devolución de la deuda. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

Crédito de Consumo. - El crédito de consumo es para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo mensual cuya fuente de repago proviene de salarios fijos o rentas, están destinados para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, el plazo máximo al que se otorga es de máximo 120 meses. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

Microcrédito. – El objetivo del microcrédito es impulsar el desarrollo económico de las personas a través de créditos que van dirigidos a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

Características

- El monto es a partir de \$1000 hasta \$150.000
- La garantía puede ser personal, prendaria o hipotecaria.
- Los dividendos pueden ser diarios, semanales, quincenales o mensuales.
- La tasa de interés es la tasa máxima convencional vigente del Banco Central del Ecuador.
- Están destinados para actividades productivas, de artesanía, agricultura, pecuaria, transporte y la pequeña industria.
- El plazo es de 6 hasta 120 meses
- El seguro de desgravamen es obligatorio para el deudor siendo el 0.60 por mil. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

Tabla 17-3: Tasas de Interés Activas Efectivas Máximas (Segmento 1)

Tasa Activa Efectiva Máxima	% Anual
Microcrédito Agrícola y Ganadero	20.97
Microcrédito Minorista	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	23.50

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2020)
Elaborado por: Romero, C. 2021.

Crédito de Vivienda. – El crédito de vivienda está destinado a los socios que deseen adquirir, ampliar, remodelar o terminar su vivienda, cuenta con una tasa de interés privilegiada y el plazo con un máximo de 156 meses de acuerdo a la capacidad de pago del asociado. El monto máximo que se le otorga es de \$100.000 con una garantía hipotecaria de hasta el 70% del valor del avalúo. (COAC Riobamba Ltda., 2014)

La cooperativa para realizar la fijación de sus tasas de interés tiene como referencia la tasa efectiva máxima del Banco Central del Ecuador y las características que tiene los distintos productos como el monto, destino, plazos, tipos de garantías o la fuente de recursos de acuerdo a estos parámetros son estipuladas las tasas.

3.3.6. *Calificación de Riesgo*

La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público es calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La calificación de riesgo podrá ser realizada por compañías calificadoras de riesgos nacionales o extranjeras, o asociadas entre ellas, con experiencia y de reconocido prestigio, calificadas como idóneas por los organismos de control. La contratación de estas firmas será efectuada mediante procedimientos de selección, garantizando la alternabilidad. (Superintendencia de Bancos, 2020)

Es así que, Pacific Credit Rating (PCR) a través del Comité de Calificación de Riesgo N°124.2021 celebrado el 26 de mayo del 2021, con el análisis de la información financiera al 31 de diciembre de 2020, certifica y acuerda asignar la categoría de calificación “AA-” a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Categoría que representa a la institución como muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación. (COAC Riobamba Ltda., 2021)

3.3.7. Tasas de interés de la COAC Riobamba Ltda., en comparación con las tasas de las COAC's controladas por la SEPS

Realizar la comparación de las tasas de interés a largo plazo sobre los productos financieros como son: microcrédito y crédito de consumo que ofrecen las cooperativas del segmento 1 ubicadas en la ciudad de Riobamba durante los años 2019 y 2020.

Esta comparación se lleva a cabo con las siguientes cooperativas: El Sagrario, Chibuleo, 29 de octubre y Mushuc Runa las mismas que se encuentran bajo el control de la SEPS.

- **Microcrédito**

Tasas de interés activa para el microcrédito de las COAC's controladas por la SEPS

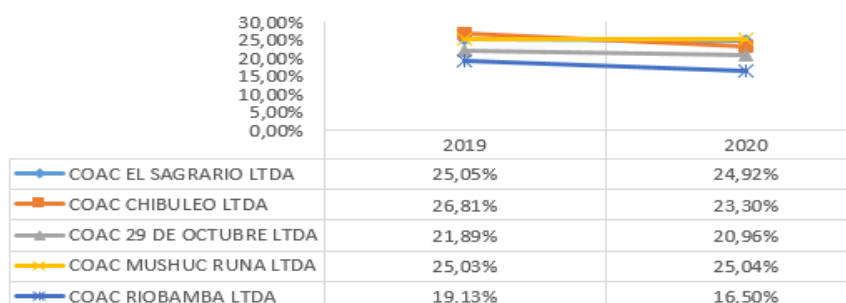


Gráfico 12-3: Tasas de Interés Microcréditos COAC's

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Se puede observar que las tasas de interés para los microcréditos de las cooperativas analizadas poseen la misma línea de tendencia a excepción de la COAC Mushuc Runa que presenta un crecimiento mientras en las otras cooperativas existe decrecimiento durante el año 2019 al 2020.

La tasa de interés de la COAC Riobamba Ltda. durante el año 2019 y 2020 fueron de 19.13% y 16.50% respectivamente, siendo la tasa más baja respecto al resto de cooperativas.

3.3.8. *Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.*

El desarrollo y efectividad de la gestión financiera que la cooperativa desempeñó durante el período 2019 se definen a través de la calidad de sus indicadores. (COAC Riobamba Ltda., 2019)

Los mismos que se presentan así:

Tabla 18-3: Indicadores Financieros Año 2019

INDICADOR	%	PROMEDIO DEL SISTEMA
Solvencia	21.33%	17.09%
Morosidad	1.33%	3.57%
Provisión/Cartera en Riesgo	157.35%	114.19%
Rentabilidad ROA	1.72%	1.20%
Rentabilidad ROE	11.01%	9.21%
Activos Productivos / Pasivos con costo	122.57%	114.19%
Gasto Operativo / Activo Promedio	4.30%	4.52%
Liquidez	19.27%	24.69%

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2019)

Elaborado por: Romero, C. 2021.

De acuerdo al análisis en el comportamiento de los Indicadores Financieros se debe resaltar que la cooperativa alcanza una fuerte posición al manejar niveles óptimos de suficiencia patrimonial y recursos líquidos, lo que le permite respaldar la gestión financiera con un manejo transparente y eficiente en la calidad de los activos, al presentar el 1.33% de indicador de morosidad más bajo del sistema cooperativo, constituir suficientes provisiones para minimizar los riesgos institucionales. Los indicadores de rentabilidad de la institución son superiores al promedio del sistema y demuestran la eficiencia financiera y operativa en la administración de los recursos de los socios. (COAC Riobamba Ltda., 2019)

En el análisis de los indicadores financieros al cierre del ejercicio económico en el año 2020, muestra la gestión en general de la Cooperativa y la posición de la estructura financiera, de la siguiente manera:

Tabla 19-3: Indicadores Financieros Año 2020

INDICADOR	%	PROMEDIO DEL SISTEMA
Solvencia	21.88%	17.29%
Morosidad	1.51%	3.65%
Provisión/Cartera en Riesgo	294.18%	174.63%
Rentabilidad ROA	0.88%	0.49%
Rentabilidad ROE	5.38%	3.77%
Activos Productivos / Pasivos con costo	121.90%	111.59%
Gasto Operativo / Activo Promedio	1.91%	1.65%
Liquidez	20.82%	30.83%

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2020)

Elaborado por: Romero, C. 2021.

La capacidad patrimonial con la que cuenta la Cooperativa permite cubrir suficientemente los requerimientos de activos y pasivos alcanzando un nivel de solvencia que supera lo establecido en el promedio del Sistema Financiero Cooperativo.

La calidad de los activos es muy eficiente al manejar el indicador de morosidad más bajo que representa el 1.51%, lo cual permite mantener un excedente en el nivel de provisiones para cubrir el riesgo de la cartera institucional, y se complementan con los indicadores de rentabilidad que determinan el rendimiento del activo y patrimonio por el nivel del resultado alcanzado, manejando suficientes reservas de liquidez para responder a las necesidades de los asociados. (COAC Riobamba Ltda., 2020)

3.3.9. Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. en el mercado local

La cooperativa se posiciona en el segundo lugar como la entidad más solvente del país siendo resultado de una evaluación realizada a 21 de 35 cooperativas que se encuentran ubicadas en el segmento 1 con activos superiores a 200 millones de dólares, reportan un crecimiento del 14% en sus niveles de activos y del 6.3% de su cartera de crédito durante el año 2020. Siendo evaluadas con la metodología Camel que mide y analiza cinco parámetros fundamentales que son: capital, activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez. (Revista Ekos Negocios, 2021)

El posicionamiento de la institución es debido a la confianza depositada de sus asociados ya que durante su trayectoria en el mercado financiero ha demostrado altos niveles de crecimiento y solidez manteniendo la calidad de sus servicios financieros y atención que presta a sus clientes con la seriedad de cumplimiento en sus obligaciones.

3.3.10. Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Las personas beneficiadas con un microcrédito son aquellas que cumplen con la mayoría de edad (18 años) deben poseer una cuenta de ahorros como socio dentro de la institución y que se encuentre activa, contar con las garantías suficientes y satisfactorias que respalden que el asociado cumplirá con las obligaciones crediticias adquiridas.

Las personas sujetas a microcrédito deben poseer un negocio que genere ingresos y se encuentre vinculado a las actividades productivas de la población, demostrar que la capacidad de pago sea apta y suficiente para cubrir sus obligaciones, los asociados deben contar con calificación “A” en el sistema financiero para ser acreedores de un crédito, en el caso de existir socios con una calificación menor se deberá constatar el respaldo de la cancelación y justificativos de las razones por las cuales no se cumplieron con las obligaciones financieras.

3.3.11. Proceso de Otorgamiento del microcrédito

El proceso de otorgamiento del microcrédito está definido de acuerdo al tipo de garantía que respalda cada operación, esto depende del tipo de producto. Se define en las siguientes etapas:

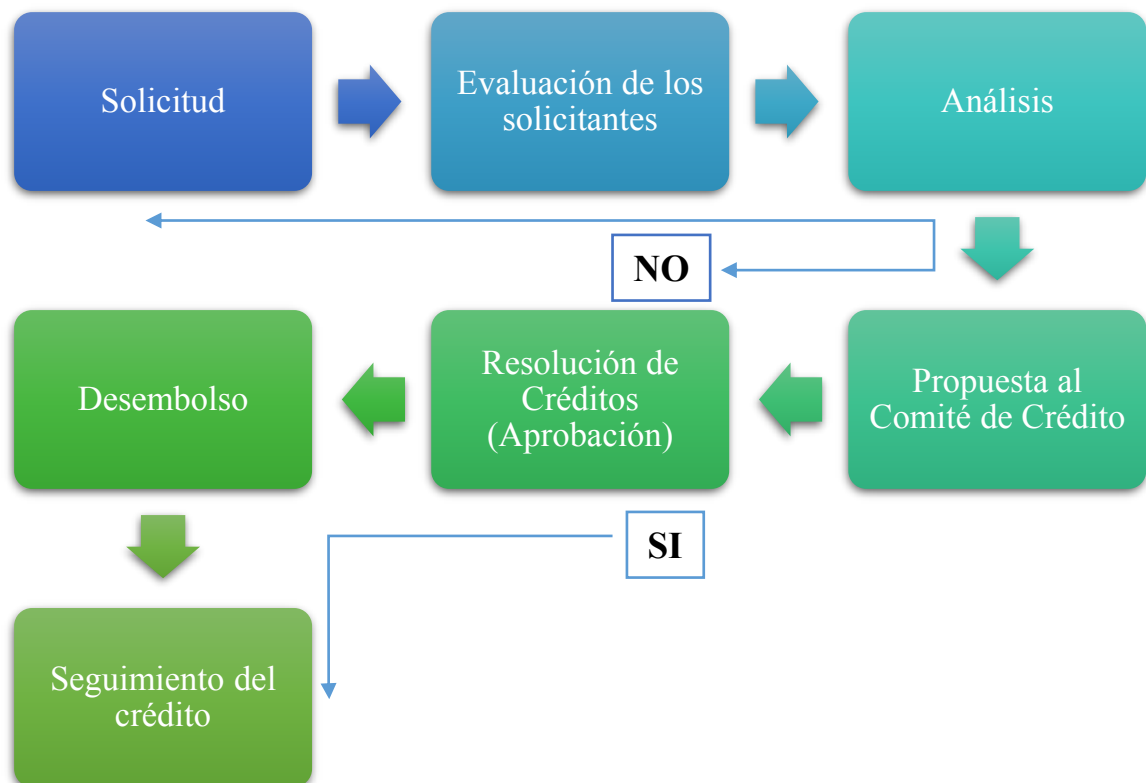


Figura 2-3: Proceso Crediticio

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2014)

Solicitud. – En esta fase se legaliza la solicitud del crédito en donde el oficial realiza un previo análisis sobre las condiciones del crédito a solicitar, toda la información declarada debe estar respaldada con documentos presentados por el solicitante.

Inspección y evaluación de los solicitantes. – Se determina las capacidades económicas financieras del solicitante y si tiene la capacidad de pago para cumplir con las obligaciones que va a contraer, y así determinar si el solicitante califica o no para la solicitud presentada.

Análisis. – Se evalúa y analiza la información entregada por el solicitante para establecer la solvencia económica del socio, en base a esto aprobar o recomendar la solicitud de crédito.

Propuesta al comité de crédito. – La propuesta se debe presentar por escrito al comité de crédito para que se pueda realizar el análisis en base a los parámetros presentados y en base a esto poder tomar una decisión.

Resolución de Créditos. – En esta etapa después de haber analizado los parámetros anteriores se procede a la aprobación o negación de los créditos.

Desembolso. – Una vez aprobado el crédito se procede a la acreditación del dinero en la cuenta de ahorros del asociado.

Seguimiento del crédito. – La recuperación de los recursos colocados es la principal actividad a realizar después de la otorgación de un crédito, en esta etapa el oficial de crédito debe hacer un seguimiento para observar si el dinero está realmente siendo invertido para lo que fue solicitado.

3.3.12. Colocaciones de microcréditos en la COAC Riobamba Ltda.

La COAC Riobamba Ltda., con la finalidad de cuidar la salud financiera de sus socios, organizar sus finanzas y promover la administración de los recursos entregados en actividades productivas que generen rendimientos, mejoren su calidad de vida y de quienes dependan familiar y laboralmente. (COAC Riobamba Ltda., 2019)

Tabla 20-3: Créditos concedidos en la COAC Riobamba Ltda., Año 2019.

Tipo de Crédito	Cantidad	Valor	%
Comercial	95	3.350.050	2,10%
Consumo	9080	52.964.339	33,23%
Microcrédito	10761	94.923.915	59,56%
Vivienda	257	8.132.052	5,10%
Total	20193	159.370.356	100%

Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2019)
Elaborado por: Romero, C. 2021.

Se puede observar en la tabla que el 59.56% de la cartera colocada fue designada a los microcréditos dinamizando las pequeñas empresas y brindando mayores oportunidades de desarrollo en la sociedad, se destinaron recursos para la adquisición de bienes de consumo por un monto de \$52.964.339 en 9080 créditos representando el 33.23% de la totalidad de recursos durante el año 2019, 257 créditos de vivienda que representa el 5.10% y con 95 créditos comerciales destinados a las pequeñas y medianas empresas de personas naturales o jurídicas con el 2.10% del porcentaje total de colocación durante el año 2019.

Tabla 21-3: Colocaciones de microcréditos por la Agencia Condamine, año 2019

Meses	Colocaciones	Valor
Enero	44	144.010
Febrero	51	467.340
Marzo	54	588.530
Abril	60	593.967
Mayo	70	645.790
Junio	71	688.785
Julio	82	795.145
Agosto	71	643.755
Septiembre	63	637.003
Octubre	61	520.086
Noviembre	79	769.227
Diciembre	86	859.530
Total	792	7.353.168

Fuente: COAC Riobamba Ltda.
Elaborado por: Romero, C. 2021.

En la tabla se puede observar que el valor de la totalidad de colocación de microcréditos es de \$7.353.168 lo que representa que 792 socios fueron beneficiados con un microcrédito para ayudar al desarrollo de los microempresarios de la ciudad de Riobamba.

Tabla 22-3: Colocaciones de microcréditos por la Agencia Condamine, año 2020

Meses	Colocaciones	Valor
Enero	71	613.850
Febrero	66	495.506
Marzo	24	104.990
Abril	5	34.600
Mayo	19	72.755
Junio	61	531.590
Julio	95	1.011.460
Agosto	77	760.170
Septiembre	86	732.340
Octubre	94	801.390
Noviembre	78	741.460
Diciembre	83	695.821
Total	759	6.595.932

Fuente: COAC Riobamba Ltda.
Elaborado por: Romero, C. 2021.

Se observa que el valor de la totalidad de colocación de microcréditos es de \$6.595.932 desde el mes de marzo, abril, mayo y junio debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo se puede observar que el número de créditos bajo en comparación a los meses siguientes debido a los distintos factores económicos ocurridos por la pandemia, es decir, el año 2020 representa que 759 socios fueron beneficiados con un microcrédito para reactivar la economía del país.

3.3.13. Estrategias para el desarrollo del microcrédito en el emprendimiento

Estrategia 1: La propuesta para la mejora en la metodología de la concesión de los microcréditos es la siguiente:

1. Capacitación en el levantamiento de la información socioeconómica y análisis financiero.

De acuerdo a lo investigado, los oficiales de crédito hacen la verificación de campo y registran los datos en hojas volantes porque la matriz de levantamiento de información la tienen en digital en la hoja de cálculo Excel, que no es práctica para la labor de campo, luego de ello los oficiales van a la oficina y pasan los datos de la hoja dejando espacios en blanco si les falta algún dato a fin de que la solicitud de crédito califique, como el Excel tiene los indicadores con fórmulas, los oficiales solo deben ingresar los datos para que el sistema los calcule, es por esta razón que se propone la capacitación sobre el análisis socioeconómico de la situación del deudor de una manera consistente, clara y llevar el formato de evaluación del negocio en físico para que los oficiales lo puedan utilizar en el campo y ahí sí sea un instrumento de apoyo para la realización de su trabajo.

2. Mejora en el tiempo de entrega de los créditos

Para mejorar el tiempo de entrega de los microcréditos en la Cooperativa Riobamba Ltda. Oficina Condamine, se debe establecer un proceso adecuado que permitirá reducir tiempos muertos y se logrará la satisfacción tanto del cliente interno como externo, se plantean las siguientes mejoras en la metodología de entrega de los micro créditos:

Tabla 23-3: Metodología del microcrédito

N° ACT.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
1	Planificación	La planificación consiste en elaborar una hoja de ruta en donde constará las labores que realizará durante el día, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Promoción • Inspecciones • Recuperación 	- Oficiales de créditos


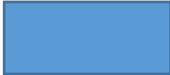

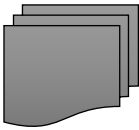
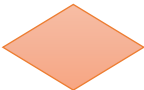



		Con este instrumento se evitará que los oficiales salgan a hacer su trabajo a la deriva.	
2	Promoción en el lugar de trabajo	<p>La promoción consiste en la búsqueda de socios potenciales, personas dueñas de un negocio que tienen necesidades crediticias y consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la COAC Riobamba Ltda. • Información sobre el microcrédito, requisitos, plazos, montos. • Revisión de la situación del socio/cliente en la central de riesgos (Decidir si el socio/cliente continua con el proceso) <p>Para esto utilizamos los dípticos de la entidad y verificamos con equifax el carácter crediticio del socio.</p>	- Oficiales de créditos
3	Recepción de documentación del socio.	<p>Consiste en la recepción de la documentación para el crédito como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de documentos personales • Documentos que abalicen los ingresos del negocio y antigüedad del socio en la entidad. <p>Es la validación de cumplimiento de requisitos, se los puede recibir en el campo o en las oficinas de la Cooperativa.</p>	- Oficiales de Créditos
4	Llenado de la solicitud de crédito	Consiste en llenar la solicitud de crédito que es el documento en donde se plasman datos generales del socio, cónyuge, datos del negocio, el valor solicitado del crédito y plazo requerido.	- Oficiales de Créditos
5	Revisión de documentos y decide (acepta o rechaza)	<p>Consiste en la verificación de que los documentos presentados, sean los adecuados, correctos y sustenten la operación crediticia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de los documentos personales • La solicitud de crédito debidamente llenada. • Impresión de la central de riesgos • Planilla de un servicio básico actualizada. • Respaldos de la existencia del negocio como el RUC, facturas del último mes. 	- Unidad de Despacho
6	Inspección de campo	Es la tarea que se realiza en el campo, en donde el Oficial de crédito visita de forma sorpresiva al negocio del solicitante y levanta la información pertinente al giro del negocio, pregunta sobre la actividad del socio, estimación de ingresos, egresos, inventarios, activos fijos; en el campo el	- Oficiales de crédito

		<p>oficial determina si continúa o no con el proceso del crédito. Todos estos datos son recopilados en la ficha de verificación creada para el efecto.</p>	
7	Oficial entrega la documentación al Comité de Crédito	<p>Es la entrega de la documentación y se la realiza en físico y en digital por medio de internet y se verifica que los datos que las:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de inspección • Matriz de calificación <p>Estén llenadas correctamente y de una vez confirman las referencias personales y comerciales telefónicamente (definir si continúa o no con el proceso)</p>	- Oficiales de crédito
8	Ejecución del Comité de crédito	<p>El Comité de crédito es una instancia de control que se reúne diariamente a fin de ver la factibilidad de entrega o no de un crédito, el grupo aporta sus puntos de vista a fin de minimizar el riesgo. El comité de crédito está conformado por dos instancias: Primera: Jefe de Operaciones, Jefe de Agencia, Oficial de del crédito solicitado, Oficial de crédito más antiguo (Aprueban hasta 12.000,00) Segunda: Gerente General, Jefe de Operaciones, Oficial del crédito solicitado, Oficial de crédito más antiguo (Aprueban desde \$ 12.001,00)</p>	- Comité de crédito
9	Registro en el sistema e impresión de los documentos de desembolso	<p>Consiste en el ingreso de los datos del socio en el sistema y la impresión de los documentos que respalden la operación crediticia, se debe imprimir los documentos que respalden la operación crediticia como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de amortización • Comprobantes de desembolso • Pagaré del socio. 	- Oficiales de crédito
10	Firma de documentos del crédito	<p>Consiste en la firma del socio, cónyuge y garantes en los documentos que respaldan la ejecución de la operación crediticia.</p>	- Oficiales de crédito
11	Cobro del préstamo en ventanillas	<p>El socio después de firmar los documentos pasa a la sección de Cajas para cobrar su crédito, para esto deben llenar la: Papeleta de retiro.</p>	- Cajas
12	Entrega de la carpeta para el archivo	<p>Archivo de la documentación en el folder del socio y posteriormente en la bóveda de la Agencia.</p>	- Bóveda
13	Seguimiento del crédito	<p>Consiste en verificar que el dinero prestado sea utilizado en lo que manifestó el cliente al solicitarlo y lograr su recuperación total.</p>	- Oficiales de crédito

Elaborado por: Romero, C. 2021.

En la metodología de concesión de un microcrédito detallada se puede verificar que los pasos básicos para la entrega del crédito están claramente definidos y están delegados a los responsables de su ejecución, la propuesta es clara: mejorar los tiempos de entrega y la confusión de las actividades a desarrollar, para ello se debe capacitar al personal sobre su aplicación y verificar su cumplimiento a fin de que se logre su correcta aplicación. Para simplificar el proceso se va a desarrollar el flujo grama correspondiente, para ello utilizamos la siguiente **Simbología:**

Tabla 24-3: Simbología para construcción flujogramas

SÍMBOLO	REPRESENTA	SIGNIFICA
	Inicio y fin del proceso	Indica el inicio de un proceso y la terminación del mismo.
	Operación	Representa la realización de una operación o actividad relacionada a un procedimiento.
	Conexión	Relación entre partes de un diagrama.
	Documentos	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se consulte o se genere dentro del proceso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en el que hay dos alternativas.
	Conector de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Archivo	Representa un archivo común de oficina.
	Control	Representa una actividad de control dentro del flujograma.

Elaborado por: Romero, C. 2021.

Con cada uno de los símbolos procedemos a integrar el flujo grama del proceso de crédito.

3. Aplicación de instrumentos de control para el área crédito

Al mismo tiempo que se mejora la metodología de entrega del crédito, ésta debe venir acompañada de ciertas prácticas e instrumentos que coadyuvarán a que la productividad de los Oficiales de crédito mejore y estos son:

1. Reporte de Créditos concedidos

Procurar una buena salud financiera incluye saber que socios han adquirido responsabilidades crediticias y por qué montos, de este modo es posible planificar mejor las finanzas y analizar la solicitud de nuevos préstamos.

Tabla 26-3: Reporte de créditos concedidos
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA
REPORTE DE CRÉDITOS CONCEDIDOS

Mes:

Preparado por:.....		Dirigido a:			
Aprobado por:.....					
Descripción A. Por destino económico	Nuevos		Renovados		Totales
Actividad	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Agricultura, caza, silvicultura y Pesca					
Comercio, restaurantes, hoteles					
Construcción					
Electricidad, gas, agua					
Entidades financieras, Seg.					
Explotación de minas y canteras					
Industrias manufactureras					
Servicios comunales, sociales, personales					
Transporte, almacenamiento, comunicaciones					
Actividades no Bien Especificadas					
Totales					
Descripción B. Por plazo de vencimiento	Nuevos		Renovados		Totales
Tiempo de Plazo	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Hasta 90 días					
Más de 90 días hasta 180 días					
Más de 180 días hasta 360 días					
Más de 1 hasta 5 años					
Más de 5 hasta 10 años					
Más de 10 años					
Totales					
Descripción C. Por montos	Nuevos		Renovados		Totales
Monto	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Desde \$ 500,00 hasta \$ 1.100,00					

Desde \$ 1.101,00 hasta \$ 2.200,00					
Desde \$ 2.201,00 hasta \$ 3.300,00					
Desde \$ 3.301,00 hasta \$ 4.400,00					
Desde \$ 4.401,00 hasta \$ 6.600,00					
Desde \$ 6.601,00 hasta \$ 10.500,00					
Desde \$ 10.501,00 en adelante					
Totales					
Descripción D. Por zona geográfica	Nuevos		Renovados		Totales
Zona Geográfica	Valor	N°	Valor	N°	Valor
Urbanos (Cantones)					
1					
2					
Rurales (Parroquias)					
1					
2					

Elaborado por: Romero, C. 2021.

2. Reporte del nivel de operaciones

La Operación de Reporte de Valores concedidos se define como una Operación de Venta de créditos. La Operación de Valores entregados es aquella que comprende, en un solo acto, una venta de valores, a ser liquidada dentro del plazo establecido y otra simultánea venta de valores, a ser liquidados dentro del plazo pactado por la misma cantidad y especie de valores y a un precio determinado.

Tabla 27-3: Reporte del nivel de operaciones
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA
REPORTE DEL NIVEL DE OPERACIONES

FECHA:	DIRIGIDO A:
ELABORADO POR:	
MES:	

NOMBRE DEL OFICIAL	DÍAS LABORADOS	CRÉDITOS TRAMITADOS		CRÉDITOS CONCEDIDOS		POR DESPACHAR	
		N° de créditos	Monto	N° de créditos	Monto	N° de créditos	Monto
Total							

Elaborado por: Romero, C. 2021.

3. Reporte de cartera administrada por Oficial

Tabla 28-3: Reporte de cartera administrada por oficial
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA
REPORTE DE CARTERA ADMINISTRADA POR OFICIAL

FECHA:								DIRIGIDO A:				
ELABORADO POR:												
MES:												
NO MB RE OFI CIA L	SALDO DE CARTE RA ANTE RIOR		CUMPLIMIENTO DE CONSECIÓN DE CRÉDITO			VOLUMEN RECUPERA DO		SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTERA			% META MOROSIDAD	
	N°	M O N T O	% MOROSI DAD	CRÉDITOS CONCEDIDOS N°	META DE COLOCACIÓN (Monto)	% CUMPLI MIENT O	N°	Monto	N°	S A L D O	SALDO MORA	NIVEL MORA %
Tot al												

Elaborado por: Romero, C. 2021.

Aspectos a considerar para mejorar la productividad

Lograr retener al socio. - Resulta favorable para un Oficial de crédito trabajar con un socio que es ya conocido que tratar con una nueva persona, por ese motivo es importante retener al socio bueno y ofertarle préstamos, ahorrará tiempo de promoción, inspección y se ahorrarán recursos como tiempo y dinero que pueden servir para captar a los socios nuevos.

“Un cliente pasa a ser rentable para la COAC después del cuarto o del quinto crédito” (Gerschick, 2000) qué significa esto, que cuando un socio se va, el Oficial de crédito debe promocionar más, prospectar y ofrecer créditos pequeños con mayor precaución pues se trata de una persona nueva a la que recién conoce.

Por eso es importante medir la cantidad de socios nuevos ingresados y retirados para medir la deserción.

Retener al personal. - Pese a que éste fenómeno no se ha dado en la cooperativa en el último año es importante considerarlo para evitarlo porque cuando esto sucede, el formar a una nueva persona conlleva tiempo de conocer a los socios, adueñarse de la cartera de créditos y afecta en una gran medida la productividad.

Mantener una política adecuada de remuneración

Un personal satisfecho no pensará en buscar otras ofertas laborales, el formar a una persona para el área comercial representa costos altos y es un recurso humano que debe ser aprovechado al máximo, por tal motivo es un aspecto positivo el que maneja la COAC Riobamba Ltda. y debe seguir así, ofreciendo un sueldo fijo como base y un sueldo variable como comisión que motive al Oficial a alcanzarlo mediante un trabajo competitivo y de retos.

Además de aplicar las actividades antes descritas, es importante la aplicación de los siguientes instrumentos de control para que los Oficiales de negocios puedan desarrollar su trabajo de la mejor manera y sobre todo se puedan medir sus resultados.

4. Aplicación de localizadores o GPS para tener una idea clara de la ubicación exacta de los Oficiales de créditos.

Es muy importante la ubicación de los Oficiales de negocios para verificar que están desarrollando el trabajo, el Jefe de Agencia debe saber dónde están sus colaboradores, no con el afán de atosigarlos sino de saber que están haciendo normalmente su trabajo y no se está desgastando el tiempo que es un recurso escaso para todos.

5. Uso de ruterios en donde se planifique el trabajo a desarrollar diario

Los ruterios no son otra cosa que una hoja en donde se planifican las actividades a desarrollar diariamente por los oficiales de negocios, con este instrumento sabrán claramente qué es lo que van a ejecutar en el día y se puede controlar la ejecución efectiva de su labor a través de la hoja de Ruterio diario.

6. Uso de reportes de clasificación de créditos concedidos

Con este reporte se podrá ver la cantidad de cartera que se encuentra en riesgo y la gestión que está desarrollando el oficial para reducirlo.

7. Reportes de nivel de operaciones de crédito tramitadas por oficial

Este reporte debe ser manejado diariamente para que el Jefe de Agencia pueda ver cómo le fue en el día a su colaborador y el número de créditos pendientes y los que ya fueron entregados.

8. Reporte del volumen de la cartera administrada por oficial

Este reporte debe ser presentado cada fin de mes a fin de que el Gerente de la cooperativa pueda tomar las decisiones pertinentes al momento de conocer cuál es el trabajo que desarrolla cada uno de los oficiales de crédito. Se puede también determinar cuanta cantidad de cartera puede manejar un oficial de crédito.

Con la aplicación de estos instrumentos para controlar la productividad de los oficiales de crédito será más fácil la toma de correctivos necesarios que ayudarán a que la producción se eleve más y la cooperativa pueda tener unos mejores resultados.

Estrategia 2: Establecimiento de indicadores para medir el impacto económico de los créditos en los socios.

Con el ánimo de conocer y orientar los créditos y en especial el microcrédito que fomenta el desarrollo a través del emprendimiento se establece indicadores de carácter económico que alertan esta situación:

1. Indicadores económicos

Según La Calle (2007) un indicador económico es una medida, que por lo general debe ser estadística, la cual señala la cantidad o dimensión de un conjunto de valoraciones o características económicas de una sociedad, tales como:

Crecimiento de ingresos

Concepto de ingresos: Patrimonios que entran en poder de una persona o de una entidad. Un sujeto puede recibir ingresos (dinero) por su actividad laboral, comercial o productiva.

Fórmula:

$$\text{Crecimiento de Ingresos} = \frac{I. \text{ Actuales} - I. \text{ Anteriores}}{\text{Ingresos Anterios}} * 100$$

1.1. Nivel de gastos

Concepto de gasto: Erogaciones por el pago de servicios (electricidad, gas, telefonía) y la compra de alimentos, por ejemplo, forman parte del gasto de una familia.

Fórmula:

$$\text{Gasto Promedio de los Socios} = \frac{\Sigma \text{Gasto Promedio por Socio}}{\text{Total de Socios}}$$

1.2. Capacidad de ahorro

Concepto de ahorro: El ahorro sirve para afrontar cualquier emergencia y tener una mayor seguridad de cara al futuro. El ahorro de hoy permitirá atender las necesidades futuras.

Fórmula:

$$\text{Ahorro Promedio de los socios} = \frac{\Sigma \text{Ahorro Promedio de los Socios}}{\text{Total de Socios}}$$

1.3. Nivel de endeudamiento

Concepto de endeudamiento: Cuando utilizamos crédito, las cantidades de dinero que pedimos prestado se acumulan y se convierten en deuda. La deuda total es la suma de los créditos que utilizamos. Adquirir una deuda compromete parte de los ingresos futuros, y si no somos conscientes y organizados se puede adquirir más deuda de la que se puede pagar, corriendo el gran riesgo de que quiebre nuestro plan y consecuentemente nuestro futuro.

Fórmula:

$$\text{Promedio de Endeudamiento} = \frac{\Sigma \text{Endeudamiento de los Socios}}{\text{Total de Socios}}$$

2. Indicadores a nivel de institución

Microcrédito solicitado

Concepto de microcrédito: La FAO (2000), define que “El microcrédito, consiste en otorgar pequeños préstamos orientados específicamente a los pobres” (p.52).

Fórmula:

$$M.Solicitado = \frac{\text{Socios Promedios con Microcrédito Ordinario}}{\text{Total de Socios}} * 100$$

Análisis en los socios de la cooperativa

Indicador N° 1

Nombre del indicador: Nivel de ingresos.

Objetivo: Conocer en qué nivel ha mejorado sus ingresos, con la obtención del microcrédito.

Unidad de medida: Porcentaje (%).

Meta: Mientras más alto mejor.

Diseño de la fórmula:
$$\text{Crecimiento de ingresos} = \frac{I. \text{ Actuales} - I. \text{ Anteriores}}{\text{Ingresos anteriores}} * 100$$

Aplicación de la fórmula:
$$C. \text{ de ingresos} = \frac{57.496,00 - 44.179,50}{44.179,50} * 100$$

$$C. \text{ de ingresos} = 24,58\%$$

Análisis: Según el indicador se conoce el impacto que han tenido los socios con la obtención del microcrédito, de acuerdo a los ingresos anteriores con los actuales, han subido en un 24,58%, siendo un porcentaje bajo, pero se lo justifica porque la mayoría de estas personas son de escasos recursos.

Indicador N° 2

Nombre del indicador:	Nivel de gastos.
Objetivo:	Calcular el nivel de gastos de los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.”.
Unidad de medida:	Porcentaje (%).
Estándar:	\$741.07 promedio de la canasta básica de los años de estudio.
Diseño de la fórmula:	$\text{Gasto Promedio} = \frac{\sum \text{Gasto Promedio por Socio}}{\text{Total de Socios.}}$
Aplicación de la fórmula:	$\text{Gasto Promedio} = \$ 41.765,50$ $\text{Gasto Promedio} = \$ 41.765,50/183$ $\text{Gasto Promedio} = \$228,22$
Análisis:	El nivel de gasto de todos los socios en los años de estudio 2019 y 2020 es un promedio de \$228,22 de acuerdo a las 183 afirmaciones en las encuestas realizadas, siendo así que gastan de acuerdo a lo que ganan, porque sumando los ingresos y sacando un promedio que cada socio obtiene \$544,32 mensualmente; y por ende cubren sus gastos.

Indicador N° 3

Nombre del indicador:	Nivel de endeudamiento.
Objetivo:	Grado de endeudamiento actual de los socios con la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.”.
Unidad de medida:	Dólares (\$).
Meta:	Mientras más alto mejor.
Diseño de la fórmula:	$\text{Endeudamiento} = \frac{\sum \text{Endeudamiento de los Socios}}{\text{Total de Socios}}$
Aplicación de la fórmula:	$P.de \text{ Endeudamiento} = \$ 449.727,80$ $\text{Endeudamiento} = \$ 449.727,80/308$ $\text{Endeudamiento} = \$ 1460,15$
Análisis:	La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba” ha dirigido su atención, actualmente al monto total de microcréditos vigentes, distribuidos en todos los sectores es de \$449.727,80; es decir los que están siendo pagados

mensualmente en el momento de la investigación. El endeudamiento por socio promedio es de \$1460,15 dólares.

Indicador N° 4

Nombre del indicador:	Capacidad de ahorro.
Objetivo:	Conocer del total de socios la capacidad de ahorro.
Unidad de medida:	Dólares (\$).
Meta:	100%.
Diseño de la fórmula:	$\text{Ahorro Promedio} = \frac{\Sigma \text{Ahorro Promedio de los Socios}}{\text{Total de Socios}}$
Aplicación de la fórmula:	$\text{Capacidad de ahorro} = \$ 5.064,00$ $\text{Capacidad de ahorro promedio} = \$ 5.064,00/308$ $\text{Capacidad de ahorro promedio} = \$ 16,44$
Análisis:	De los 308 socios el 17% ahorran; obteniendo un promedio de acuerdo a las encuestas realizadas de \$16.44 mensualmente; restándole los gastos familiares como educación, pago de servicios básicos y pagos de créditos que tienen las socias en la cooperativa.

Indicador N° 5

Nombre del indicador:	Microcrédito solicitado.
Objetivo:	Los microcréditos otorgados por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.” en su totalidad sean ordinarios.
Unidad de medida:	Porcentaje (%).
Meta:	100%.
Diseño de la fórmula:	$M.\text{Solicitado} = \frac{S.\text{Promedios con Microcrédito Ordinario}}{\text{Total de Socios}}$
Aplicación de la fórmula:	$M.\text{Solicitado} = 120/308 * 100$ $M.\text{Solicitado} = 38.97\%$
Análisis:	Del total de microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el 38.97% son ordinarios y el 61.03% hipotecario, en los años de estudio (2019-2020), dirigidos a las ventas formales e informales, crianzas de animales, entre otras actividades.

Indicador N° 6

Nombre del indicador:	Calidad de servicios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda”.
Objetivo:	Medir la satisfacción de los beneficiarios del microcrédito en relación a la atención proporcionada por la Cooperativa
Unidad de medida:	Porcentaje (%).
Meta:	100%.
Diseño de la fórmula:	$CS = \frac{\text{Total de socios satisfechas con el servicio}}{\text{Total de socios}} * 100$
Aplicación de la fórmula:	$CS = 183/308 * 100$ $CS = 0,5941 * 100$ $CS = 59.41\%$
Análisis:	La calidad de servicio que ofrece la cooperativa en un 59% es satisfactoria, porque para otorgar un microcrédito se hacen los grupos solidarios, siendo así más fácil el trámite.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio sobre los microcréditos de la COAC Riobamba Ltda. - agencia Condamine y su incidencia en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba, período 2019 - 2020 se puede determinar las siguientes conclusiones:

- La productividad de los Oficiales de crédito se relaciona directamente con la metodología aplicada en la Institución, puesto que si no se tiene bien definido y controlado el proceso de crédito difícilmente se hará una buena labor en la concesión de éste servicio.
- Existe desconocimiento de las metas a cumplir por parte de los socios que adquirieron un crédito por este motivo la colocación no puede ser medida correctamente y se desconoce si se está o no creciendo en este activo en los negocios emprendidos.
- Hace falta la capacitación respecto al microcrédito y a la generación de emprendimientos, por ello antes de salir al campo los oficiales de crédito deben saber bien lo que van a ofrecer a sus potenciales socios.
- Los emprendedores no cuentan con los instrumentos necesarios para el control de sus negocios, lo que dificulta la verificación del cumplimiento de su trabajo y existe falta de compromiso para ejecutar su trabajo responsablemente.
- No se mide la productividad de los negocios emprendidos lo que ha impedido un fiel cumplimiento con lo acordado con la cooperativa.
- La metodología de colocación de un microcrédito es adecuada, pero en papeles, hace falta llevarla a la práctica y establecer los tiempos para poder innovar este proceso y que sea práctico.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones del impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados a los socios de Cooperativa “Riobamba Ltda.”, se recomienda lo siguiente:

- Es recomendable monitorear los indicadores propuestos para tener una cartera de microcrédito sana.
- Realizar un seguimiento más detallado a los microcréditos otorgados por la cooperativa, para su mejor utilización.
- Se recomienda al Gerente de la Cooperativa “Riobamba Ltda.” que brinde capacitaciones al personal de crédito en emprendimiento.
- Los socios en el momento de solicitar un microcrédito lo hacen para mejorar sus negocios o para pagar deudas, por ello se recomienda que al destinar créditos, se tome en consideración que los socios requieren efectividad y eficiencia.
- Desarrollar talleres de capacitaciones, para que los socios emprendan en nuevos negocios; además para que mejore la administración de su dinero.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (4 de Diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alianza Cooperativa Internacional. (2014). *La historia del Movimiento Cooperativo*. Obtenido de: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/historia-movimiento-cooperativo#los-comienzos-del-movimiento-cooperativo-moderno>
- Almodóvar, M. (22 de Mayo de 2016). *Tipo de emprendimiento y fase de desarrollo como factores clave para el resultado de la actividad emprendedora*. Colombia: Cuadernos de Relaciones.
- Asociación de Bancos del Ecuador. (22 de Enero de 2021). *Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas*. Obtenido de: <https://www.asobanca.org.ec/file/3077/download?token=19Tmr71o>
- Banco Central del Ecuador. (Diciembre de 2020). *Tasas de Interés*. Obtenido de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasVigentes122020.htm>
- Calderón, M. L. (2005). *Microcréditos: de pobres a microempresarios*. Barcelona: Ariel.
- COAC Riobamba Ltda., (7 de Junio de 2015). *Productos - Garantía Cooperativa*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/productos/garantia-cooperativa>
- COAC Riobamba Ltda. (30 de Agosto de 2014). *Crédito de Vivienda. Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Riobamba, Chimborazo, Ecuador*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/creditos/creditos-para-vivienda>
- COAC Riobamba Ltda. (30 de Agosto de 2014). *Créditos comerciales o productivos. Manual de Crédito de la COAC Riobamba Ltda. Riobamba, Chimborazo, Ecuador*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/creditos/creditos-comerciales-o-productivos>
- COAC Riobamba Ltda. (30 de Agosto de 2014). *Créditos de Consumo. Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Riobamba, Chimborazo, Ecuador*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/creditos/creditos-de-consumo>
- COAC Riobamba Ltda. (30 de Agosto de 2014). *Microcréditos. Manual de crédito de la COAC Riobamba Ltda. Riobamba, Chimborazo, Ecuador*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/creditos/microcreditos>
- COAC Riobamba Ltda. (2014). *Origen y Conformación*. Obtenido de: https://educfinanciera.cooprio.fin.ec/pef_coacrio/quienes_somos/c_QuienesSomos
- COAC Riobamba Ltda. (7 de Junio de 2015). *Productos*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/productos/normal>

- COAC Riobamba Ltda. (7 de Junio de 2015). *Productos - Certificados de Aportación*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/productos/certificados-de-aportacion>
- COAC Riobamba Ltda. (7 de Junio de 2015). *Productos - Depósito a plazo fijo*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/productos/depositos-a-plazo-fijo>
- COAC Riobamba Ltda. (7 de Junio de 2015). *Quiénes Somos*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/joomla/offline-mode>
- COAC Riobamba Ltda. (1 de Diciembre de 2019). *Estructura Económica Financiera. Memoria COAC Riobamba Ltda., 26-27*. Obtenido de: https://www.cooprio.fin.ec/info/images/pdf/memoria_2019.pdf
- COAC Riobamba Ltda. (7 de Junio de 2020). *Productos - Ahorro Programado*. Obtenido de: <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/productos/ahorro-programado>
- COAC Riobamba Ltda. (31 de Mayo de 2021). *Calificación de Riesgo*. Obtenido de: www.cooprio.fin.ec/info/images/pdf/calificacion.pdf
- Escobar, J. (2015). *Evaluación del impacto del microcrédito en la reducción de la pobreza en Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8893/1/EVALUACION%20DEL%20IMPACTO%20DEL%20MICROCREDITO%20EN%20LA%20REDUCCION%20DE%20L.pdf>
- Espinoza, M. (2015). *El microcrédito como motor de desarrollo de la microempresa en Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8501/1/Tesis%20Maria%20Cristina%20Espinoza%20Lozano.pdf>
- Gavilanes, A., & Romero, M. (2015). *Medición del Impacto de los microcréditos sobre el nivel de vida de los habitantes del cantón San Fernando*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22306/1/tesis.pdf>
- Global Entrepreneurship Monitor. (20 de Octubre de 2020). *Actividad Emprendedora en Ecuador*. Obtenido de: https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf
- Global Entrepreneurship Monitor. (20 de Octubre de 2020). *Etapas de la Actividad Emprendedora*. Obtenido de: https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf
- Jácome, H., Ferraro, E., & Sánchez, J. (2004). *Microfinanzas en la Economía Ecuatoriana*. Quito: Flacso. Sede Ecuador.
- López, M. (23 de Junio de 2015). *Diccionario Económico*. Obtenido de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>

- Martínez, M. (Mayo de 2008). *Las Microfinanzas en el Ecuador y su contribución en la reducción de la pobreza*. Obtenido de: <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/211/1/IAEN-009-2008.pdf>
- Morales, A. (Septiembre de 2013). *El microcrédito como herramienta trascendental para el desarrollo de las actividades comerciales y productivas en la provincia de Chimborazo, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Período 2008-2012*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6096/T-PUCE-6333.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, D. (2015). *Análisis del impacto de los microcréditos y su contribución hacia el sector de la economía popular y solidaria en portoviejo 2012-2013*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16957/1/Tesis%20Viviana%20R.pdf>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, C. (2014). *Estadística para Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Samaniego, F. d. (22 de Julio de 2016). *Diagnóstico de los Emprendimientos: Caso Cantón Riobamba - Ecuador*. Obtenido de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/07/emprendimientos.html>
- Servicio de Rentas Internas. (2020). *Registro Unico de Contribuyente*. Obtenido: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-enlinea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>
- Superintendencia de Bancos. (Septiembre de 2020). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2020*. Obtenido de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2020/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (31 de Enero de 2015). *Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento I*. Obtenido de: www.seps.gob.ec/documents/138080/0/Vol.Cre%CC%81dito_+Tipo+de+Cre%CC%81dito_2015_JUN.zip/2bb6a58e-07fb-4fa5-940e-4312757a0ad0
- Superintendencia de Economía popular y solidaria. (1 de Abril de 2015). *Junta de política y regulación monetaria y financiera*. Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *¿Qué es la SEPS?*. Obtenido de:
<https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *El Sistema Cooperativo Ecuatoriano muestra avances positivos*. Obtenido de: Popular y Solidaria:
<https://www.seps.gob.ec/noticia?el-sistema-cooperativo-ecuatoriano-muestra-avances-positivos>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Diciembre de 2020). *Boletín Sectorial de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYWV2MmM2NDktOTI5Yi00NDUzLWE3ODMtYzc1N2E0ODQ5ZmQ4IiwidCI6ImMwNWUxMWU1LTcwNmMtNGNlZi1iYTVlLTE4ZWVhYmYxMDAzNyJ9>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (31 de Diciembre de 2020). *Tasas de interés promedio ponderada activa y pasiva*. Obtenido de:
<https://www.seps.gob.ec/estadistica?tasas-de-interes-promedio-ponderada-activa-y-pasiva>
- Uribe, M., & Reinoso, J. (2013). *Emprendimiento y Empresarismo*. Bogotá: Ediciones de la U.

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA



ENTREVISTA

Objetivo: Fijar de qué manera los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine transgreden en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

1. Indique su nombre y años de experiencia que tiene dentro de la COAC Riobamba Ltda.
2. ¿De qué manera la cooperativa incentiva a sus socios la utilización de los servicios o productos, en este caso los microcréditos?
3. ¿Usted considera al microcrédito como el producto financiero más adecuado para los microempresarios?
4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han tenido los socios o microempresarios al solicitar un microcrédito?
5. ¿Usted considera que la institución debería cambiar algún aspecto dentro del proceso de otorgamiento del microcrédito?
6. ¿Cree usted que a través de los microcréditos otorgados a los socios por la cooperativa se han generado empleos?
7. ¿A través de la otorgación de los microcréditos de la Agencia Contamine cómo observa la realidad de los negocios o emprendimientos en la actualidad?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA



ENCUESTA

Objetivo: Recopilar información para analizar de qué forma los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. – Agencia Condamine inciden en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba.

1. Sexo

- a) Hombre ()
- b) Mujer ()

2. ¿Cuál es su lugar de residencia?

- a) Urbano ()
- b) Rural ()

3. Indique la actividad micro crediticia a la que usted se dedica

- a) Agricultura ()
- b) Alimentación ()
- c) Artesanía ()
- d) Comercio ()
- e) Ganadería ()
- f) Servicios ()

4. ¿Por qué motivo usted decidió obtener un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.?

- a) Agilidad en los procesos ()
- b) Bajas tasas de interés ()
- c) Confianza y seguridad ()
- d) Solicita pocas garantías ()

5. ¿Cuál fue el monto de microcrédito que usted obtuvo?

- a) \$1000 a \$5000 ()
- b) \$5001 a \$10000 ()
- c) \$10001 a \$15000 ()
- d) \$15001 a \$20000 ()

6. ¿Cuál fue el destino de su microcrédito?

- a) Iniciar una actividad de emprendimiento ()
- b) Incrementar o ampliar la actividad ()

7. ¿Con este microcrédito, sus ingresos en su emprendimiento (negocio) durante el año 2019 y 2020 aumentaron o disminuyeron?

%	Aumentó		Disminuyó	
	2019	2020	2019	2020
1 – 10				
11 – 20				
21 – 30				
31 – 40				
41 – 50				
51 – 60				
61 – 70				
71 – 80				
81 – 90				
91 – 100				

8. ¿Cree usted que la obtención del microcrédito fue beneficioso para su emprendimiento?

- a) Si ()
b) No ()

9. ¿El ingreso obtenido a través de su emprendimiento le permitió cubrir el pago del crédito?

- a) Si ()
b) No ()

10. El tiempo de pago que le otorgaron en su microcrédito fue:

- a) Poco ()
b) Mucho ()
c) Suficiente ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN