



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

**ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS DE LA  
COAC. OSCUS LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL  
EMPRENDIMIENTO LOCAL, AGENCIA BAÑOS, PERÍODO 2019**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**MARIO PATRICIO FIALLOS HIDALGO**

Riobamba – Ecuador

2022



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

**ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS DE LA  
COAC. OSCUS LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL  
EMPRENDIMIENTO LOCAL, AGENCIA BAÑOS, PERÍODO 2019**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**AUTOR: MARIO PATRICIO FIALLOS HIDALGO**

**DIRECTOR: ING. EDISON VINICIO CALDERÓN MORÁN**

Riobamba – Ecuador

2022

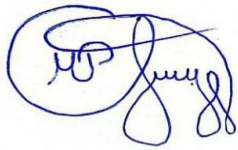
**©2022, Mario Patricio Fiallos Hidalgo**

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, Mario Patricio Fiallos Hidalgo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos 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, 14 de abril del 2022.



**Mario Patricio Fiallos Hidalgo**

**C.I: 1805031547**

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS DE LA COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS DE LA COAC. OSCUS LTDA., Y SU INCIDENCIA EN EL EMPRENDIMIENTO LOCAL, AGENCIA BAÑOS, PERÍODO 2019.**, realizado por el señor: **MARIO PATRICIO FIALLOS HIDALGO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación. El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Franqui Fernando Esparza Paz <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2022/04/14
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION</b>		2022/04/14
Abg. María del Carmen Moreno Albuja <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>		2022/04/14

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo de titulación a mis padres Beatriz y Gualberto quienes, con su amor, paciencia y todo el apoyo incondicional han inculcado en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía para conseguir mi objetivo. También a mi hermana Marisol por ser el pilar fundamental, ser mi fortaleza y por darme su mano de fidelidad y permanecer conmigo hasta el día de hoy. Finalmente, quiero expresarles mi gratitud a todas las personas que de alguna manera siempre están pendientes de mí, nunca me ha dejado solo, me han apoyado y se han convertido en un pilar para cumplir mis sueños.

Mario

## **AGRADECIMIENTO**

Primero doy gracias a Dios por permitirme la vida para tener tan buena experiencia, gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por permitirme convertirme en un profesional en lo que tanto me apasiona. Al Ing. Edison Vinicio Calderón Morán director de tesis y a la Abg. María del Carmen Moreno Albuja miembro del trabajo de titulación por su paciencia, su tiempo y dedicación con la finalidad de presentar un trabajo de calidad, fiel reflejo de su capacidad profesional.

Mario

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Sistematización del problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.1. Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.3. Justificación teórica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.4. Justificación metodológica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.5. Justificación Académica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4.6. Justificación práctica.....</b>	<b>4</b>
<b>1.6. Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.7. Marco teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.7. Inicios del cooperativismo.....</b>	<b>8</b>
1.4.7.1. Definición de cooperativa.....	8
1.4.7.2. Valores cooperativos.....	9
1.4.7.3. Principios cooperativos.....	9
<b>1.4.8. Sistema cooperativo del Ecuador.....</b>	<b>10</b>
1.4.8.1. Cooperativa.....	11
1.4.8.2. Características del sistema cooperativo.....	11
<b>1.4.9. Sector Financiero Popular y Solidario.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.10. Superintendencia de Economía Popular Solidaria.....</b>	<b>13</b>
1.4.10.1. Cooperativa de ahorro y crédito.....	13



1.4.10.2.	<i>Calificación de riesgo instituciones financieras.</i>	13
1.4.10.3.	<i>Comité de Administración Integral de Riesgos.</i>	14
1.4.10.4.	<i>Manual de Administración Integral de riesgo.</i>	15
<b>1.4.11.</b>	<b><i>Microfinanzas</i></b>	16
1.4.11.1.	<i>Ventajas de las microfinanzas.</i>	16
<b>1.4.12.</b>	<b><i>Microcrédito</i></b>	17
1.4.12.1.	<i>Destinos del Microcrédito</i>	18
1.4.12.2.	<i>Características del microcrédito.</i>	19
1.4.12.3.	<i>Implicaciones económicas del microcrédito.</i>	19
1.4.12.4.	<i>Impacto del microcrédito en el desarrollo económico</i>	20
1.4.12.5.	<i>Regulación del microcrédito en el Ecuador.</i>	22
1.4.12.6.	<i>Cumplimiento de pago de los microcréditos.</i>	23
1.4.12.7.	<i>Calificación de la cartera micro crediticia.</i>	24
<b>1.4.13.</b>	<b><i>Emprendimiento</i></b>	24
1.4.13.1.	<i>Emprendimiento en el Ecuador.</i>	25
1.4.13.2.	<i>Tipos de emprendimiento.</i>	26
1.4.13.3.	<i>Fases del proceso emprendedor.</i>	28

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	29
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b>	29
2.1.1.	<i>Enfoque Cualitativo</i>	29
2.1.2.	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	29
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de Investigación</b>	29
2.2.1.	<i>Descriptivo</i>	29
2.2.2.	<i>De campo</i>	29
2.2.3.	<i>Bibliográfica</i>	30
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de investigación</b>	30
2.3.1.	<i>Investigación no experimental</i>	30
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio</b>	30
2.4.1.	<i>Diseño longitudinal</i>	30
<b>2.5.</b>	<b>Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b>	30
2.5.1.	<i>Población</i>	30
2.5.2.	<i>Muestra</i>	31
<b>2.6.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b>	31
2.6.1.	<i>Sintético</i>	31

2.6.2.	<i>Analítico</i> .....	32
2.6.3.	<i>Técnicas</i> .....	32
2.6.3.1.	<i>Encuesta</i> .....	32
2.6.3.2.	<i>Entrevista</i> .....	32
2.6.4.	<i>Instrumentos</i> .....	32
2.7.	<b>Interrogantes de estudio</b> .....	32
2.7.1.	<i>Idea a Defender</i> .....	32

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	33
3.1.	<b>Resultados de la encuesta y entrevista</b> .....	33
3.1.1.	<i>Encuesta a los socios de la cooperativa</i> .....	33
3.1.2.	<i>Entrevista dirigida al Coordinador de Agencia</i> .....	45
3.2.	<b>Información financiera y registros de los micro créditos entregados por la COAC Oscus Ltda., agencia Baños, periodo 2019.</b> .....	46
3.2.1.	<i>Clasificación del sector según la actividad económica</i> .....	46
3.2.2.	<i>Colocaciones de la COAC Oscus Ltda., año 2019 según el tipo de crédito</i> .....	47
3.2.3.	<i>Clasificación de los microcréditos concedidos de la COAC Oscus Ltda. En el año 2019</i> .....	48
3.2.4.	<i>Indicadores financieros</i> .....	50
3.2.5.	<i>Características del Producto Microcrédito de la COAC Oscus Ltda.</i> .....	51
3.2.6.	<i>Análisis de la situación de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., agencia baños en el emprendimiento local 2019.</i> .....	52
3.3.	<b>Estrategias de mejoramiento en la colocación de microcréditos y recuperación de cartera</b> .....	53
3.3.1.	<i>Aspectos a considerar para el establecimiento de medidas y aplicación de normativas con respecto al producto financiero estrella “microcrédito”.</i> .....	53
3.3.2.	<i>Medidas y aplicación de normativas para la colocación de microcréditos y gestión de cobranza del microcrédito</i> .....	54
3.3.2.1.	<i>Cumplimiento de pago de los microcréditos</i> .....	54
3.3.2.2.	<i>Seguimiento de las operaciones de crédito</i> .....	55
3.3.2.3.	<i>Gastos de cobranza</i> .....	55
3.3.2.4.	<i>Incentivos a los socios potenciales.</i> .....	56
3.3.2.5.	<i>Seguimiento a los créditos concedidos.</i> .....	56
3.3.2.6.	<i>Aplicación de flujograma para el manejo de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</i> .....	57

3.3.2.7. <i>Flujograma para la concesión del microcrédito</i> .....	58
3.3.2.8. <i>Flujograma para la gestión de cobranza</i> .....	59
<b>CONCLUSIONES</b> .....	60
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	61
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Antecedentes investigativos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 1-2:</b>	Número de microcréditos colocados en el periodo 2019 .....	31
<b>Tabla 1-3:</b>	¿Por qué motivos usted prefirió realizar un crédito en la COAC Oscus Ltda.? 33	
<b>Tabla 2-3:</b>	¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)? .....	34
<b>Tabla 3-3:</b>	¿El plazo del microcrédito otorgado fue de?.....	35
<b>Tabla 4-3:</b>	¿Cuáles son los inconvenientes que tienen al momento de solicitar microcréditos? .....	36
<b>Tabla 5-3:</b>	¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a? .....	37
<b>Tabla 6-3:</b>	¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender? .....	38
<b>Tabla 7-3:</b>	¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado a través del microcrédito?.....	39
<b>Tabla 8-3:</b>	¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?.....	40
<b>Tabla 9-3:</b>	¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?.....	41
<b>Tabla 10-3:</b>	¿En qué medida el microcrédito le ayuda a iniciar o mejorar su emprendimiento? .....	42
<b>Tabla 11-3:</b>	¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?.....	43
<b>Tabla 12-3:</b>	¿La capacidad de ingresos de su emprendimiento le ha permitido cubrir el microcrédito?.....	44
<b>Tabla 13-3:</b>	Clasificación del sector según su actividad económica.....	46
<b>Tabla 14-3:</b>	Colocaciones de la COAC Oscus Ltda., año 2019 según el tipo de crédito .....	47
<b>Tabla 15-3:</b>	Créditos Concedidos de la COAC Oscus Ltda., en el año 2019.....	47
<b>Tabla 16-3:</b>	Clasificación de los microcréditos concedidos de la COAC Oscus Ltda. En el año 2019.....	48
<b>Tabla 17-3:</b>	Colocación de microcréditos de la COAC Oscus Ltda., en el año 2019 .....	49
<b>Tabla 18-3:</b>	Indicadores Financieros de la COAC Oscus Agencia Baños .....	50
<b>Tabla 19-3:</b>	Características del Producto Microcrédito de la COAC Oscus Ltda. ....	51
<b>Tabla 20-3:</b>	Gastos de cobranza .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1:</b>	Proceso de la Administración Integral de Riesgo .....	14
<b>Figura 2-1:</b>	Manual Administración Integral de Riesgos.....	15
<b>Figura 3-1:</b>	Ciclo para el otorgamiento del microcrédito.....	23
<b>Figura 4-1:</b>	Tipos de emprendimientos .....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	¿Por qué motivos usted prefirió realizar un crédito en la COAC Oscus Ltda.? 33
<b>Gráfico 2-3:</b>	¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)? .....34
<b>Gráfico 3-3:</b>	¿El plazo del microcrédito otorgado fue de? .....35
<b>Gráfico 4-3:</b>	¿Cuáles son los inconvenientes para solicitar microcréditos?.....36
<b>Gráfico 5-3:</b>	¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a? .....37
<b>Gráfico 6-3:</b>	¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender?.....38
<b>Gráfico 7-3:</b>	¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado?.....39
<b>Gráfico 8-3:</b>	¿A qué actividad se dedica su emprendimiento? .....40
<b>Gráfico 9-3:</b>	¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?.....41
<b>Gráfico 10-3:</b>	¿En qué medida el microcrédito le ayuda en su emprendimiento? .....42
<b>Gráfico 11-3:</b>	¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?.....43
<b>Gráfico 12-3:</b>	¿La capacidad de ingresos le ha permitido cubrir el microcrédito? .....44
<b>Gráfico 13-3:</b>	Flujograma para la concesión del microcrédito .....58
<b>Gráfico 14-3:</b>	Flujograma para la gestión de cobranza.....59

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA A LOS SOCIOS

**ANEXO B:** ENTREVISTA

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación Análisis de la colocación de microcréditos de la COAC. Oscus Ltda., y su incidencia en el emprendimiento local, tuvo como finalidad evaluar el nivel de microcréditos colocados en el periodo 2019 y la influencia que esto tenía en los emprendimientos creados y sostenidos en el cantón. La metodología de investigación que se utilizó fue bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo debido a la información que se debió evaluar, debido a la información recopilada y en razón de que las mismas debían ser tabuladas el método de investigación debió ser analizado de forma sintética y analítica, para obtener mayor información las técnicas e instrumentos de recolección fueron realizados en la aplicación de encuestas a todos los socios de la cooperativa y una entrevista al Coordinador de Agencia con esta información se procedió a elaborar las tablas de datos que permitieron conocer la situación actual de los microcréditos otorgados por la institución así también el periodo de recuperación de la cartera. Al evaluar los resultados obtenidos en el periodo 2019 se logró demostrar que la cooperativa es la primera alternativa de los ciudadanos para solicitar un microcrédito principalmente por las tasas de interés que ofrece y sobre todo por la facilidad que brindan los créditos para crear un emprendimiento o para invertir en capital de negocio. Se recomienda que la cooperativa evalúe cada parámetro descrito en el manual de funciones al momento de aprobar un crédito esto con la finalidad de no poner en riesgo la cartera de microcrédito de igual manera esto le servirá para evaluar cada uno de los proyectos de emprendimiento que solicitan un crédito con la finalidad de fomentar la capacidad de emprendimiento el sector.

**Palabras clave:** <COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS>, <EMPRENDIMIENTO>, <METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN>, <MÉTODO SINTÉTICO>, <MÉTODO ANALÍTICO>, <MANUAL DE FUNCIONES>.



**05-01-2023**

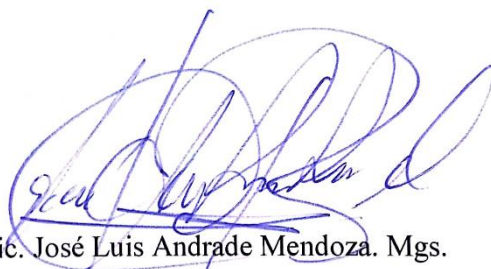
**0034-DBRA-UPT-2023**



## ABSTRACT

The present degree work analysis of the placement of microcredits of COAC. Oscus Ltda., and its impact on local entrepreneurship, aimed to evaluate the level of microcredits placed in the period 2019 and the influence that this had on the enterprises created and sustained in the canton. The research methodology used was under the qualitative and quantitative approach, the level of research was descriptive due to the information that had to be evaluated, due to the information collected and because they had to be tabulated the research method had to be analyzed in a synthetic and analytical way. In order to obtain more information, the collection techniques and instruments were carried out in the application of surveys to all the members of the cooperative and an interview with the Agency Coordinator, with this information we proceeded to elaborate the data tables that allowed us to know the current situation of the microcredits granted by the institution as well as the period of recovery of the portfolio. By evaluating the results obtained in the 2019 period, it was possible to demonstrate that the cooperative is the first alternative for citizens to apply for a microcredit mainly because of the interest rates it offers and above all because of the ease with which the credits are provided to create an enterprise or to invest in business capital. It is recommended that the cooperative evaluates each parameter described in the manual of functions at the time of approving a credit in order not to put at risk the microcredit portfolio and also this will serve to evaluate each of the entrepreneurial projects that apply for a loan in order to promote entrepreneurship in the sector.

Key words: <MICROCREDIT PLACEMENT>, <ENTREPRENEURSHIP>, <RESEARCH METHODOLOGY>, <SYNTHETIC METHOD>, <ANALYTICAL METHOD>, <FUNCTION MANUAL>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza. Mgs.  
0603339334

## **INTRODUCCIÓN**

El sector cooperativo de ahorro y crédito ha presentado un desarrollo fundamental en aspectos culturales, sociales y económicos debido al proceso de intermediación financiera que ejecutan, basándose en un enfoque de inclusión este sector permite atender a toda la población que la banca tradicional no consideraría. En este aspecto el cantón de Baños tiene un gran nivel de emprendimientos por lo que una institución financiera genera buenos rendimientos en este sector.

De esta forma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ofrece a sus socios una cartera diversa de productos y servicios financieros, dentro de los cuales se encuentra los microcréditos, un producto que se destina a impulsar el desarrollo económico de pequeñas y medianas empresas a nivel local y nacional. La Agencia Baños es el centro de estudio para el desarrollo del trabajo de investigación debido a que esta ciudad genera comercios dependientes en su mayoría por el turismo que representa por lo que busca dinamizar la economía del sector.

Este documento abarca tres capítulos de estudio, de los cuales el primer capítulo aborda todo lo referencial al marco teórico, planteamiento del problema, formulación de objetivos, justificación del tema y principalmente los temas referentes al sector cooperativo del país y su producto estrella “microcrédito” del cual se detallan las características y su aplicación.

En el segundo capítulo de la investigación se expone la metodología de investigación que se aplicó para obtener la información necesaria para continuar con el proceso de análisis y síntesis de los datos, por lo que es importante identificar el enfoque, nivel y diseño de investigación, así también el tipo de estudio que se realizará son aspectos a considerar para poder evaluar de forma óptima la investigación, las técnicas y herramientas de recopilación de datos utilizados fueron la encuesta dirigida a los socios y la entrevista hacia el coordinador de agencia.

En el tercer capítulo de la investigación se expone la propuesta básicamente se despliega la información obtenida y los registros de los microcréditos para proceder con el análisis, posteriormente se plantean estrategias de mejoramiento en la colocación de créditos y recuperación de la cartera de crédito, medidas importantes para el tratamiento de los créditos.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

El sector cooperativo de ahorro y crédito ha presentado un desarrollo fundamental en aspectos culturales, sociales y económicos debido al proceso de intermediación financiera que ejecutan, basándose en un enfoque de inclusión este sector permite atender a toda la población que la banca tradicional no consideraría. Es por ello que actualmente ocupan el 26% del mercado financiero nacional, llegando a existir un total de 614 entidades que funcionan en el país según los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que implica enfocar y priorizar la atención a este sector que ejerce el dinamismo de la economía ecuatoriana.

En este sector financiero se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., misma que con 56 años en el mercado ofrece a sus socios una cartera diversa de productos y servicios financieros, dentro de los cuales se encuentra los microcréditos, un producto que se destina a impulsar el desarrollo económico de pequeñas y medianas empresas a nivel local y nacional. Donde se llevará la investigación es en la Agencia Baños, porque es una ciudad que genera comercios dependientes en su mayoría por el turismo entre otras permitiendo dinamizar la economía del sector. La Agencia Baños en el año 2019 tuvo una cartera vencida de \$ 1'147.491,20 y actualmente la mora llega al 5.64. La cooperativa ha evidenciado un crecimiento constante en lo que concierne a captación y colocación de efectivo a excepción del año 2020 por cuestiones de la pandemia.

El problema se centra en identificar si todos los microcréditos que la Agencia Baños colocó en el periodo 2019, han tenido éxito o fueron destinados a otra actividad para el cual no fueron aprobados, tampoco se ha comprobado si los procesos para acceder a los microcréditos inciden a que los socios hagan uso de estos recursos en diferentes actividades sin tener en cuenta la productividad. Esto debido a que existe un control ineficiente en la cooperativa para hacer un seguimiento constante de los créditos colocados, pues solo se basan en reportes de morosidad, y no hay un responsable definido para esa actividad, por lo cual no se sabe oportunamente si el socio ha usado el préstamo para la productividad o para otra actividad permitiendo el atraso constante e incumplimiento de pagos.

En base a lo expuesto con anterioridad se plantea necesario la presente investigación porque permitirá responder a las siguientes inquietudes: ¿Por qué existe una cartera vencida considerable

con respecto a los microcréditos de la Agencia Baños? ¿Cómo los microcréditos han aportado en los emprendimientos y negocios de la ciudad?, ¿Existirá un impacto social positivo por la Agencia Baños en la ciudad?, y ¿Los procesos de créditos son eficientes para que los socios destinen el microcrédito a la productividad?, una vez obtenido los resultados de la investigación se analizará la información para desarrollar medidas correctivas que permitan garantizar la recuperación de cartera mediante planes de acciones en caso de que la investigación sea desalentadora, siendo de gran utilidad para el correcto tratamiento de recuperación y colocación de efectivo en la COAC Oscus Ltda.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo ha influenciado la colocación de microcréditos de la Cooperativa OSCUS en el emprendimiento local con respecto a las actividades comerciales y productivas de sus socios?

## **1.3. Sistematización del problema**

¿De qué manera los microcréditos colocados por la COAC Oscus Ltda., han influenciado el crecimiento productivo de la ciudad de Baños?

¿Cómo incidirá el análisis de la colocación de los microcréditos de la Cooperativa Oscus en el desarrollo de mejoras en la gestión de los microcréditos?

¿Cómo beneficiará el desarrollo del presente trabajo de investigación en la gestión actual de la Cooperativa Oscus Ltda., con respecto a la colocación de microcréditos?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. *Objetivo General***

Analizar la colocación de microcréditos de la COAC. Oscus Ltda., y su incidencia en el emprendimiento local, Agencia Baños, período 2019.

### **1.4.2. *Objetivos Específicos***

- Estructurar el marco teórico, los antecedentes investigativos y el marco referencial mediante fuentes bibliográficas que sustenten la elaboración del presente trabajo de investigación.

- Desarrollar el marco metodológico que se aplicará en el transcurso de la investigación mediante la recopilación de información primaria y secundaria para determinar la situación actual de la Agencia Baños respecto a su rendimiento en microcréditos.
- Analizar la incidencia económica que genera la colocación de microcréditos de la COAC OSCUS Ltda., en las actividades comerciales de sus socios en el cantón Baños, en base a estrategias que beneficien al emprendimiento local.

## **1.5. Justificación**

### **1.4.3. *Justificación teórica***

El trabajo se fundamenta desde la perspectiva teórica porque se realizará una investigación en cuanto a las variables de estudio que están relacionadas para comprender y desarrollar mediante fuentes bibliográficas que serán extraídas en libros, revistas científicas, noticias en sitios webs entre otros., con el objeto de encaminar a una investigación confiable y con los respectivos sustentos teóricos.

### **1.4.4. *Justificación metodológica***

Desde la metodología se justifica porque se basará en los enfoques cualitativos y cuantitativos para el análisis de datos e interceptación, haciendo hincapié en razonamientos generales para llegar a unas conclusiones específicas con aplicación de técnicas y herramientas de recolección de información para asegurar la confiabilidad en la investigación, esto con el objeto de diagnosticar la situación en la que se encuentran los emprendimientos y negocios en la ciudad de Baños.

### **1.4.5. *Justificación Académica***

Para la justificación académica, se debe a que retroalimentaremos los conocimientos obtenidos en la carrera de Administración de Empresas, pues será necesario las revisiones de las materias recibidas, además que será realizado con los componentes de un plan estratégico enfocado al sector de construcción.

### **1.4.6. *Justificación práctica***

El trabajo se justifica en el problema del desconocimiento por parte de la COAC Oscus Ltda., Agencia Baños, en que si todos los microcréditos que la Agencia Baños coló en el periodo 2019,

han tenido éxito o fueron destinados a otra actividad por parte de los socios, tampoco se ha comprobado si los procesos para acceder a los microcréditos inciden a que los socios hagan uso en la productividad. Esto debido a que existen un control ineficiente en la cooperativa para hacer un seguimiento constante de los créditos colocados, puesto a que la cartera vencida es de \$ 1'147.491,20.

La presente investigación permitirá responder a varias inquietudes como: ¿Por qué existe una cartera vencida considerable con respecto a los microcréditos de la Agencia Baños? ¿Cómo los microcréditos han aportado en los emprendimientos y negocios de la ciudad de baños?, ¿Existirá un impacto social positivo por la Agencia Baños en la ciudad?, y una vez concebido los resultados de la investigación se podrá analizar para buscar mejoras, garantizar la recuperación de cartera mediante planes de acciones en caso de que la investigación sea desalentadora, siendo de utilidad para la COAC Oscus Ltda y en especial para la jefa de Agencia de Baños.

## 1.6. Antecedentes de Investigación

**Tabla 1-1:** Antecedentes investigativos

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS				
TÍTULO	AUTORES	AÑO DE PUBLICACIÓN	INSTITUCIÓN	CONCLUSIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba, 2017.	Alex Ricardo Ñauñay Padilla	2019	Universidad Nacional de Chimborazo	Mediante el otorgamiento del microcrédito, los socios han iniciado o desarrollado sus actividades principalmente en el comercio con un porcentaje del 34% del total de los encuestados, seguido por las actividades de servicios con un 31%, en tanto a las actividades de elaboración de alimentos procesados es del 10%, la fabricación de bienes y productos representa el 13%, mientras que la actividad de servicios profesionales el 9%, finalmente la producción de agricultura o ganadería indica el 2%. El recurso financiero de los microcréditos fue destinado para el emprendimiento de los socios.
Evaluación de los microcréditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial de la ciudad de Guano periodo 2014	Mauro Patricio Guilcapi Albán	2016	Universidad Nacional de Chimborazo	Gracias al servicio de los microcréditos, los socios han podido aumentar su nivel de comercio y producción, durante el periodo 2014 se han creado un gran número de microempresas y aumento el número de trabajadores, esto se ha dado gracias al éxito que éstas han significado, las ventas de los microempresarios se han incrementado en un 89% una vez obtenido el microcrédito.
Análisis de la incidencia del microcrédito en la creación de microempresas en la Parroquia	Camilo Víctor Castillo Jaramillo	2016	Universidad Nacional de Loja	La esencia del microcrédito es su carácter financiero y solidario, que ayuda a erradicar la pobreza, permitiendo iniciar procesos de desarrollo a emprendedores y microempresas.

Alamor, del Cantón Puyango de la Provincia de Loja, en el año 2011 y propuesta de implementación de un programa de microcrédito rural como herramienta de desarrollo.				La producción forjada por los habitantes del cantón Puyango, son actividades económicas que han generado ingresos seguros y crecientes para los pequeños productores; sin embargo son incapaces de influir en gran medida sobre el mercado existente, debido al limitado acceso al financiamiento para incrementar su capacidad productiva.
El microcrédito y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del sector microempresarial en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.”	Sandoval Chuquín Mayra Alexandra	2010	Universidad Técnica del Norte	Los microempresarios que han sido beneficiados con crédito, tienen un impacto positivo sobre los ingresos, ya que alrededor del 64% manifestaron que si han mejorado sus ingresos, así también expusieron una pequeña proporción (38%) que les ha sido posible generar plazas de trabajo, ya que la mayoría de microempresas son unipersonales, generando empleo solo para el propietario.
Análisis de la colocación de los microcréditos de la cooperativa uniandes en el mercado mayorista de la ciudad de Riobamba y su influencia en la comercialización del sector periodo julio 2014 a julio 2015.	Alex Sebastián Guacho Cajilema	2016	Universidad Nacional de Chimborazo	Se puede determinar a través del análisis del microcrédito en el mercado mayorista de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniandes Ltda., no cuenta con un análisis de seguimiento de crédito como política interna, por lo que no se sabe el destino de los microcréditos otorgados, para saber si se está invirtiendo en lo solicitado o no.
Análisis de la colocación de créditos directos de la Corporación Financiera Nacional, destinados a fortalecer la matriz productiva en la provincia de Loja en los años 2012, 2013, 2014	Yulisa del Cisne Celi Valdivieso	2017	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	La totalidad de empresarios y emprendedores (entrevistados), consideran que aplicar para obtener un crédito en la CFN es de difícil acceso, debido a altos requerimiento de documentos y elevados tiempos de respuesta. Y por parte de la CFN, su mayor obstáculo para el análisis de los créditos es la informalidad de documentos presentados por los clientes.

**Realizado por:** Fiallos, M. 2022



## **1.7. Marco teórico**

### **1.4.7. *Inicios del cooperativismo***

Esta empresa, condicionada por las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, se ha visto obligada a crear un tipo societario que, en lo externo, se acerca a una organización tipo sociedad lucrativa, aunque, en realidad, se diferencia de éstas en consideraciones internas; en que fija sus normas socio jurídicas en unos principios de democratización económica y solidaridad social (Gadea, 2009, pág. 51).

Con respecto al origen del cooperativismo, el 24 de octubre de 1844 se levanta acta de la creación de la “Rochdale Society of Equitable Pioneers” con el afán de crear una cooperativa de consumo, donde evitarían la especulación del intermediario, aunque existieron otras asociaciones previas, esta es considerada como la pionera. En aquella época un grupo de 28 obreros, la mayoría tejedores que se encontraban en plena carestía de subsistencias y desempleo decidieron juntarse para formar una cooperativa de consumo siendo la primera a la hora de distribuir los excedentes entre los socios (Lezamiz, 2019, pág. 8).

Las cooperativas actuales son, por tanto, expresiones de un patrón de mutualidad que está enraizado y resulta recurrente en las maneras en que las personas han elegido organizarse a lo largo de la historia. Las raíces de la cooperación llegan muy lejos, pero también hablan del poder intergeneracional de su reinención y renovación. Basada en la autoayuda y en las necesidades cambiantes, la cooperación no se mantiene inmutable (Mayo, 2017, pág. 56).

En la actualidad existen en nuestro país un sinnúmero de cooperativas, los cuales tienen como objetivo satisfacer las necesidades sociales, económicas y culturales de la sociedad. Las cooperativas se rigen acorde a las leyes vigentes y al reglamento interno mismo que debe estar en concordancia con la ley. En el mundo existen alrededor de 2,6 millones de cooperativas que emplean a 12,6 millones de personas, sumando activos de unos 20 billones de dólares, en nuestro país según la SEPS existen un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito de los cuales se busca una posible fusión y absorción de las entidades financieras en espera de consolidar y fortalecer el sistema financiero.

#### **1.4.7.1. *Definición de cooperativa.***

Según la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional “una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y

aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática” (Gadea, 2009, pág. 51).

Se puede definir a una cooperativa como una asociación autónoma de personas unidad voluntariamente, los cuales buscan gestionar una organización democrática, cuya administración debe llevarse a cabo de la forma como acuerden los socios, las cooperativas han surgido como un complemento de la economía planificada, teniendo como objetivo principal hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

#### 1.4.7.2. *Valores cooperativos*

Según la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional “las cooperativas están basadas en los valores de la autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad. En la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social” (Gadea, 2009, pág. 52).

A más de los principios cooperativos las cooperativas se basan en valores de autoayuda, responsabilidad mutua, democracia, equidad, igualdad y solidaridad, además de continuar con los valores fundados por los primeros miembros del cooperativismo, valores éticos tales como honestidad, responsabilidad social empresarial, respeto, preocupación por el bienestar social y económico de los socios, transparencia, entre otros más.

#### 1.4.7.3. *Principios cooperativos.*

Los principios cooperativos son definidos por la Declaración como pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, no pueden considerarse independientes: los principios están unidos sutilmente. Cuando se pasa uno por alto, todos se resienten. No hay que evaluar las cooperativas exclusivamente sobre la base de un principio dado, más bien, deben ser evaluadas en base a cómo se adhieren a los principios en su totalidad (Cooperativas de las Américas, 2015).

En toda institución los principios y valores cooperativos son elementos distintivos de las organizaciones y entidades financieras. Los principios fueron formulados desde el año 1844 gracias a los Pioneros de Rochdale los cuales fueron los fundadores de la primera cooperativa en la historia, ellos establecieron un sistema de principios simple, claro y contundente que permitió la dirección de la organización en beneficio de sus miembros.

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

**Segundo Principio: Control democrático de los miembros.** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

**Tercer Principio: Participación económica de los miembros.** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

**Cuarto Principio: Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

**Quinto Principio: Educación, formación e información.** Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

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

**Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad.** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros (Cooperativas de las Américas, 2015).

#### **1.4.8. *Sistema cooperativo del Ecuador***

El cooperativismo ecuatoriano está fundamentado en tres etapas que señalan el comienzo, esta etapa inició en la última década del siglo XIX cuando crean algunas organizaciones en Quito y Guayaquil, la siguiente comienza en el año 1937 donde se inicia la Ley de Cooperativismo con la finalidad de garantizar los movimientos de los clientes, la última etapa inicia en los años 70, y se da la marcha a la Ley de la Reforma Agraria y la nueva Ley de Cooperativas (Poveda, Erazo, & Neira, 2017, págs. 1-17).

La cooperación entre seres humanos, se ha convertido en una herramienta trascendental para el desarrollo de los procesos culturales, sociales, políticos y económicos, ya que ha permitido la asociación entre los distintos sectores de la población y de esta manera lograr la satisfacción de las necesidades. Bajo la concepción de generar mejores condiciones de vida en base al esfuerzo propio, surge el sistema cooperativo de ahorro y crédito como intermediador financiero a través de una gestión democrática sin fines de lucro (Morales, 2018, págs. 1-7).

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito están siendo controladas y reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estas entidades permiten crear asociaciones de individuos para satisfacer necesidades comunes. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar a todos los sectores que tengan menos recursos financieros dando les un préstamo con las tasas más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para sus familias.

#### 1.4.8.1. *Cooperativa.*

Una cooperativa es una empresa formada por personas (físicas o jurídicas) que se unen de forma voluntaria para satisfacer las necesidades y las aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. Se constituye con un mínimo de dos socios o socias que deberán realizar la actividad cooperativista que corresponda según la clase de cooperativa (Ruedas, 2016).

Una cooperativa se diferencia debido a que todos los socios son propietarios mientras que una empresa posee accionistas, en la cooperativa se rigen bajo el principio de igualdad y equidad lo cual marca el direccionamiento y funcionamiento de la organización. La gestión de la cooperativa se desarrolla de manera democrática por lo que todos los socios gobiernan en igualdad de derechos y obligaciones y en cuanto a las decisiones le corresponde a un voto por miembro.

#### 1.4.8.2. *Características del sistema cooperativo*

Entre las principales características de las cooperativas están:

- Tiene personalidad jurídica propia.
- Este tipo de sociedades no tiene fines lucrativos, busca el mejoramiento social y económico de los trabajadores.
- Debe existir un fondo de reserva obligatorio, que será destinado a la consolidación y desarrollo y de la cooperativa.

- El capital es variable y funciona bajo principios de igualdad de derechos y obligaciones de los socios. El capital social está constituido por aportes de los socios y debe estar estipulado en los estatutos y debe pagarse el día de su constitución.
- Las ganancias o excedentes se capitalizan o se distribuyen entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los asociados; se basa en el principio de equidad.
- Se debe constituir mediante escritura pública y aparecer inscrita en el registro de sociedades cooperativas.
- El poder de elección todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y vota
- El domicilio se establece en el lugar donde se realice la actividad principalmente adherida al negocio (Riquelme, 2017, pág. 3).

La cooperativa asume las decisiones de manera democrática, se rigen acorde a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad, mismas que se desarrollan acorde al ámbito de sus competencias, las características principales que la definen son la posibilidad de asociarse y retirarse de manera libre y voluntaria, una gestión efectiva responsable ante los socios, y la libertad de tomar decisiones de manera justa y democrática.

#### **1.4.9. Sector Financiero Popular y Solidario.**

La EPS surge de las propias personas, de sus experiencias, de sus capacidades para salir adelante. Los actores dan solución a la reproducción de la vida y a la mejora de sus condiciones de bienestar. Está basada en principios de solidaridad, cohesión social, autoayuda y reciprocidad.

- Cooperativas de ahorro y crédito.
- Cajas de ahorro.
- Bancos comunales.
- Entidades asociativas o solidarias.
- Mutualistas. (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2018, pág. 5).

El sistema económico del Ecuador es social y solidario, tiene como objetivo el buen vivir priorizando al ser humano como sujeto y fin. Según la constitución que nos rige desde el año 2009 el Estado reconoce y garantiza todas las formas de propiedad tradicionales y la propiedad comunitaria, asociativa y cooperativa. El sector financiero popular y solidario se conforma de cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales, entidades asociativas o solidarias y mutualistas.

#### **1.4.10. Superintendencia de Economía Popular Solidaria.**

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, 2012).

La SEPS fue constituida en junio del año 2012 como un organismo técnico de control, el cual tiene como facultad expedir normas de carácter general que regulen a las entidades que integran esta organización acorde a las materias de su competencia. Esta supervisión es importante debido a que se logra una estabilidad y consolidación del sistema, así como la disminución de los posibles riesgos, además de que se logra perdurar y defender los derechos de socios y asociados, además de precautelar otros factores.

##### *1.4.10.1. Cooperativa de ahorro y crédito.*

“Las cooperativas de ahorro y crédito se consolidan en el mercado financiero nacional. Hace una década no representaba ni el 5% del sistema, en el 2013 llegaron al 16% y, ahora, alcanzan el 26%, de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” (Astudillo, 2019).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) se presentan como una alternativa de financiación para los sectores más vulnerables y excluidos de la población ecuatoriana. La finalidad de estas instituciones, al intentar democratizar y profundizar los servicios financieros, eleva su potencial como entes dinamizadores de economías locales y regionales, llamando la atención de actores tanto a nivel nacional como internacional (Cadena, 2015).

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que tienen por objetivo único y exclusivo ejecutar actividades de intermediación financiera en beneficio de sus socios, entre otras funciones que desempeñan es recibir depósitos de sus socios y de terceros, contraer préstamos con instituciones financieras y otorgar préstamos a sus socios siempre que cuenten con las debidas garantías del caso. Estas organizaciones se encuentran reguladas por la SEPS y deberán cumplir con todas sus disposiciones.

##### *1.4.10.2. Calificación de riesgo instituciones financieras.*

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 será calificada sobre la base de

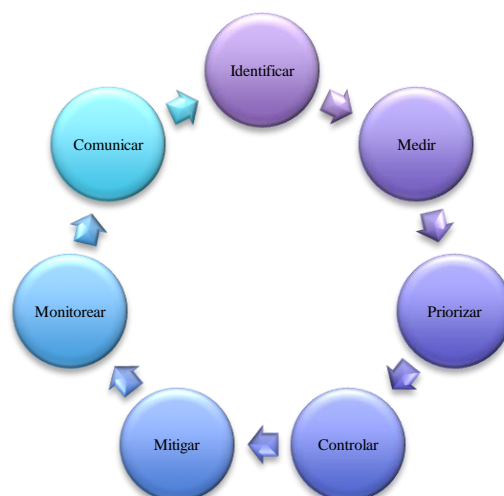
parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Superintendencia de Bancos, 2020).

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).

La calificación de riesgos es un dictamen y opinión independiente emitida por una empresa denominada calificadora de riesgos, quienes se encargan de evaluar de forma técnica, la capacidad de la organización evaluada para hacer frente a las obligaciones contractuales. Sobre la base de estudio, análisis y evaluación técnica se determinarán los aspectos cualitativos y cifras cuantitativos de cada institución financiera y del mercado en conjunto, gracias a lo cual se podrá determinar el nivel de riesgo de las instituciones financieras o bancarias.

#### 1.4.10.3. *Comité de Administración Integral de Riesgos.*

Las cooperativas de los segmentos 1, 2 y cajas centrales, contarán con una unidad de riesgos que tendrá el mismo nivel jerárquico que las áreas de negocio y será independiente de las demás áreas de la entidad. El responsable de dicha unidad mantendrá relación de dependencia laboral con la entidad y funciones exclusivamente relacionadas con la administración integral de riesgos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 8).



**Figura 1-1:** Proceso de la Administración Integral de Riesgo  
Realizado por: Fiallos, M. 2022.

Todas las entidades controladas por la SEPS deberán contar con un comité de administración integral de riesgos, mismo que tiene como objetivo vigilar que la ejecución de las operaciones del

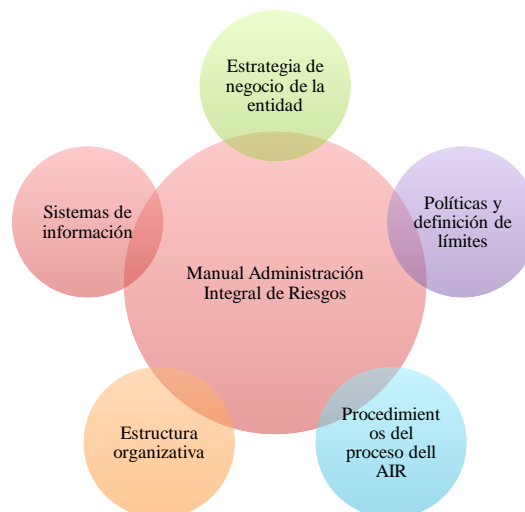
Banco y demás instituciones financieras se ajusten a las políticas y procedimientos emitidas por la Administración Integral del Riesgo los cuales fueron aprobadas por el Consejo de Administración de acuerdo a los riesgos asumidos por las instituciones financieras.

#### 1.4.10.4. *Manual de Administración Integral de riesgo.*

El manual se elabora con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo necesario contar con este documento que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se pueden definir en base a los siguientes límites de riesgo:

- La concentración de cartera por sujeto de crédito, producto y tipo de crédito.
- El monto individual y de grupo de créditos vinculados en relación al patrimonio técnico.
- El nivel de morosidad.
- La relación entre activos líquidos y obligaciones con el público.
- La concentración de depósitos por plazos y depositantes.
- La volatilidad de depósitos.
- El nivel de solvencia
- La participación de activos improductivos.
- El nivel de tasas de interés activas y pasivas.
- Los gastos operativos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 17).



**Figura 2-1:** Manual Administración Integral de Riesgos  
**Realizado por:** Fiallos, M. 2022.



El manual de Administración Integral de Riesgos contempla de manera práctica las definiciones, metodologías, políticas, procedimientos y alcance de la administración, así como el establecimiento de estrategias, límites y mecanismos de control y seguimiento que deberá ejecutar la organización en lo que respecta a la gestión integral de riesgos. Para las cooperativas del segmento 1 y 2 la expedición del manual es obligatoria, mientras que para las instituciones de los segmentos 3, 4 y 5 la expedición del manual es facultativa, es importante reconocer que la administración integral de riesgos deberá ser parte de la estrategia de las entidades y del proceso de toma de decisiones, el manual representa una herramienta de consulta y aplicación obligatoria para todos los empleados de estas instituciones en el desempeño de sus actividades y funciones.

#### **1.4.11. Microfinanzas**

Las microfinanzas son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades.

Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a una población que se caracteriza por atravesar situaciones económicas adversas, lo cual engloba a individuos de escasos recursos, empresas pequeñas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza. La razón principal de la creación y desarrollo de los servicios financieros corresponde a la necesidad de las entidades bancarias y financieras de ofrecer sus servicios a la población que se considera en situación desfavorable y con más dificultades de acceder a aquellos servicios.

##### *1.4.11.1. Ventajas de las microfinanzas.*

- Abre el mercado financiero a personas con pocos medios económicos.
- Permite que personas con pocos medios económicos puedan hacer frente a proyectos más allá de sus posibilidades.
- Permite el desarrollo a personas con pocos medios económicos.
- Como los que más se benefician son las mujeres, están especialmente dirigidos a ayudar los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad.
- Como las mujeres suelen ayudar a su familia y a su entorno inmediato, ayudan al desarrollo en los barrios más desfavorecidos.
- Como son préstamos para usos concretos, cada desembolso implica la creación directa de desarrollo.
- Los banqueros que ofrecen microcréditos provienen de la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para ayudar.

- Aunque las microfinanzas cobran intereses, los niveles están muy por debajo de los cobrados por las otras alternativas, normalmente irregulares o ilegales.
- La posibilidad de las microfinanzas protege a los más desfavorecidos de las garras de los que se aprovechan los que tienen más necesidades.
- Trae dentro de la red de crecimiento a estratos de la sociedad tradicionalmente marginada (Alvarez, 2010).

Estas entidades son una opción viable para aquellas personas o empresas pequeñas que no cuentan con un aval o que no puedan acceder a un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales como son los bancos debido a que no cumplen con los requisitos solicitados. Básicamente las microfinanzas se caracterizan por centrarse en productos y servicios financieros que utiliza una mínima cantidad de dinero y que están perfectamente adecuados a las necesidades de cada cliente.

#### **1.4.12. Microcrédito**

El Micro-Crédito fue creado con el objetivo de combatir la pobreza en el mundo, este modelo crediticio ha tenido gran acogida en los países latinoamericanos, entre las naciones donde ésta actividad ha crecido rápidamente tenemos a: Honduras, El Salvador, Nicaragua, Bolivia, Costa Rica, Paraguay, Colombia, Perú y Ecuador (Carrillo, 2017).

El microcrédito es un tipo de préstamo de pequeña cuantía y corta duración que se concede a personas de bajos recursos o que no cuentan con un aval, razón por lo cual estos microcréditos están dirigidos a personas que no pueden solicitar un préstamo en instituciones bancarias debido a que no cuentan o no cumplen con los requisitos que exigen. Todas las instituciones financieras pueden conceder microcréditos, pero las cooperativas son las que han tenido un gran auge en los últimos años.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador en su resolución No. 043-2015-F, establece los siguientes subsegmentos de microcrédito:

1. Microcrédito Minorista.- Crédito cuyo monto sea menor o igual a USD 1,000.00.
2. Microcrédito de acumulación simple.- Crédito cuyo monto sea superior a USD 1,000.00 hasta USD 10,000.00.
3. Microcrédito de acumulación ampliada.- Crédito cuyo monto sea superior a USD 10,000.00. (Chafra, Guamán, & Evas, 2019)

En cuanto a los requisitos solicitados para el acceso a un microcrédito, según (Carrillo, 2017) las más comunes son:

- Un garante.
- Documentos de Identidad.
- Certificado de votación del prestatario cónyuge y garante.
- Recibo de Servicios Básicos (Agua, luz o teléfono) del solicitante y su garante.
- Poseer un emprendimiento con mínimo de 6 meses de funcionamiento (págs. 159-160).

El microcrédito es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de capital para impulsar proyectos productivos de las pymes en los distintos sectores de la economía.

#### 1.4.12.1. *Destinos del Microcrédito*

**Tabla 2-1:** Destinos del Microcrédito

Destino	Características
<b>Capital de trabajo.</b>	Financiamiento de los recursos que necesitan las microempresas y negocios para poder desarrollarse. Compra de mercadería, materia prima, mano de obra, y gastos necesarios para la producción y comercialización.
<b>Compra de activos</b>	Financiamiento destino a la compra de bienes muebles e inmuebles. Compra de maquinaria, terrenos, vehículos, etc.
<b>Mejoramiento de activos</b>	Financiamiento destinado al mejoramiento de los activos que poseen las microempresas o activos ajenos que contribuyen al desarrollo de la microempresa. Mejoramiento de tecnología, infraestructura, vehículos, etc.
<b>Otros</b>	Todo el financiamiento que se disponga para el desarrollo de proyectos productivos de tamaño pequeño y de grupos vulnerables económicamente.

Fuente: Masabanda, I. 2018.

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

Las instituciones financieras pueden destinar los créditos hacia capital de trabajo, activos fijos tangibles, activos fijos intangibles, reestructuración de pasivos y pago de obligaciones, microcrédito de consumo, microcrédito de vivienda y otros diferentes a los microcréditos. Toda esta información se encuentra de forma detallada y esta puede servir para detallar niveles de concentración de cartera, lo cual es importante para el respectivo análisis del riesgo crediticio.

**Tabla 3-1:** Condiciones de microcrédito

PRODUCTO	MONTO (US)	PLAZO: MESES	FORMA DE PAGO	GARANTÍAS	DESTINO
Microcrédito	Máximo \$20.000	Máximo 48 meses	Diario Semanal Quincenal Mensual	<b>Quirografaria:</b> Hasta US\$15,000 <b>Prendario:</b> Hasta US\$20,000 <b>Hipotecaria:</b> Hasta US\$20,000	Capital de trabajo Activos fijos

Fuente: Elaboración propia. 2022.

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

#### 1.4.12.2. Características del microcrédito.

- Son mecanismo de financiación para empresas formales e informales.
- La amortización o pago del capital depende de cada proyecto y puede ser de corto o mediano plazo.
- En algunos microcréditos hay periodos de gracia o de no pago y en otros la devolución parcial o total de los recursos dependiendo del éxito o fracaso del proyecto.
- Se manejan montos de financiación que se ajustan a las necesidades de la empresa.
- La tasa de interés máxima no es la misma que la de los créditos de consumo.
- Dependiendo de las políticas de la entidad se pueden asignar aun si el solicitante no ha tenido experiencia previa en el sector financiero.
- Se pueden adaptar al número de empleados y activos de su organización (ASOBANCA, 2019).

El microcrédito es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de capital que permita impulsar y emprender proyectos productivos de diversa índole e a los pequeños y medianos empresarios en los diferentes sectores de la economía. Esta herramienta posee un sinnúmero de características de las cuales facilitar el acceso a la financiación es el principal objetivo, lo cual construye, apoya y mejora las condiciones del crédito.

#### 1.4.12.3. Implicaciones económicas del microcrédito.

A pesar de sus efectos sociales, las microfinanzas son eminentemente un tema económico y financiero, debido a sus implicaciones en materia económica y financiera. Ante la reciente incursión de la banca formal en la oferta de servicios micro financieros, estos terminan afectando y modificando necesariamente al mercado financiero en general, y a las entidades del sector financiero en particular (Rodríguez, 2008).

Les propone nuevos retos, les exige nuevas formas de operar y por supuesto también imprime mayor impacto social porque las obliga a acercarse con sus servicios a la población no atendida.

Pero el alcance del microcrédito puede y debe verse desde otro punto de vista: ya no sólo en términos de reducción de la pobreza y aumento de calidad de vida, sino de bancarización, de profundización financiera (Rodríguez, 2008, pág. 285).

El financiamiento es uno de los principales problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas en el País por lo que su atención es de vital importancia ya que representan de manera significativa en la estructura de la planta productiva. Dentro del Producto Interno Bruto las aportaciones de este sector no dejan de pasar desapercibida, pero durante los últimos años la participación se ha visto reducida, esto debido a la falta de liquidez siendo uno de los problemas más graves que enfrentan, lo cual ha ocasionado que la mayoría de estos negocios salga del mercado rápidamente.

#### 1.4.12.4. *Impacto del microcrédito en el desarrollo económico*

Los estudios de evaluación del impacto de las microfinanzas incluyen un grupo importante de variables entre las que se pueden mencionar: generación de empleo, reducción de la pobreza, aumento de la productividad, mejoramiento de indicadores como salud, educación, vivienda, alimentación, participación de la mujer, etc. (Masabanda, 2018).

Las microfinanzas son un instrumento de gestión económica para la erradicación de la pobreza y una alternativa al sistema bancario tradicional que permita proveer de recursos financieros a familias de escasos recursos de manera que no se privilegie a las clases sociales de nivel medio y alto, para evaluar el impacto de los microcréditos es necesario estudiar las variables económicas, demográficas y sociales de aquellos sectores que buscan forjarse en el emprendimiento de la localidad.

Algunos de los indicadores que se pueden incluir en los estudios de impacto del microcrédito se pueden mencionar los siguientes:

- **Indicadores sociales**

1. Participación femenina en el microcrédito.
2. Índice de educación de las personas y sus familias.
3. Tenencia de vivienda propia.
4. Calidad de las viviendas.
5. Acceso a servicios básicos (agua, luz, teléfono)
6. Acceso a los servicios de salud.

## 7. Niveles de alimentación de la persona y sus familias.

Los indicadores sociales deben medir el bienestar social de las personas y familias que han accedido a los microcréditos, e incluye niveles educativos, acceso a la salud, la alimentación, vivienda digna, disponibilidad de servicios básicos y esperanza de vida (Masabanda, 2018).

### • Indicadores económicos

1. Incremento de los ingresos personales y familiares.
2. Nivel de gastos promedio.
3. Capacidad de ahorro.
4. Nivel de endeudamiento.

Los indicadores económicos se relacionan con el desarrollo económico y valoraciones de las características económicas de la sociedad (Masabanda, 2018, pág. 49).

**Tabla 4-1:** Principales impactos del microcrédito

ELEMENTOS DE IMPACTO	CARACTERÍSTICAS
<b>Económico</b>	Incremento de los ingresos familiares
	Incremento del empleo independiente
	Adquisición de activo tangibles
<b>Social</b>	Mejoras en las condiciones de vivienda
	Incremento del nivel de educación
	Mejoras en las condiciones alimentarias
<b>Personal</b>	Desarrollo de la autoestima
	Mayor socialización
	Capacidad de toma de decisiones

Fuente: Universidad de las Islas Baleares, 2016.

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

Para medir el impacto del microcrédito en el desarrollo económico será necesario determinar la transformación que se ha producido en las personas y sus familias una vez que han accedido a un préstamo de esta índole para el desarrollo de sus proyectos o negocios. Además de estudiar los indicadores también se debe tener en cuenta que estos deben cumplir características como: pertinencia, utilidad, fiabilidad y funcionalidad, esto unido a instrumentos bien definidos y validados garantizará la información para que la evaluación del impacto muestre la realidad de la transformación de las personas desde el punto de vista: económico, social y personal (Masabanda, 2018).

Las microfinanzas son una alternativa viable para paliar la pobreza en vías de desarrollo, el análisis del impacto económico y social ha sido poco tratado en nuestro país razón por la cual no

se cuentan con instrumentos suficientes que evidencien los logros obtenidos una vez se haya tenido acceso a las microfinanzas. Estudios realizados en la provincia de Tungurahua han demostrado que la presencia de las cooperativas de ahorro y crédito han generado una transformación positiva en los indicadores económicos y sociales de los socios y sus familias afirmando la idea de que las microfinanzas son alternativas de desarrollo.

#### 1.4.12.5. *Regulación del microcrédito en el Ecuador.*

Este microcrédito es otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a \$100.000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financieras actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional (Banco Central del Ecuador, 2015, pág. 2).

Según la Regulación No. 184 del Directorio del Banco Central del Ecuador, este segmento de crédito se divide en los siguientes:

- Microcrédito Minorista: solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea menor o igual a USD 1000, incluyendo el monto de la operación solidaria.
- Microcrédito de Acumulación Simple: más de USD 1000 y hasta USD 10000 incluyendo el monto de la operación solicitada.
- Microcrédito Ampliada: superior a USD 10000 incluyendo el monto de operación solicitada (Banco Central del Ecuador, 2015).

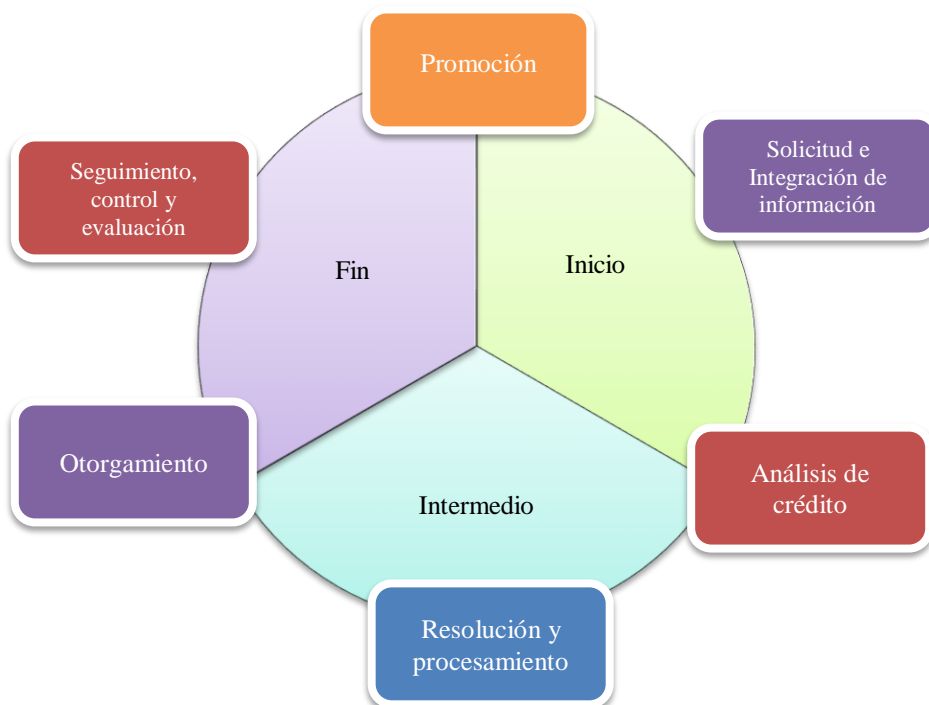
El 26 de Enero de 2018 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con el afán de apoyar financieramente a los microempresarios emitió la resolución No. 437-2018-F a través de la cual fijó las tasas de interés activas efectivas máximas para el microcrédito en:

- Microcrédito Minorista: 28,50%
- Microcrédito de Acumulación Simple: 25,50%
- Microcrédito de Acumulación Ampliada: 23,50% (Ocaña, 2018, pág. 7).

De las cifras expuestas se determina que se han bajado en 2 puntos porcentuales las tasas de interés máximas efectivas de los microcréditos. Esta disminución si bien es favorable para los pequeños emprendedores, sin embargo podría afectar los ingresos y por ende los resultados de las

entidades que otorgan este tipo de créditos, especialmente en aquellas entidades cuya política crediticia es el cobro de tasas de interés en sus niveles máximos, caso contrario la citada disminución no tendría efecto negativo en los resultados de las entidades financieras que dentro de su política crediticia en el afán de ser competitivos y por lo mismo captar un mayor número de clientes cobran tasas inferiores a los techos permitidos (Ocaña, 2018, pág. 7).

La política de reducción de las tasas de interés máximas para el microcrédito busca incentivar la producción y el empleo a través de un adecuado financiamiento con este tipo de operaciones.



**Figura 3-1:** Ciclo para el otorgamiento del microcrédito  
Realizado por: Fiallos, M. 2022.

#### 1.4.12.6. Cumplimiento de pago de los microcréditos.

Los microcréditos que se otorgan en la institución se dan a plazos cortos, con características y condiciones idóneas para los socios de la entidad. Las formas de pago de los microcréditos están de acuerdo con la capacidad de pago del asociado y plazo asignando, para acordar el pago del microcrédito, el socio y el oficial de crédito se ponen de acuerdo en la preferencia de pago.

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado deberá pagar una penalidad por interés por mora, al mismo tiempo se hará un recargo adicional por gastos de cobranzas debido a las notificaciones realizadas, estos valores se fijan de acuerdo a la gestión ejecutada. (Ñauñay, 2019, pág. 22)



**Tabla 5-1:** Gastos de cobranza

BASE DE APLICACIÓN	1 A 30 DÍAS	31 A 60 DÍAS	61 A 90 DÍAS	MÁS DE 90 DÍAS
Llamada telefónica	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Notificación escrita	\$5,00	\$8,00	\$10,00	\$15,00
Trámite judicial	Costo según Tabla judicial vigente y honorarios de abogado			

Fuente: Masabanda, I. 2018.

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

#### 1.4.12.7. Calificación de la cartera micro crediticia.

La cooperativa realiza la calificación de su cartera micro crediticio a partir de la estructura de plazos.

**Tabla 6-1:** Calificación de la cartera micro crediticia

CATEGORÍA	MICROCRÉDITOS	
	Mayor a (días)	Hasta (días)
A. Riesgo Normal		5
B. Riesgo Potencial	5	30
C. Deficientes	30	60
D. Dudoso recaudo	60	90
E. Pérdidas	90	

Fuente: Masabanda, I. 2018.

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

La categorización de la cartera de microcrédito, permite que la institución pueda controlar la situación de riesgo en caso de que los socios incumplan con los pagos, una vez identificando el riesgo, los oficiales de crédito tienen la responsabilidad de inmediatamente controlar este riesgo (Ñañañay, 2019, pág. 23).

#### 1.4.13. *Emprendimiento*

El emprendimiento en el Ecuador es un llamado a superar la metodología de ganancias empresariales hacia una visión donde el desarrollo social y comunitario se encuentre sobre los intereses personales, en el cual el ser humano debe ser el fin de los emprendimientos y no puede ser un factor adicional de la producción. Este proceso se vincula a la construcción de una sociedad más igualitaria, al fortalecimiento del tejido asociativo y a incentivar la creatividad e innovación entre sus emprendedores (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016, pág. 14).

El emprendimiento no es una actividad sencilla y de fácil implementación. Por el contrario, es una actividad que involucra mucho compromiso, tenacidad, perseverancia, etc., pero el esfuerzo vale la pena. Cuando se cumplen los objetivos deseados, la satisfacción y autovaloración personal son extraordinarias (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016, pág. 15).

Se define al emprendimiento como la actitud y aptitud que tiene un individuo para comenzar con un nuevo proyecto a través de ideas y oportunidades. Este término es muy utilizado en el ámbito empresarial debido a que se relaciona con la creación de empresas, desarrollo de nuevos productos o innovación de los mismos. La característica principal del emprendimiento es que el hombre debe estar en la capacidad de asumir riesgos con el único objetivo de generar oportunidades de crecimiento económico que le permita mejorar su nivel de vida y el de su familia.

#### 1.4.13.1. *Emprendimiento en el Ecuador.*

Ecuador en lo referente a emprendimientos pertenece a la categoría de Economías de Eficiencia dentro de la clasificación de las tres fases de desarrollo económico: Economías de Factores, Economías de Eficiencia y Economías de Innovación.

Según el Global Entrepreneurship Monitor, una institución internacional que mide el emprendimiento en varios países, se indica que el Ecuador en el 2014 fue uno de los países de mayor índice de emprendimiento. Es decir, ante oportunidades que se presenten, el ecuatoriano toma la iniciativa para emprender (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).

Al año 2016, Ecuador es el país con la Actividad Económica Temprana (TEA) más alta en la región y el segundo entre los 66 países participantes de la encuesta mundial. Ocupa el primer lugar en la Tasa de Emprendimientos Nacientes, el puesto 6 en la Tasa de Propiedad de Negocios Nuevos, el séptimo lugar en la Propiedad de Negocios Establecidos y el puesto 17 en el Cierre de Negocios.

El monto promedio requerido para iniciar un emprendimiento en Ecuador es de USD 2.000, según señala el GEM 2016 en base de los datos suministrados por la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI) (Ocaña, 2018, pág. 9).

Entre las características que determinan al emprendedor ecuatoriano están que: tiene en promedio 36 años, que su negocio está orientado al consumidor, que el 48,8% proviene de hogares con ingreso mensual entre \$ 375 y \$ 750, cuenta con al menos 11 años de escolaridad. Además, el 33.4% tiene un empleo adicional a su negocio, el 50.2% es autoempleado (El Universo, 2018).

En nuestro país la necesidad de generar ingresos ha impulsado el sector del emprendimiento, este año y debido a la pandemia que ha afectado de manera global al mundo, muchas personas han tenido que recurrir al aprovechamiento de sus conocimientos y adecuar diversas actividades que les permitan subsistir, la motivación de generar plazas de trabajo, las ganas de tener un negocio sostenible e innovarlo son varias características de un emprendimiento. Según diversos estudios el 82,7% de ecuatorianos emprende por falta de empleo, el 52,7% por marcar una diferencia, el 36,5% por acumular riqueza y el 35,7% por continuar una tradición familiar.

#### 1.4.13.2. *Tipos de emprendimiento.*

Gutterman (2015) expresa que son dos las categorizaciones de emprendimiento más importantes: la primera categorización está basada en la motivación de los emprendedores y en el reconocimiento de oportunidades. La segunda categorización es aquella que descansa en la dicotomía entre ‘basado en la oportunidad’ (opportunity-based) y ‘basado en la necesidad’ (necessitybased) que ha sido popularizada por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM) (Gutterman, 2015, pág. 8).

Los emprendimientos basados en la oportunidad tienen como característica principal el reconocimiento de que se hace una elección voluntaria y los emprendimientos basados en la necesidad son escogidos solo porque las otras opciones no estaban disponibles o fueron consideradas como insatisfactorias (Gutterman, 2015, pág. 8).

Un emprendimiento es un proceso innovador que involucra diversas actividades que permita proporcionar soluciones a los problemas de la sociedad, es necesario comprender que cada negocio debe enfocarse en una actividad específica y direccionarse a solucionar un problema o necesidad en particular, por esta razón es que existen los tipos de emprendimiento. Algunos emprendedores son únicos, pero comparten ciertas características como inventores, como marketeros o quizás porque buscan cambiar al mundo y contribuir de manera especial.

Frente a esto se pueden detallar los siguientes tipos de emprendimientos:

- **Negocios escalables.**

Los emprendimientos escalables son empresas que comienzan pequeñas, pero que tienen una gran proyección de crecimiento a corto y mediano plazo. Se trata de empresas con modelos de negocios repetibles y escalables desde el principio. Estos negocios tienen la ventaja de que pueden atraer

el interés de los inversores de capital de riesgo. Inversiones que son imprescindibles para lograr la rápida expansión que requieren estas empresas (Sandoval, 2020).

- **Emprendimiento social.**

Este es uno de los tipos de emprendimiento que no tiene como prioridad hacerse de una cuota de mercado. Su objetivo es resolver un problema de la sociedad. La prioridad es cumplir con objetivos éticos, sociales y medioambientales. ¿Es posible hacer negocios a través del emprendimiento social? Por supuesto que sí (Sandoval, 2020).

- **Negocio innovador.**

Se trata de productos y servicios que surgen de un proceso de investigación y desarrollo, cuyo resultado es la innovación. Este emprendimiento cuenta con una ventaja competitiva sobre el resto. Esto es así porque garantiza la solución de un problema puntual de su nicho de mercado. De hecho, es la fuente que alimenta los departamentos de Innovación y desarrollo (I+D) en las corporaciones (Sandoval, 2020).

- **Emprendimiento público.**

Es el tipo de emprendimiento que ejecutan los gobiernos a través de sus agencias de desarrollo. Estos tienen el objetivo de satisfacer una necesidad social o de innovar en materia de regulación legal, impositiva o de desarrollo. También se incluyen en esta categoría las innovaciones en las prestaciones de servicios públicos. En ocasiones se confunde con emprendimiento social, que puede ser por iniciativa pública o privada. Pero el emprendimiento público es exclusivo del gobierno (Sandoval, 2020).

- **Emprendimiento administrativo.**

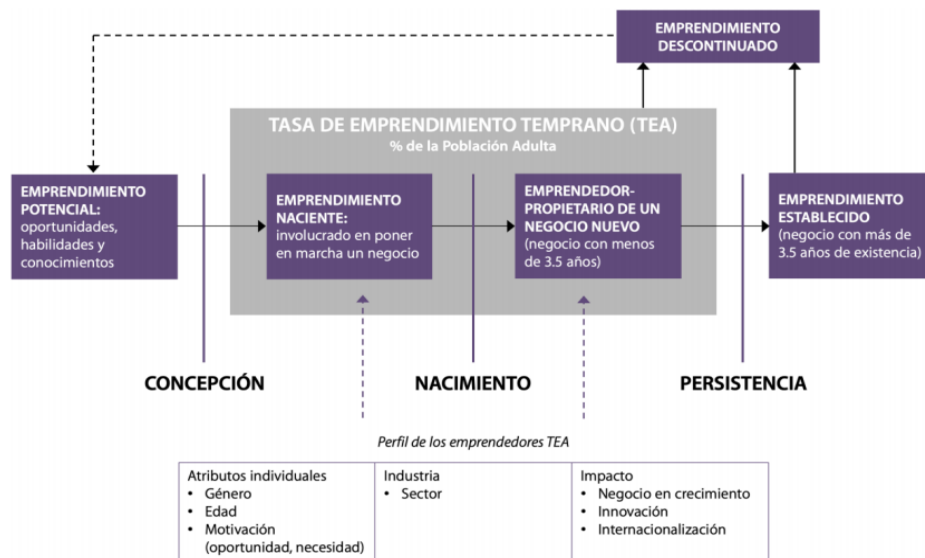
Se trata de la mejora de técnicas y funciones administrativas. La gestión de la calidad total, el rediseño del trabajo o la gestión participativa son algunos ejemplos de emprendimiento administrativo. El objetivo es aumentar la eficacia general de la organización para lograr que sea más competitiva (Sandoval, 2020).

### 1.4.13.3. Fases del proceso emprendedor.

El GEM considera el emprendimiento como un proceso que inicia desde que una persona tiene la idea de poner un negocio hasta que la relación con este se cierra.

Durante este proceso se transita por diversas fases: cuando está en la mente de una persona se considera como un emprendimiento potencial; es un emprendimiento naciente si una persona ya ha comprometido recursos para iniciar un negocio pero este aún no ha generado ingresos; cuando el negocio naciente ha generado ingresos por un periodo inferior a 3.5 años se clasifica al emprendedor como un propietario de un negocio nuevo; si un negocio ha generado ingresos en un periodo superior a 3.5 años se considera que es un emprendimiento establecido; y si una persona ha cerrado un negocio, lo ha vendido o se ha interrumpido la relación entre dueño/administrador por diversos motivos, se considera como un emprendimiento discontinuado.

La TEA es la suma de los emprendimientos nacientes y los emprendimientos nuevos (Universidad Francisco Marroquín, 2019, pág. 17).



**Figura 4-1:** Tipos de emprendimientos

**Fuente:** GEM, Reporte Global 2018/2019.

**Realizado por:** Fiallos, M. 2022.

## CAPÍTULO II

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Enfoque de investigación**

##### **2.1.1. *Enfoque Cualitativo***

El desarrollo del tema de investigación se realizará con un enfoque cualitativo, debido a la permanencia laboral en la Agencia Baños se procederá a evaluar la gestión de los asesores respecto a la colocación y captación de efectivo, dado que se requiere conocer la incidencia de los microcréditos de la COAC. Oscus Ltda., en la ciudad de Baños, siendo esta la finalidad del objeto de estudio, de manera que se puedan establecer y ejecutar medidas correctivas si fuera el caso, esto con respecto al seguimiento que se efectúa en la asignación de microcréditos.

##### **2.1.2. *Enfoque Cuantitativo***

Está orientada a través de un enfoque cuantitativo porque examina datos numéricos evaluando a través de ellos resultados que permitirá desarrollar de manera eficiente el Plan Operativo para la Gestión de Cobranzas y la Cartera Vencida.

#### **2.2. Nivel de Investigación**

##### **2.2.1. *Descriptivo***

Para el desarrollo del trabajo de investigación se deberá realizar un estudio descriptivo y en conjunto con el enfoque mixto se podrá analizar el impacto de los microcréditos en el comercio local y su contribución hacia el sector económico del cantón Baños, de modo que se pueda reorientar el otorgamiento de microcréditos para el desarrollo económico de las microempresas.

##### **2.2.2. *De campo***

El trabajo de titulación se llevará a cabo a través de una investigación de campo debido a que se observará en un periodo de tiempo la gestión de los microcréditos en la Agencia Baños y su influencia en la economía en la localidad, la recopilación de esta información facilitará la elaboración del trabajo de investigación y la propuesta.

### **2.2.3. Bibliográfica**

Se utilizarán fuentes de información primaria y secundaria para el desarrollo de la investigación a través de fuentes bibliográficas como: libros, comercios, revistas, artículos científicos y demás medios digitales de información. Con el fin de sistematizar y analizar la información con respecto a si la asignación de microcréditos ha influenciado en el comercio de la ciudad de Baños vinculado así la gestión de microcréditos en la productividad, siendo este el objeto de estudio.

## **2.3. Diseño de investigación**

### **2.3.1. Investigación no experimental**

El diseño de investigación será un diseño no experimental porque en el proceso investigativo no existirá una manipulación de las variables, se analizará la situación económica del comercio local y la incidencia del área de créditos de la COAC Oscus Ltda., en la ciudad de Baños observando cómo se desenvuelve mientras se ejecutan las actividades de manera cotidiana, esto facilitará el análisis situacional y la propuesta de medidas correctivas.

## **2.4. Tipo de estudio**

### **2.4.1. Diseño longitudinal**

El tipo de estudio que se aplicará será el diseño longitudinal analizando la incidencia de la colocación de microcréditos en la economía de la localidad, describiendo si los microcréditos otorgados por la COAC Oscus Ltda., Agencia Baños impactan en el fomento productivo micro empresarial durante el periodo 2019.

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

### **2.5.1. Población**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la incidencia de los microcréditos en el emprendimiento local. Para el estudio de la población se cuenta con la siguiente información que se detalla en la tabla:

**Tabla 1-2:** Número de microcréditos colocados en el periodo 2019

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Número de microcréditos colocados durante el periodo 2019 en la COAC Oscus Ltda., del cantón Baños.	1268
<b>Total</b>	1268

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

### 2.5.2. Muestra

Registrada la población de 1268 microcréditos colocados en el periodo 2019 y en vista de que el número de operaciones es extenso, se procederá a realizar la fórmula de la muestra siendo el cálculo el siguiente:

**Donde:**

**n:** tamaño de la muestra.

**Z:** nivel de confianza; para el 95%,  $Z = 1,96$

**p:** posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones previas o estudios piloto, se utiliza  $p = 0,5$

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 1 - p$ ; para el valor de  $p$  asignado anteriormente,  $q = 0,5$

**E:** error

$$n = \frac{Z^2 * pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$
$$n = \frac{1,96 * (0,5 * 0,5 * 64049^2)}{0,05^2(64049 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 296$$

## 2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

### 2.6.1. Sintético

Para desarrollar el tema de investigación será necesario comprender los fenómenos de estudio de manera que se pueda interrelacionar entre las partes, este proceso de razonamiento permitirá analizar la información obtenida, integrando los componentes dispersos del objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.



### **2.6.2. Analítico**

De igual manera se utilizará el método analítico para observar las causas y los efectos que ha producido la COAC Oscus Ltda., en la ciudad de Baños con respecto al fomento productivo.

### **2.6.3. Técnicas**

#### **2.6.3.1. Encuesta**

Para la realización de este trabajo de investigación se utilizará la encuesta direccionada a los socios de la cooperativa, de manera que se logre obtener información sobre el problema de investigación, haciendo uso de un banco de preguntas o cuestionario.

#### **2.6.3.2. Entrevista**

Para la realización de este trabajo de investigación se realizará una entrevista al Coordinador de la Cooperativa OSCUS Agencia Baños, de manera que se logre obtener información personalizada sobre la gestión del área de créditos específicamente.

### **2.6.4. Instrumentos**

**Encuesta.** - Un banco de preguntas escritas que serán aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., Agencia Baños. (Ver Anexo A)

**Entrevista.** - Un banco de preguntas escritas que será aplicada al Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., Agencia Baños. (Ver Anexo B)

## **2.7. Interrogantes de estudio**

### **2.7.1. Idea a Defender**

¿La colocación de microcréditos de la COAC Oscus Ltda. En el cantón Baños incide en el emprendimiento local, período 2019?

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de la encuesta y entrevista

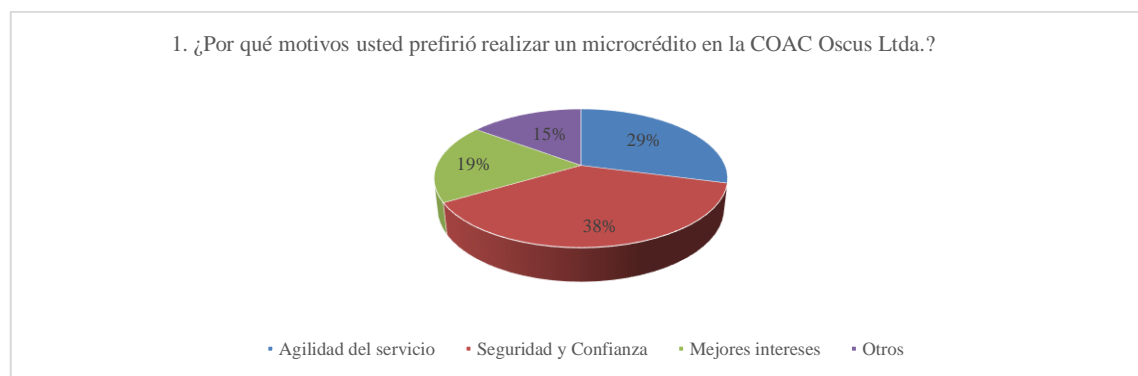
##### 3.1.1. Encuesta a los socios de la cooperativa

#### Pregunta 1. ¿Por qué motivos usted prefirió realizar un crédito en la COAC Oscus Ltda.?

**Tabla 1-3:** ¿Por qué motivos usted prefirió realizar un crédito en la COAC Oscus Ltda.?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agilidad del servicio	29%	86
Seguridad y Confianza	38%	111
Mejores intereses	19%	55
Otros	15%	44
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



**Gráfico 1-3:** ¿Por qué motivos usted prefirió realizar un crédito en la COAC Oscus Ltda.?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** Del 100% de encuestados, el 38% que corresponde a 111 personas indicaron que optaron por un microcrédito en la agencia de la cooperativa Oscus por la seguridad y confianza que brindan, el 29% que corresponde a 86 personas lo buscan por la agilidad del servicio, mientras que el 19% que corresponde a 55 personas prefieren esta cooperativa por las tasas de interés más bajas en el mercado, finalmente el 15% que corresponde a 44 personas prefieren esta agencia por diversas razones que decidieron no argumentar.

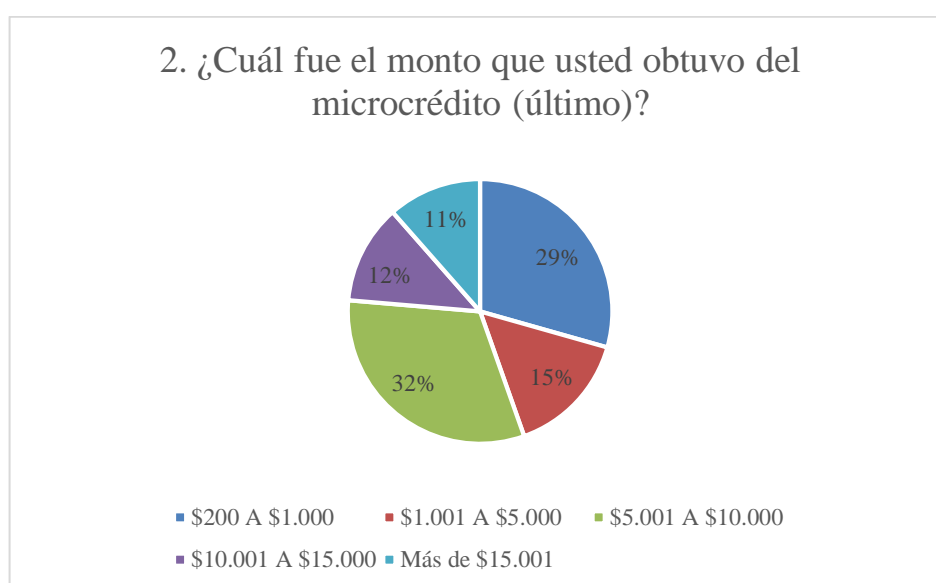
**Análisis:** En base a los resultados que arroja la primera pregunta de la encuesta se puede determinar que la población de baños, acude a la agencia OSCUS gracias a la confianza e imagen que proyecta en la sociedad, además de ser una cooperativa de segmento 1 demuestra que cuenta con todos los lineamientos que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria avala, siendo muy segura y confiable.

**Pregunta 2. ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)?**

**Tabla 2-3:** ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
\$200 A \$1.000	29%	87
\$1.001 A \$5.000	15%	45
\$5.001 A \$10.000	32%	94
\$10.001 A \$15.000	12%	36
Más de \$15.001	11%	34
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 2-3:** ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 32% que corresponde a 94 personas obtuvieron un microcrédito que va desde los \$5.001 a \$10.000, el 29% que corresponde a 87 personas obtuvieron un microcrédito que va desde los \$200 a \$1.000, el 15% que pertenece a 45 personas consiguieron un microcrédito que va desde los \$1.001 a \$5.000, finalmente el 12% que pertenece a 36 personas consiguieron un microcrédito que va desde los \$10.001 a \$15.000 y el 11% que corresponde a 34 personas consiguieron un microcrédito superior a \$15.001.

**Análisis:** En base a los datos que arroja esta pregunta es fácil comprender que la población prioriza acceder a créditos que oscilan desde los \$200 hasta los \$10.000, esto debido a que la población es un destino más turístico y los microcréditos se destinan a inyectar capital en estas actividades buscando adecuar su infraestructura y manteniendo los productos que ofertan.

### Pregunta 3. ¿El plazo del microcrédito otorgado fue de?

Tabla 3-3: ¿El plazo del microcrédito otorgado fue de?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
6 meses	29%	87
6 meses a 1 año	15%	45
1 a 2 años	18%	54
2 a 3 años	14%	40
3 a 4 años	12%	36
4 años en adelante	12%	34
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022

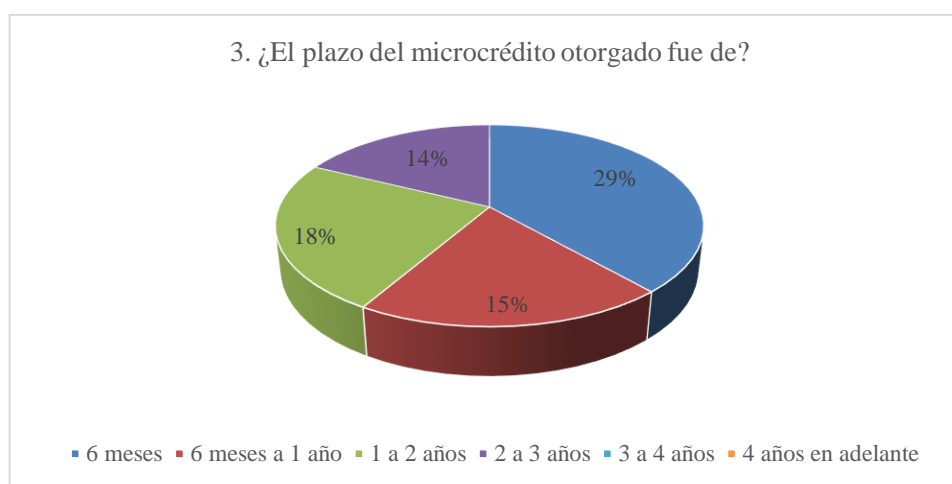


Gráfico 3-3: ¿El plazo del microcrédito otorgado fue de?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 29% que corresponde a 87 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 6 meses, el 18% que pertenece a 54 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 1 a 2 años, el 15% que corresponde a 45 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 6 meses a 1 año, el 14% que pertenece a 40 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 2 a 3 años, finalmente el 12% que corresponde a 36 personas y 34 personas respectivamente tienen un plazo de 3 a 4 años y de 4 años en adelante.

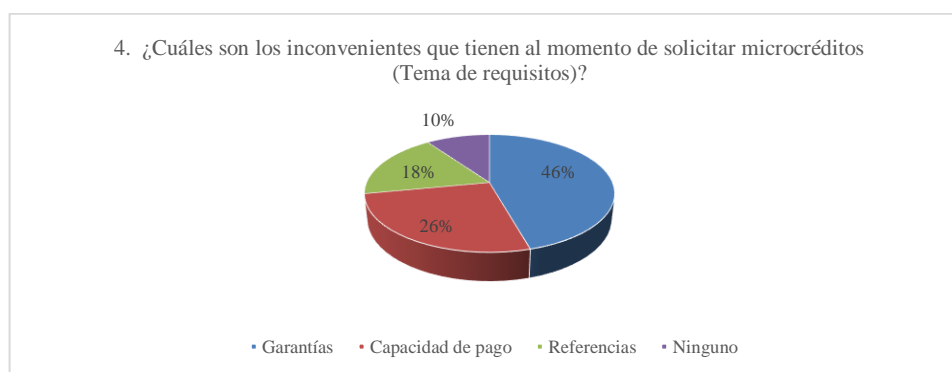
**Análisis:** En síntesis, podemos determinar que la mayoría de los créditos otorgados por la cooperativa fueron efectuados a corto y mediano plazo, siendo de conocimiento general que mientras más tiempo pase mayor serán los intereses a cancelar incrementando así el valor del capital.

**Pregunta 4. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen al momento de solicitar microcréditos (Tema de requisitos)?**

**Tabla 4-3:** ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen al momento de solicitar microcréditos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Garantías	46%	135
Capacidad de pago	26%	78
Referencias	18%	54
Ninguno	10%	29
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 4-3:** ¿Cuáles son los inconvenientes para solicitar microcréditos?

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Interpretación:** El 46% que corresponde a 135 personas indicaron que el mayor de los inconvenientes al momento de acceder a un préstamo es la solicitud de garantías, el 26% que pertenece a 78 personas manifestaron que un gran inconveniente al momento de solicitar un crédito tiene que ver con la capacidad de pago, el 18% que corresponde a 54 personas tienen inconvenientes con la solicitud de referencias y solo el 10% que pertenece a 29 personas mencionaron no tener ningún inconveniente al momento de acceder a un préstamo.

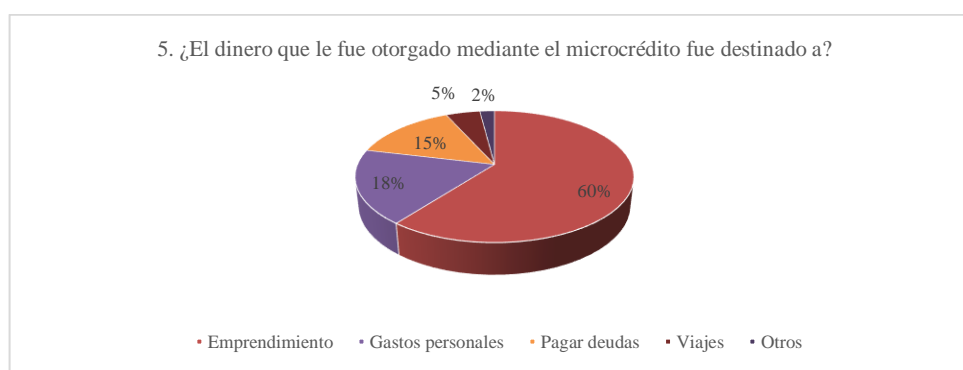
**Análisis:** En la gran mayoría de cooperativas el problema más común que tienen los socios para solicitar un préstamo o para acceder a él, es la solicitud de garantías ya que si no se cuenta con un patrimonio solvente se ha visto la necesidad de buscar a los denominados garantes, pero debido a la situación económica actual que atraviesa el país es difícil querer brindar el apoyo hacia una conocido o familiar, debido a la incertidumbre de si el deudor podrá asumir la totalidad de la deuda sin que haya la necesidad de traspasarla a su garante, la capacidad de pago también ha sido un gran influyente al momento de ser calificado para un préstamo debido a que si no se posee un sueldo o ingreso mensual alto que permita cubrir además de las cuotas a pagar, los porcentajes destinados a gastos de alimentación, vestimenta, salud y educación, no podrá ser apto para conseguir el crédito, es importante que la cooperativa analice estos factores y evalúe los porcentajes identificando si es necesario modificarlos o no, de manera que beneficie a los socios sin que el riesgo crediticio se vea afectado.

### Pregunta 5. ¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a?

**Tabla 5-3:** ¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Emprendimiento</b>	<b>60%</b>	<b>179</b>
Gastos personales	18%	54
Pagar deudas	15%	43
Viajes	5%	14
Otros	2%	6
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>296</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



**Gráfico 5-3:** ¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a?

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Interpretación:** El 29% que corresponde a 179 personas indicaron que el dinero que obtuvieron del microcrédito fue destinado a su emprendimiento, el 18% que pertenece a 54 personas mencionaron que el dinero obtenido del microcrédito fue destinado a solventar gastos personales, el 15% que corresponde a 43 personas manifestaron que el dinero obtenido por el microcrédito se destinó a pagar deudas, el 5% que corresponde a 14 personas destinaron el dinero para realizar viajes, el 2% que pertenece a 6 personas destinaron el dinero del microcrédito a otras actividades.

**Análisis:** En mayor porcentaje el dinero obtenido del microcrédito fue destinado al emprendimiento de los socios, sea este a incrementar el capital, crear una nueva empresa, adecuar la infraestructura y todo lo relacionado a su emprendimiento, el resto de socios al desconocer la diversa cartera de productos y servicios financieros han optado por adquirir un microcrédito para destinar el dinero en gastos personales, renegociar las deudas, realizar viajes u otras actividades, sin saber los beneficios de los demás créditos, en cuanto a interés, tiempo y capital.

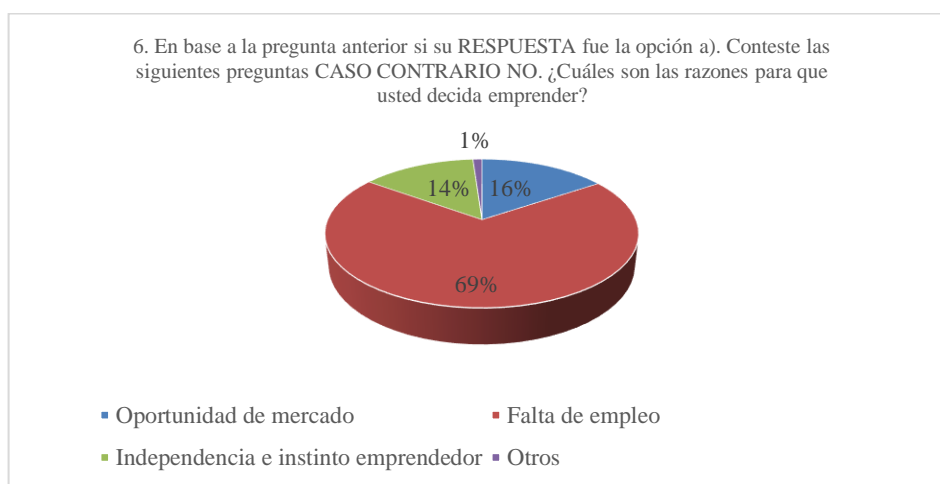
**Nota:** De las 296 personas encuestadas y tomando como referencia la pregunta número cinco sobre el destino del microcrédito, se procedió a trabajar el resto de preguntas con las **179 personas** que mencionaron al **EMPRENDIMIENTO** como destino del microcrédito.

**Pregunta 6. En base a la pregunta anterior si su RESPUESTA fue la opción a). Conteste las siguientes preguntas CASO CONTRARIO NO. ¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender?**

**Tabla 6-3:** ¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Oportunidad de mercado	16%	28
Falta de empleo	69%	124
Independencia e instinto emprendedor	14%	25
Otros	1%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 6-3:** ¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 69% que corresponde a 124 personas indicaron que la falta de empleo fue la razón por la que decidieron emprender, el 16% que pertenece a 28 personas indicaron que la oportunidad de mercado fue la razón para emprender, el 14% que corresponde a 25 personas manifestaron que la razón para emprender fue la independencia e instinto emprendedor, finalmente el 1% que pertenece a 2 personas mencionaron que la razón de emprender surgió por otros factores muy externos.

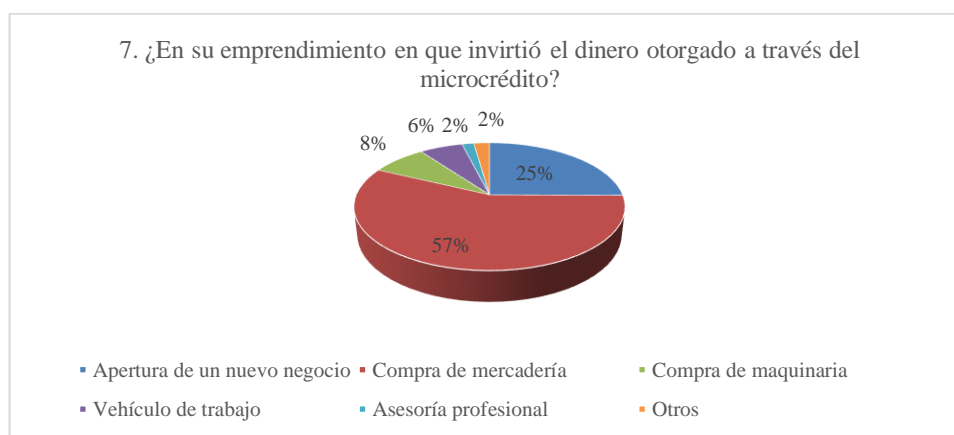
**Análisis:** En síntesis, todos los socios tienen un espíritu emprendedor, el problema social que afecta al país y tiene mucho que ver con el desempleo ha incurrido fuertemente en la necesidad de emprender, la cooperativa Oscus agencia Baños a permitido contrarrestar este problema social. Aquellos que no tuvieron la necesidad de quedar desempleados han visto la oportunidad de crecer desde hace tiempo atrás en alguna microempresa por lo que han buscado a través del microcrédito mejorar su patrimonio o capital actual, el instinto emprendedor en esta localidad se relaciona al sector turístico y de alimentos, mercados en los que la población de baños se desenvuelve diariamente.

**Pregunta 7. ¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado a través del microcrédito?**

**Tabla 7-3: ¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado a través del microcrédito?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Apertura de un nuevo negocio	25%	45
Compra de mercadería	57%	102
Compra de maquinaria	8%	14
Vehículo de trabajo	6%	11
Asesoría profesional	2%	3
Otros	2%	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



**Gráfico 7-3: ¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado a través del microcrédito?**

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Interpretación:** El 57% que corresponde a 102 personas invirtieron el dinero en la compra de mercadería e incremento de capital, el 25% que pertenece a 45 personas invirtieron el dinero en la apertura de un nuevo negocio, el 8% que corresponde a 14 personas invirtieron el dinero en la compra de maquinaria, el 6% que pertenece a 11 personas invirtieron el dinero en el arreglo del vehículo de trabajo, el 2% que corresponde a 3 y 4 personas respectivamente han invertido el dinero en buscar asesoría profesional para descubrir en que actividad o en qué área pueden utilizar el efectivo.

**Análisis:** La mayoría de socios utilizó el dinero adquirido a través del microcrédito para incrementar el capital de su negocio, comprando mercadería que le permita obtener ganancias en el corto plazo para cubrir la deuda adquirida. El resto de socios encuestados manifestaron que el dinero obtenido en el microcrédito fue destinado a apertura un nuevo negocio viendo la oportunidad del mercado, también utilizaron el efectivo para realizar otras compras como las de maquinaria, vehículos para el trabajo y otros productos o servicios que se utilicen como complemento a las actividades establecidas.

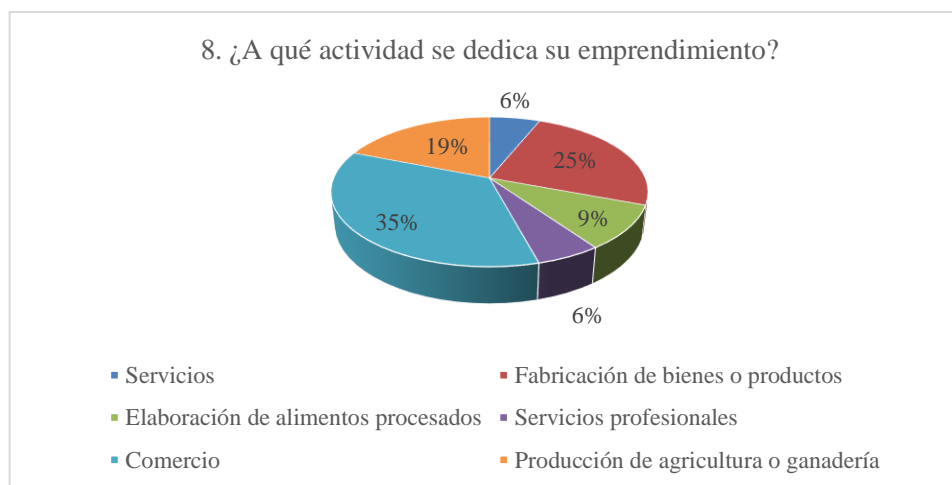


### Pregunta 8. ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?

**Tabla 8-3:** ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Servicios	6%	11
Fabricación de bienes o productos	25%	44
Elaboración de alimentos procesados	9%	17
Servicios profesionales	6%	10
Comercio	35%	63
Producción de agricultura o ganadería	19%	34
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 8-3:** ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 35% que corresponde a 63 personas manifestaron que la actividad a la que se dedican es al comercio, el 25% que pertenece a 44 personas indicaron que la actividad a la que se dedican es a la fabricación de bienes o productos, el 19% que pertenece a 34 personas mencionaron que la actividad a la que se dedican es a la producción de agricultura o ganadería, el 9% que corresponde a 17 personas manifestaron que la actividad a la que se dedican es a la elaboración de alimentos procesados y el 6% que corresponde a 10 y 11 personas respectivamente se dedican al área de servicios.

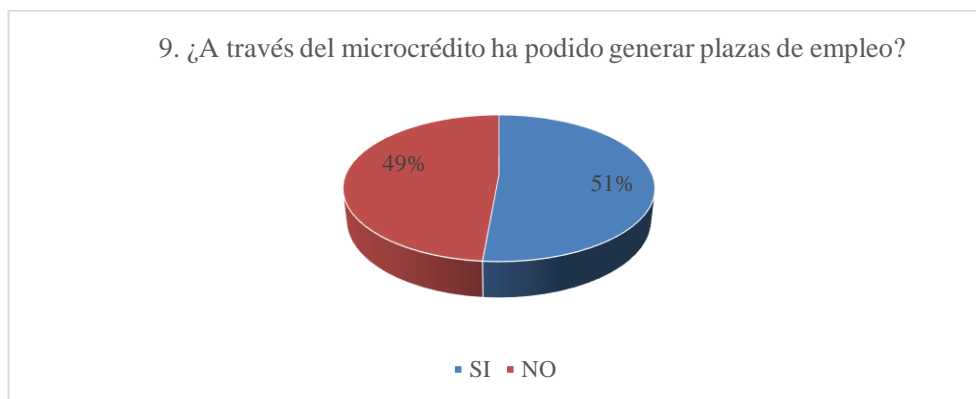
**Análisis:** Se puede deducir a simple vista que los dos grandes sectores a los que se dedican los emprendimientos en el cantón Baños, es el comercio y la fabricación de bienes o productos, sin dejar de lado algunos sectores que vienen teniendo importancia en la sociedad como es la producción de agricultura o ganadería y la elaboración de alimentos procesados, por otro lado son pocos los emprendimientos que se centran en los servicios de asesoría o consultoría a diferencia de este sector el servicio de hospedaje, transporte, discotecas y actividades afines también tienen presencia en el mercado pero en esta cooperativa los socios que se dedican a esta actividad son muy pocos.

### Pregunta 9. ¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?

**Tabla 9-3:** ¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	51%	92
No	49%	87
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 9-3:** ¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 51% que corresponde a 92 personas mencionaron que gracias al microcrédito obtenido han podido generar plazas de empleo y el 49% que pertenece a 87 personas indicaron que el microcrédito obtenido no les ha permitido generar plazas de trabajo debido a diversos factores.

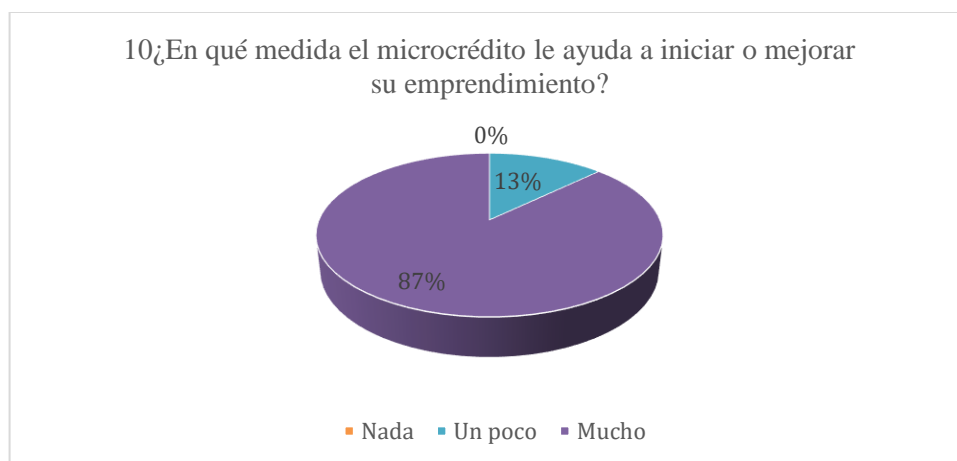
**Análisis:** Aquellos socios que se han beneficiado del microcrédito han logrado generar plazas de trabajo en la localidad esto debido a la buena inversión que su emprendimiento ha conseguido durante su puesta en marcha. Los socios que no han podido generar fuentes de trabajo presentaron inconvenientes en sus emprendimientos debido a las deudas que han acarreado y la falta de capital para continuar con la empresa por esta razón el microcrédito ha sido invertido para solucionar la falta de liquidez de la empresa lo cual ha disminuido las posibilidades de generar puestos de trabajo.

**Pregunta 10. ¿En qué medida el microcrédito le ayuda a iniciar o mejorar su emprendimiento?**

**Tabla 10-3:** ¿En qué medida el microcrédito le ayuda a iniciar o mejorar su emprendimiento?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Un poco	23	13%
Mucho	156	87%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022



**Gráfico 10-3:** ¿En qué medida el microcrédito le ayuda en su emprendimiento?

Realizado por: Fiallos, M. 2022

**Interpretación:** El 87% que corresponde a 156 personas indicaron que el microcrédito les ayudó de mucho para iniciar o mejorar su emprendimiento y solo el 13% que pertenece a 23 personas manifestaron que el microcrédito les ayudó muy poco.

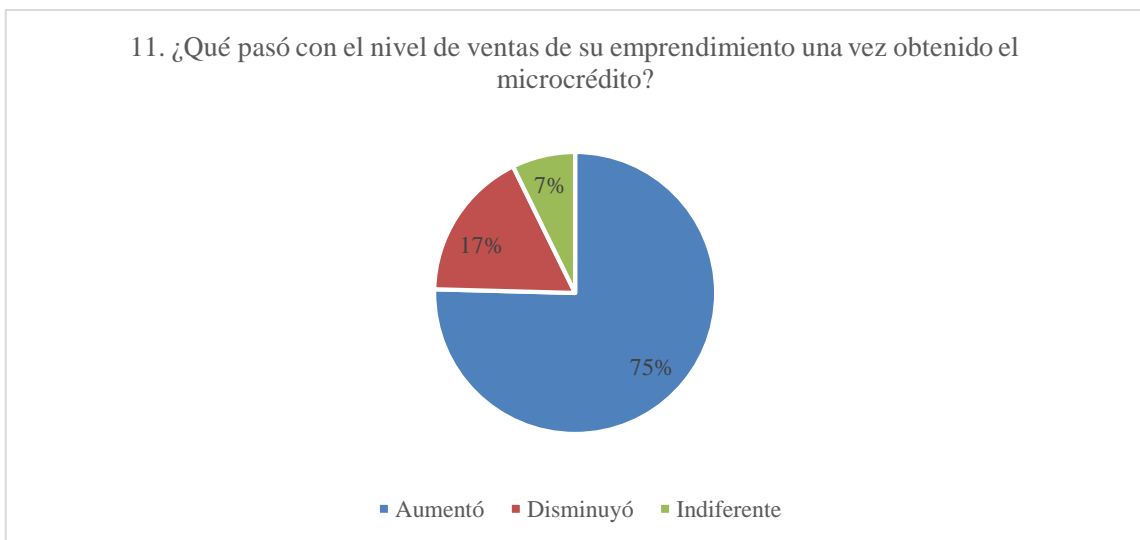
**Análisis:** Se demuestra notablemente que el microcrédito ayudó de diversas formas a los socios para que puedan emprender, no se registra ningún caso en el que haya sucedido lo contrario.

**Pregunta 11. ¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?**

**Tabla 11-3:** ¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Aumentó	135	75%
Disminuyó	31	17%
Indiferente	13	7%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



**Gráfico 11-3:** ¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Interpretación:** El 75% que corresponde a 135 personas indicaron que el nivel de ventas de su emprendimiento aumentó después de haber obtenido el microcrédito, el 17% que pertenece a 31 personas indicaron que su nivel de ventas disminuyó y solo el 7% que corresponde a 13 personas manifestaron que su nivel de ventas fue indiferente.

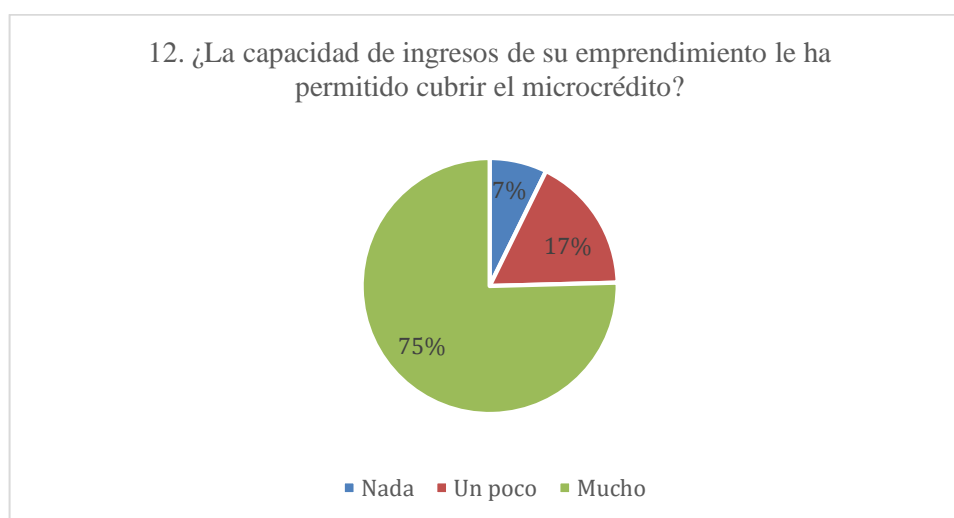
**Análisis:** En base a los resultados obtenidos se puede observar que para la mayoría de los socios el nivel de ventas de los emprendimientos aumentó después de haber adquirido el microcrédito, según la opinión de los socios esto se debe a la buena inversión de capital realizada por los clientes y a su visión de negocios.

**Pregunta 12. ¿La capacidad de ingresos de su emprendimiento le ha permitido cubrir el microcrédito?**

**Tabla 12-3:** ¿La capacidad de ingresos de su emprendimiento le ha permitido cubrir el microcrédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7%	13
Un poco	17%	31
Mucho	75%	135
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>179</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



**Gráfico 12-3:** ¿La capacidad de ingresos le ha permitido cubrir el microcrédito?

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Interpretación:** El 75% que corresponde a 135 personas indicaron que la capacidad de ingresos de su emprendimiento les ha permitido cubrir por mucho el microcrédito otorgado por la COAC Oscus Ltda. Agencia Baños, el 17% que pertenece a 31 personas indicaron que los ingresos obtenidos de su emprendimiento les ha permitido cubrir poco las letras del microcrédito y el 7% que corresponde a 13 personas manifestaron que los ingresos obtenidos no les ha permitido cubrir las cuotas del microcrédito adquirido.

**Análisis:** Se puede observar que la mayoría de los socios no han tenido problemas para cubrir el microcrédito que les fue otorgado debido a que las ganancias obtenidas de la inversión les ha asumir la deuda a diferencia de aquellos socios que tienen inconvenientes al momento de completar una cuota, esto se debe en parte a la mala administración del efectivo y al pago de deudas en lugar de inyección de capitales al negocio.

### **3.1.2. Entrevista dirigida al Coordinador de Agencia**

#### **1. ¿Cuál es su nombre y que experiencia tiene en la COAC Oscus Ltda.?**

Mi nombre es Lorena Altamirano Mera y tengo el grado de pertenecer a la COAC Oscus Ltda, durante 4 años.

#### **2. ¿Qué hace en la cooperativa para incentivar al socio a optar por lo servicios o productos financieros que oferta la institución para este caso los microcréditos?**

La cooperativa siempre se adapta al negocio y se genera nuevos créditos con promociones, publicidad, marketing promocional por parte de los asesores de crédito, se sabe hacer barridas puerta a puerta, perifoneo para que el cliente conozca el servicio.

#### **3. El producto financiero y el servicio que ofertan como institución en el caso del microcrédito, lo consideran como el más adecuado para los emprendedores.**

Nosotros no financiamos emprendimientos, debido a las políticas institucionales en las cuales solo se financian los negocios establecidos.

#### **4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han presentado los socios o microempresarios para acceder a un microcrédito?**

La formalidad es el principal problema de todos, nuestra gente tiene sus negocios, pero no puede demostrar contablemente la generación verdadera de sus ingresos entonces lo que se incentiva al socio es que sea más formales, que tengan RISE, etc.

#### **5. ¿Considera usted que la cooperativa debería cambiar en algún aspecto el otorgamiento de microcréditos?**

Personalmente comparto la idea de financiar emprendimientos, porque hay mucha gente joven que tienen buenas ideas, pero no tienen una cartera crediticia, lo que les impide el acceso a créditos para reactivar su economía.

#### **6. ¿Usted considera que los socios a través de los microcréditos otorgados por la COAC han generado plazas de empleo?**

Totalmente, existen muchos socios que han generado plazas de empleo gracias al microcrédito de manera externa e interna.

#### **7. ¿Después de que se les ha otorgado los microcréditos de la COAC Oscus hacia los socios en el año 2019? ¿Cómo observa la realidad de los negocios y el emprendimiento en la localidad?**

La realidad de los negocios es que eran lucrativas, no se veía tal nivel de desempleo en dicha área, como se lo está viviendo en estos tiempos, entonces personalmente puedo aducir que los negocios marchaban bien en los años previos a la pandemia.

### 3.2. Información financiera y registros de los micro créditos entregados por la COAC Oscus Ltda., agencia Baños, periodo 2019.

#### 3.2.1. Clasificación del sector según la actividad económica

Para continuar con el desarrollo de la tesis es importante identificar los posibles destinos del microcrédito por lo que se debe clasificar el sector según la actividad económica o giro de los negocios a los que serán dirigidos los microcréditos otorgados por la agencia Baños de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., a través de las encuestas realizadas, de los resultados obtenidos y de las actividades desempeñadas durante las prácticas preprofesionales y del trabajo que se ha venido ejecutando en la actualidad en la cooperativa, se logró clasificar cuales fueron los negocios emprendidos por los socios durante el periodo del año 2019 y a continuación, se presenta la siguiente tabla:

- Producción de agricultura o ganadería (frutas, legumbres, lácteos, cárnicos, etc.)
- Fabricación de bienes y productos (muebles, ropa, juguetes, bisutería, libros, zapatos, etc.)
- Elaboración de alimentos procesados (panadería, heladería, condimentos, sopas, snacks, etc.)
- Comercio (Actividad de distribución mayorista o minorista de productos previamente elaborados)
- Servicios (Hotelería, transporte, distribución de gas, discotecas, restaurantes, panaderías, etc.)
- Servicios profesionales (Consultoría o asesoría en arquitectura, diseño, medicina, legal, tributaria, fiscal, etc.)

**Tabla 13-3:** Clasificación del sector según su actividad económica

Alternativa	Número de establecimientos
Comercio	63
Fabricación de bienes o productos	44
Producción de agricultura y ganadería	34
Elaboración de alimentos procesados	17
Servicios	11
Servicios profesionales	10

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

En la tabla 1 se puede observar que los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., han sido destinados principalmente hacia el comercio y a la fabricación de bienes o productos, adicional a ello la producción de agricultura y ganadería también juega un papel bastante importante en la economía de esta localidad, de manera sencilla podemos comprender

que la actividad principal del cantón Baños no se centra únicamente en el turismo como se lo ha venido creyendo hoy en día.

En el año 2019 la Provincia de Tungurahua se ubicaba en tercer lugar con respecto a las provincias de la región Sierra Centro que demostraron un pleno crecimiento en cuanto al número de establecimientos comerciales creados, relacionados a actividades económicas, turísticas y comerciales, demostrando que el aporte del sector financiero en cada rincón del país es importante para el crecimiento económico de la localidad.

En base a los resultados obtenidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se puede observar que en el cantón Baños, las principales actividades comerciales que buscan financiamiento de instituciones financieras son aquellas dedicadas al: consumo no productivo, comercio, transporte y almacenamiento, vivienda, agricultura, ganadería, silvicultura y actividades financieras y de seguros, este sectores económicos son los que predominan en las 4 regiones del país, gracias a los beneficios que entregan a sus propietarios y sobre todo por la facilidad de ingresar en estos emprendimientos debido a que no se necesita ser un experto para iniciar con algún negocio familiar y por esta razón el comercio resulta más sencillo que dedicarse a actividades inmobiliarias por ejemplo.

### 3.2.2. Colocaciones de la COAC Oscus Ltda., año 2019 según el tipo de crédito

**Tabla 14-3:** Colocaciones de la COAC Oscus Ltda., año 2019 según el tipo de crédito

TIPO DE CREDITO	CARTERA POR VENCER	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	%
Comercial	\$ 951.545,42	\$ -	\$ 3,00	\$ 951.548,42	3,39%
Consumo	\$ 5.256.346,41	\$ 113.544,08	\$ 42.825,02	\$ 5.412.715,51	19,29%
Inmobiliario	\$ 5.819.239,01	\$ 51.407,59	\$ 16.227,03	\$ 5.886.873,63	20,98%
Microcrédito	\$ 14.941.367,51	\$ 613.215,69	\$ 254.049,10	\$ 15.808.632,30	56,34%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 26.968.498,35</b>	<b>\$ 778.167,36</b>	<b>\$ 313.104,15</b>	<b>\$ 28.059.769,86</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

**Tabla 15-3:** Créditos Concedidos de la COAC Oscus Ltda., en el año 2019

TIPO	Nº Operaciones	Nº Sujetos de crédito	VALOR 2019 (COLOCACION HISTORICO)	%
COMERCIAL PRIORITARIO EMPRESARIAL	1	1	\$ 10.100,00	0,04%
COMERCIAL PRIORITARIO PYMES	36	26	\$ 941.448,42	3,36%
CONSUMO ORDINARIO	115	115	\$ 790.148,98	2,82%



CONSUMO PRIORITARIO	1.184	1.052	\$ 4.622.566,53	16,47%
INMOBILIARIO	154	151	\$ 5.886.873,63	20,98%
MICROCREDITO AGRICOLA Y GANADERO	164	160	\$ 1.074.487,59	3,83%
MICROCREDITO DE ACUMULACIÓN AMPLIADA	537	510	\$ 9.541.561,46	34%
MICROCREDITO DE ACUMULACIÓN SIMPLE	1.255	1.179	\$ 5.181.392,63	18,47%
MICROCREDITO MINORISTA	44	44	\$ 11.190,62	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>3.490</b>	<b>3.238</b>	<b>\$ 28.059.769,86</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

Como apoyo al emprendimiento de los ecuatorianos los cuales día a día buscan levantar los negocios, dinamizar la economía y generar empleo, en Baños, la cooperativa Oscus ha entregado en el año 2019 \$ 15.808.632,30 a 1893 emprendedores y productores, esto corresponde al 56,34% del total de la cartera de crédito colocada en 2.000 operaciones de crédito en el cantón Baños – Provincia de Tungurahua, con ayuda del financiamiento los socios pueden ampliar el negocio, crear nuevas empresas e invertir en capital de trabajo.

Es importante que la gobernación gestione todo lo necesario para fomentar el turismo en el sector, es decir realizar un llamado a los ecuatorianos para que visiten Baños con fines turísticos lo que permitirá reactivar la economía del cantón y que los emprendedores puedan crecer paulatinamente, esto se puede realizar a través de programas, fiestas y eventos que causen gran impacto en el sector.

### 3.2.3. Clasificación de los microcréditos concedidos de la COAC Oscus Ltda. En el año 2019

**Tabla 16-3:** Clasificación de los microcréditos concedidos de la COAC Oscus Ltda. En el año 2019

TIPO	CANTIDAD	VALOR	%
FACILITO MICROCRÉDITO	365	\$2.885.075,39	18,25%
HIPOTECARIO MICROCRÉDITO	131	\$1.035.465,42	6,55%
MICRO SOBRE EL AHORRO	261	\$2.063.026,52	13,05%
MICRO SOBRE LA INVERSIÓN	133	\$1.051.274,05	6,65%
QUIROGRAFARIO MICRO FACILITO	483	\$3.817.784,70	24,15%
CONAF MICROCRÉDITO	115	\$908.996,36	5,75%
MICRO FACILITO	512	\$4.047.009,87	25,60%
<b>TOTAL</b>	<b>2000</b>	<b>15.808.632,30</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

En la tabla 15 se puede observar que la cartera total de microcrédito corresponde a \$ 15.808.632,30 generando durante el periodo 2000 microcréditos, de los cuales se resalta que los créditos más solicitados son el micro facilito, el quirografario micro facilito, el facilito microcrédito y el micro sobre el ahorro con un porcentaje del 25,60%, 24,17%, 18,25% y el 13,05% respectivamente esto se debe a las facilidades en los requisitos de crédito, la tasa de interés aceptable y los montos que manejan en estos créditos.

**Tabla 17-3:** Colocación de microcréditos de la COAC Oscus Ltda., en el año 2019

<b>TIPO</b>	<b>Nº Operaciones</b>	<b>Nº Sujetos de crédito</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
<b>Enero</b>	1.987	1.868	\$ 13.822.968,83	87,44%
<b>Febrero</b>	1.985	1.866	\$ 14.062.567,88	88,95%
<b>Marzo</b>	1.993	1.882	\$ 14.134.452,38	89,41%
<b>Abril</b>	1.996	1.884	\$ 14.192.067,18	89,77%
<b>Mayo</b>	2.007	1.889	\$ 14.138.954,12	89,44%
<b>Junio</b>	2.012	1.893	\$ 14.259.447,97	90,20%
<b>Julio</b>	2.040	1.924	\$ 14.416.621,70	91,19%
<b>Agosto</b>	2.042	1.927	\$ 14.673.192,88	92,82%
<b>Septiembre</b>	2.037	1.925	\$ 14.949.312,31	94,56%
<b>Octubre</b>	2.012	1.909	\$ 14.886.078,37	94,16%
<b>Noviembre</b>	2.006	1.909	\$ 15.631.169,45	98,88%
<b>Diciembre</b>	2.000	1.893	\$ 15.808.632,30	100%

REalizado por: Fiallos, M. 2022.

Para este periodo se puede observar en la tabla que existe un crecimiento constante mes a mes en términos porcentuales y en términos monetarios sobre las operaciones de microcréditos generadas por la Cooperativa Oscus, cerrando el ejercicio en 2000 operaciones de los cuales los beneficiarios totales fueron 1893 personas, esto se debe a que varios clientes logran acceder a más de una operación durante el periodo siempre que cuenten con todos los criterios de aceptación siendo este en su mayoría los clientes triple AAA.

La cooperativa Oscus ha visto la necesidad de ratificar el compromiso de trabajar con eficiencia y honestidad para contribuir con el desarrollo económico y social del cantón Baños, compartiendo con los funcionarios las metas y proyectos de la institución para cada periodo.

### 3.2.4. Indicadores financieros

Los indicadores financieros resultan importantes al momento de evaluar la situación y el desempeño económico/ financiero de la cooperativa y de sus agencias, valores que sirven como herramientas para medir la gestión financiera y determinar su nivel de eficiencia en el mercado.

**Tabla 18-3:** Indicadores Financieros de la COAC Oscus Agencia Baños

Indicador	Año 2019	Promedio Sistema
<b>Solvencia</b>	16.85%	17.04
<b>Morosidad</b>	3.46%	3.54
<b>Rendimiento Cartera por vencer total</b>	16.87	15.77
<b>Rentabilidad – ROA</b>	1.38	1.19
<b>Rentabilidad – ROE</b>	16.21	10.80
<b>Liquidez</b>	27.93	24.78

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

Del análisis de los indicadores financieros se puede determinar que la cooperativa Oscus Ltda. agencia baños, cuenta con una eficiente calidad en los activos al tener el indicador de morosidad por debajo del sistema cooperativo durante los periodos de observación, con respecto al nivel de solvencia y liquidez la cooperativa se encuentra en rangos moderados lo que indica una correcta gestión administrativa y financiera.

Con respecto al resto de cooperativas esta organización se encuentra a la par del sistema, lo que refleja y evidencia la razón del porque la COAC Oscus Ltda., se ubica en el segmento uno, además se puede observar que la cooperativa maneja una cartera de crédito con un bajo índice de morosidad y esto se debe gracias a las adecuadas estrategias de colocación y recuperación de cartera, la agencia baños debe continuar evaluando todos los aspectos previstos en el manual de créditos para mantener el mismo nivel en los indicadores, de manera que la morosidad de esta agencia sea mínima.

### 3.2.5. Características del Producto Microcrédito de la COAC Oscus Ltda.

**Tabla 19-3:** Características del Producto Microcrédito de la COAC Oscus Ltda.

PRODUCTO	CARACTERISTICAS	VENTAJAS
<b>MICROCRÉDITO</b>	<p><b>-Valor:</b> desde \$200 hasta \$40.000</p> <p><b>-Garantía:</b> Persona o hipoteca.</p> <p><b>-Tasa de Interés:</b>            \$200 a \$10.000 - <b>19.5%</b> con garante            Para aplicar sin garante debe tener un puntaje sobre los 900 puntos en el buró de crédito.            \$10.001 a \$40.000 - <b>17.9%</b> con garante.            Hipotecario microcrédito - <b>17.9%</b>            Hipotecaria PYMES Ventas mayores anuales a \$100.000 - <b>11.20%</b>            Microcrédito Agrícola a ganadero 16 % hasta 4 meses.</p> <p><b>-Dividendos:</b> Semanales, quincenales o mensuales.</p> <p><b>-Seguro:</b> Seguro de desgravamen obligatorio para deudor.</p> <p><b>-Plazo:</b> de 4 a 66 meses.</p>	<p>-Tasa de interés inferior al de otras instituciones financieras, que va desde el <b>11,20%</b> al <b>19,5%</b> dependiendo del monto y el plazo.</p> <p>-Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio</p> <p>-El crédito se tramita en 48 horas</p> <p>-Requisitos flexibles</p> <p>-Se puede realizar abonos al capital o cancelación total del crédito.</p>
DESTINO:		
Actividades productivas, artesanías, pecuaria, agricultura, ganadería, transporte pequeña industria y turismo.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cedula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge</li> <li>• Ruc, Rise, Patente, (o cualquier documento que justifique el negocio del socio o garante)</li> <li>• Copia del servicio básico actual (socios y garantes)</li> <li>• 1 foto tamaño carnet</li> <li>• Apertura de cuenta de ahorro</li> <li>• Copia de escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario)</li> <li>• Certificado de gravámenes actualizados, copia de la cédula de los dueños del predio (en caso de ser hipotecario)</li> <li>• Fotocopia del pago del impuesto predial o fotocopia de escritura.</li> <li>• Fotocopia de matrícula de vehículo o fotocopia de contratos de compra venta notariados.</li> <li>• Rol de pagos.</li> <li>• Certificado original de trabajo que indique el tiempo, ingreso neto y el cargo.</li> <li>• Impresión del mecanizado del IESS.</li> <li>• Justificado de ingresos extraordinarios, de al menos los últimos seis meses consecutivos.</li> <li>• Justificativo de ingresos adicionales.</li> <li>• Fotocopia de facturas de compras o certificado original de proveedores.</li> <li>• Declaración impresa del impuesto a la renta del último año.</li> <li>• Declaración del IVA de los últimos tres meses o última declaración semestral.</li> <li>• Fotocopia de estados financieros que sirvieron para fines tributarios.</li> </ul>		

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

### **3.2.6. *Análisis de la situación de los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., agencia baños en el emprendimiento local 2019.***

Para el análisis de la situación de los microcréditos se presenta la importancia y el impacto que tiene este producto financiero, este aporte se ve plasmado en los negocios de los socios que en base a la información de la presente investigación, el 60% utilizó la financiación del microcrédito para su emprendimiento, es importante recalcar que no todo el recurso financiero otorgado por la institución fue destinado a la apertura de un nuevo establecimiento comercial, sino que además se utilizan diversas actividades dentro del emprendimiento como compra de mercadería (57%), apertura de un nuevo negocio (25%), compra de maquinaria (8%), compra de un vehículo de trabajo (6%) y búsqueda de asesoría profesional para determinar la inversión más factible (2%).

La necesidad de emprender surge principalmente por la falta de empleo, pero a través de los microcréditos otorgados por la cooperativa los socios han manifestado que han podido generar fuentes de empleo, además, el 87% del total de encuestados indicaron que el microcrédito ha impulsado su emprendimiento, de modo que la mayoría de encuestados afirmó que el nivel de ventas aumentó al obtener el financiamiento.

Adicional a ello, el 75% de los encuestados manifestaron que gracias a los ingresos provenientes del emprendimiento han podido cubrir el financiamiento. Con esto se quiere explicar que el socio que optó por adquirir este producto financiero en gran parte está cumpliendo con la cooperativa al invertir el dinero que se le desembolsó en sus emprendimientos, garantizando su sostenibilidad y crecimiento en el mercado. Los microcréditos otorgados por la cooperativa tuvieron como destino principal el sector del Comercio 35% (Establecimientos dedicados a comercializar productos al por mayor y menor), en segundo lugar estos créditos fueron destinados a la fabricación de bienes o productos 25% (Establecimientos dedicados a la transformación de la materia prima en productos elaborados), ambos destinos son generadores de ingresos en el corto plazo por lo que si el efectivo es bien invertido no existirán problemas para la cancelación de las cuotas.

Otros destinos del microcrédito en el cantón se dirigen a la producción agrícola, al sector de servicios y como en la localidad no existen fábricas la inversión en la industria de alimentos procesados también es mínima, la creación de empresas ha impactado positivamente en el cantón debido a que, si se ha logrado generar plazas de empleo, el nivel de ventas se incrementó gracias a la inversión es decir que la obtención de los créditos resultó beneficiosa para la población y de mucha ayuda.

Es importante recalcar que varias instituciones de este sector no financian emprendimientos, sino que netamente se dirigen a los negocios establecidos o a aquellas personas que poseen RUC o RISE, por lo que emprender de cero resulta complicado debido a la falta de apoyo económico, a pesar de esto las políticas institucionales de la Cooperativa Oscus han visto la necesidad de apoyar al emprendimiento en el Cantón Baños, esto debido a la gran acogida que tiene el sector como destino turístico, por lo que la solicitud de créditos ha sufrido algunas modificaciones para brindar facilidades a sus socios, el solicitar garantías reales (hipoteca y/o prenda) para agilizar la aprobación de créditos a personas que cuenten con negocios pequeños o que estén empezando a crearlo ha sido uno de ellos, puesto que han apostado por entregar hasta \$30.000, adicional a ello hay ciertas disposiciones que también se tienen en cuenta como el score crediticio y otras referidas en el manual de créditos.

La razón por la cual no se obtuvo el 100% de efectividad en las operaciones micro crediticias, es debido a que el 69% de los encuestados, inicia su emprendimiento por falta de empleo y no por una oportunidad en el mercado, lo que indica la falta de planificación y la creación de negocios sin objetivos institucionales dando como resultado una gestión empírica, situación que a largo plazo puede traer serias consecuencias.

A pesar de esto existen visionarios que tienen la iniciativa de buscar esa orientación que los lleve al éxito, tal como se observa en la investigación los socios mantienen la intención de emprender y esto se debe a la agilidad en el servicio, seguridad y confianza que brinda la cooperativa Oscus además de tener las mejores tasas de interés en el mercado con respecto al microcrédito. El producto financiero denominado como “microcrédito” es la fuente principal para poder contribuir en las actividades de sus socios, razón por la cual en la cooperativa y en las demás instituciones financieras del sector el microcrédito es el producto financiero más demandado del total de la cartera de crédito.

### **3.3. Estrategias de mejoramiento en la colocación de microcréditos y recuperación de cartera**

#### ***3.3.1. Aspectos a considerar para el establecimiento de medidas y aplicación de normativas con respecto al producto financiero estrella “microcrédito”.***

1.- De los socios encuestados se pudo detectar que la atención al cliente en la Cooperativa Oscus del cantón Baños es buena, por lo que resulta este factor resulta importante y primordial para la Cooperativa ya que esto atraerá a más clientes es decir más referidos.

2.- Según la población encuestada la mayoría de los socios buscan “microcréditos”, siendo este el producto estrella para la Cooperativa, debido a que es un crédito sin relación de base y el interés de este crédito es más alto al no tener encaje, está dirigido al sector micro empresarial, lo cual en el sector permite dinamizar la economía local.

3.- La eficiencia en la entrega de los créditos es buena es decir se entregan los créditos sobre firmas en el lapso de 3 días, esto es favorable para la Cooperativa porque está cumpliendo con los objetivos propuestos, a pesar de que el microcrédito demande de más tiempo en el análisis, inspección, verificación, factor que es importante para disminuir el riesgo en la recuperación de la cartera.

4.- La tasa de interés que aplica la cooperativa de Ahorro y crédito Oscus es del 19.5%, por lo tanto, los socios están de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa ya que de esta forma los asociados se ven atraídos por el crédito sin encaje.

5.- Se recomienda evaluar el programa de capacitación a los socios que maneja la cooperativa a fin de establecer su efectividad y buscar mejoras para los socios, capacitándoles para una administración eficiente del crédito, ya que si el socio logra una estabilidad económica podrá retribuir con los beneficios que la cooperativa presta mejorando así su calidad de vida.

6.- Es necesario la implementación de un plan estratégico a través de estrategias competitivas que permitan la recuperación de cartera vencida de créditos otorgados hasta el año en curso, por lo que estos resultados afectan a las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Del cantón Baños.

### **3.3.2. *Medidas y aplicación de normativas para la colocación de microcréditos y gestión de cobranza del microcrédito***

#### **3.3.2.1. *Cumplimiento de pago de los microcréditos***

En toda institución financiera los microcréditos se entregan pactando un periodo de tiempo, dependiendo de la cantidad se establecen las cláusulas y condiciones idóneas para los socios de la cooperativa, las formas de pago se establecen de acuerdo a la capacidad de pago del asociado y al plazo determinado, el asesor de crédito y el socio establecen de manera conjunta las preferencias de pago.

En situaciones en las que se presenten atrasos en el pago de sus obligaciones, el socio deberá cancelar una penalidad equivalente al 1,1 veces adicional a la tasa pactada, el cobro de interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota, de igual manera se procederá con un recargo por gastos de cobranzas, que es el costo de recuperación de la inversión realizada, estos valores se fijan sobre la gestión que haya sido ejecutada. Cuando los asociados realicen una precancelación de crédito, la cooperativa no cobra valores adicionales por esta operación.

### 3.3.2.2. Seguimiento de las operaciones de crédito

Es responsabilidad del Asesor de Microcrédito la gestión de recuperación y el seguimiento a los compromisos de pago, la que se realizará para lograr la cancelación de las cuotas en mora hasta la etapa extrajudicial. La Cooperativa podrá contratar apoyo externo para la gestión de recuperación de la cartera

Dentro del reglamento de Crédito y cobranzas en los artículos 118, 119 y 120 se menciona lo siguiente: los responsables de la Coordinación de Negocios y Cobranza, el responsable de la Unidad de Riesgos, responsable de Calidad y Procesos y Auditor Interno o por intermedio de sus equipos de trabajo establecerán trimestralmente, aplicando las técnicas de muestreo las operaciones de crédito a las que se realizará seguimiento para verificar la etapa de otorgamiento y destino.

El informe de resultados será presentado al Gerente y al Consejo de Administración. En caso de haberse comprobado que el destino del crédito no ha sido el que se encuentra estipulado en la solicitud de crédito, la obligación se podrá declarar de plazo vencido. El Gestor Metodológico realizará un seguimiento a la aplicación de la Metodología de los Segmentos Productivos y Microcrédito de acuerdo con la periodicidad definida en ésta y reportará los resultados al Subgerente de Negocios.

### 3.3.2.3. Gastos de cobranza

**Tabla 20-3:** Gastos de cobranza

Base de aplicación	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	Más de 90 Días
Llamada telefónica	0.00	0.00	0.00	0.00
Notificación escrita	\$ 5.00	\$8.00	\$10.00	\$15.00
Trámite judicial	Costos se rigen según la tabla judicial vigente y honorarios de abogado			

Realizado por: Fiallos, M. 2022.



Una vez evidenciado que todas las instituciones financieras tienen su activo de mayor rentabilidad en la Cartera de Crédito e identificando la afectación que puede ocasionar una cartera de crédito morosa se proponen las siguientes estrategias de colocación de créditos y el seguimiento efectivo que se debe realizar para mitigar el riesgo de recuperación, ante posibles eventualidades. Esto aplica no solo para los microcréditos sino para la cartera de crédito total, tomando en cuenta que el preocuparse por la situación financiera de sus socios, generará mayor atracción y seguridad en la localidad buscando fidelizar a clientes de otras instituciones financieras.

#### 3.3.2.4. *Incentivos a los socios potenciales.*

- Realizar llamadas telefónicas o a través de diversos medios contactar a los socios para informarles sobre la oportunidad de renovar su crédito omitiendo y simplificando diversos trámites.
- Entregar detalles o presentes cuando los socios cancelan puntuales sus cuotas mensuales
- Realizar rifas de manera paulatina permitiendo participar únicamente a aquellos socios que cancelen de manera puntual sus cuotas.

#### 3.3.2.5. *Seguimiento a los créditos concedidos.*

En la actualidad todas las instituciones financieras cometen el error de presionar a sus oficiales de crédito a través de metas que superficialmente buscan generar mayor rentabilidad a la cooperativa, pero no se dan cuenta de que los asesores de crédito en vez de seguir con los objetivos y directrices planteadas con respecto a la colocación de créditos, han priorizado la concesión de créditos sin las debidas observancias del caso con el objetivo de cumplir con las metas planteadas, lo cual ha ocasionado que los niveles de morosidad se incrementen notablemente, es por esta razón que el oficial de crédito debe realizar el seguimiento adecuado a los créditos concedidos tomando en cuenta estas simples reglas:

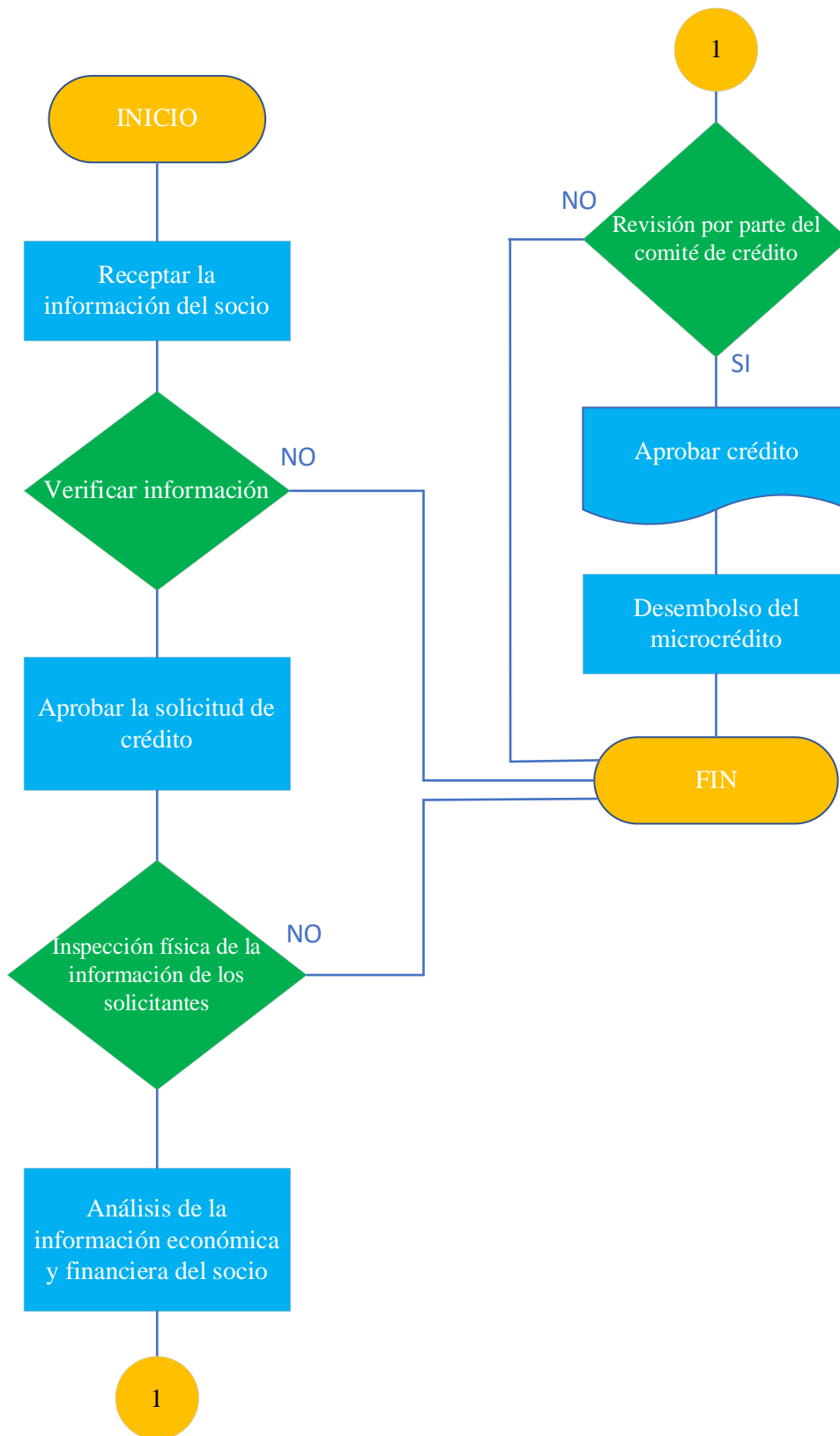
- Negar un crédito si el cliente no cumple con las políticas que la cooperativa ha establecido.
- No complicar la cartera de crédito ni el trabajo por entregar créditos rápidos y sin las garantías debidas a amigos, vecinos y familiares.
- Supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés), dar seguimiento al cliente verificando el desarrollo normal de los pagos.
- Evaluar las acciones de recuperación de crédito, generando un respaldo que permita determinar futuros créditos del mismo cliente.

### *3.3.2.6. Aplicación de flujograma para el manejo de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.*

El logro y cumplimiento de los objetivos y metas depende en gran manera de que los procesos que la COAC Oscus Ltda., realice estén claramente definidos, no es necesario que sean largos y complejos, si lo más importante es que sean claros y que sus resultados sean efectivos.

Para este caso la COAC Oscus Ltda., presenta procesos obsoletos, complicados de entender y difíciles debido a que se encuentran mal estructurados y no se adaptan a las situaciones o condiciones actuales que atraviesa el país, de modo que estas actividades no se pueden ejecutar en diversas situaciones, por lo que se propone el siguiente flujograma con respecto a la concesión de crédito y la gestión de cobranza efectiva.

3.3.2.7. *Flujograma para la concesión del microcrédito*



**Gráfico 13-3:** Flujograma para la concesión del microcrédito

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

3.3.2.8. Flujograma para la gestión de cobranza

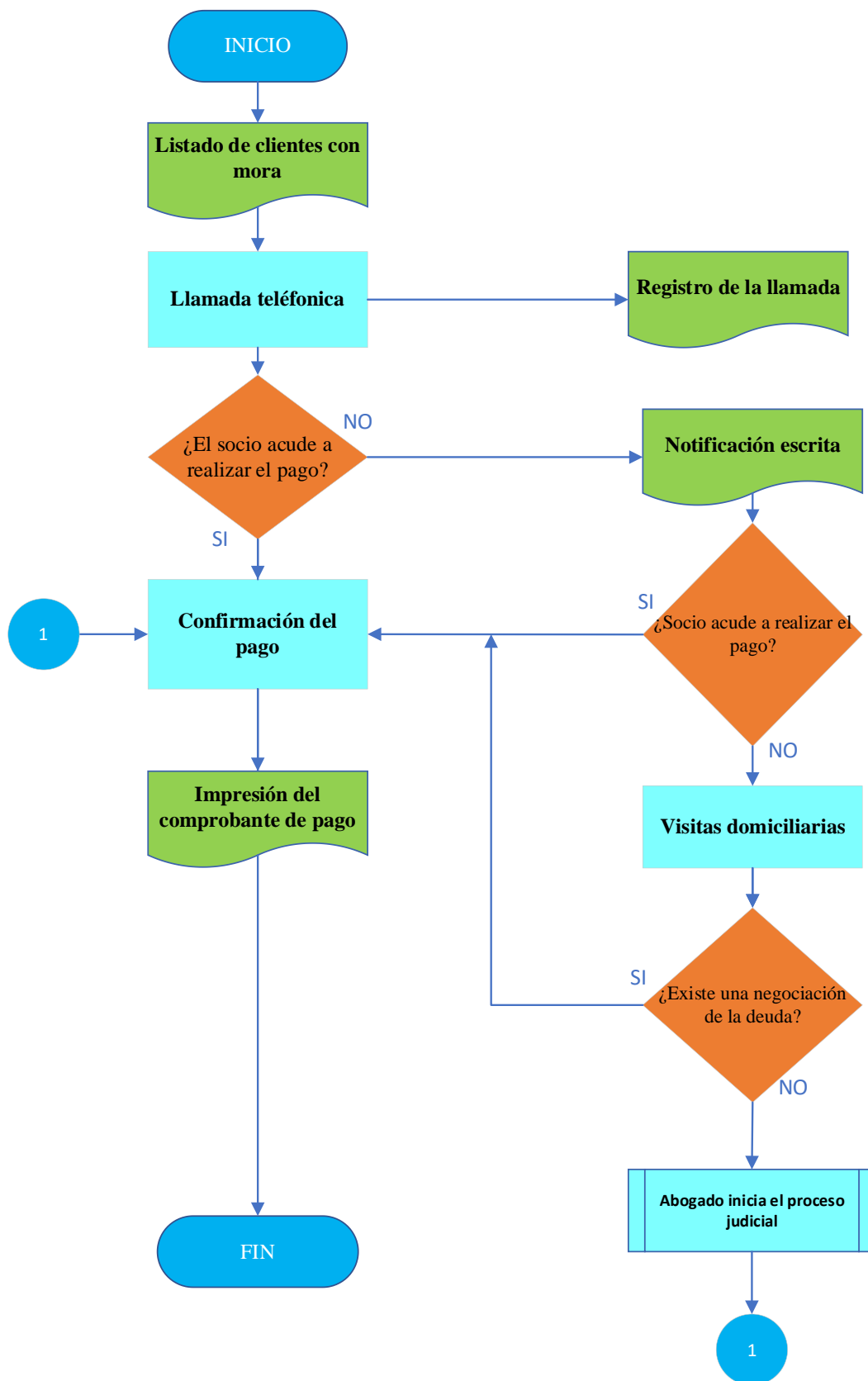


Gráfico 14-3: Flujograma para la gestión de cobranza

Realizado por: Fiallos, M. 2022.

## **CONCLUSIONES**

La Cooperativa OSCUS Ltda., agencia Baños se ha enfocado en otorgar microcréditos a personas que cuentan con negocios establecidos o que presentan inconvenientes para acceder a un crédito normal, esto previo a la pandemia, posterior a ello se ha visto la necesidad de apoyar al emprendimiento local en vista de que Baños es considerado como uno de los destinos turísticos más visitados en el Ecuador, al tener este precedente la cooperativa ha reformado el manual de créditos facilitando el acceso a socios que poseen una idea de negocio siempre que presenten un proyecto que justifique la inversión y sea rentable tal como lo ha implementado el Banco Guayaquil y el Banco Solidario, entidades muy reconocidas, siempre que cumplan con las disposiciones del manual de créditos.

La cooperativa Oscus se encuentra dentro de las 10 mejores entidades del sistema financiero, gracias a la colocación de créditos principalmente del microcrédito, el emprendimiento en la creación de nuevas microempresas ha permitido generar fuentes de empleo además de buscar disminuir los índices de pobreza en el cantón. Para fomentar los emprendimientos en la región los asesores de créditos deben evaluar correctamente la capacidad de pago y el nivel de riesgo que pueden presentar los socios además de solicitar las debidas garantías reales.

Los distintos micro créditos obtenidos por los socios de la cooperativa han sido destinados principalmente para el emprendimiento, invirtiendo el efectivo en la compra de mercadería y en la creación de un nuevo negocio, el fomento productivo en la región también está presente debido a que emprender no solo implica crear empresas que se dediquen al comercio sino también a la producción agrícola, ganadera, silvicultura y pesca. Todas estas ramas de actividades surgen como idea en los emprendedores para mejorar su estilo y calidad de vida, por lo que las entidades financieras deben estar dispuestas a apoyar a todo este sector.

## **RECOMENDACIONES**

La cooperativa Oscus agencia Baños se encuentra bien posicionada en el mercado financiero y la provincia de Tungurahua se encuentra en tercer lugar en cuanto a la composición de la cartera total por provincia, cabe recalcar que en el cantón Baños existen solo 3 cooperativas siendo el principal referente la Cooperativa Oscus, razón por lo cual se debe continuar ampliando el otorgamiento de microcréditos y no poner obstáculos a sus socios al momento de solicitar un crédito, debido a que las personas que buscan acceder a este producto financiero van con la idea de ayudar a la economía de su familia y en especial esto permitirá hacer crecer a la institución.

Es importante mejorar el asesoramiento de microcréditos a los socios, la cooperativa es responsable directo de la gestión y recuperación de la cartera por lo que dar capacitaciones a sus socios en la manera de cómo deben administrar bien los recursos financieros dentro de su microempresa sería de gran ayuda para el retorno del efectivo y también esto atraería más la atención del resto de la población al tener una atención más personalizada.

Para duplicar la captación de los clientes es importante mejorar el control interno y la atención al cliente para que se muestre en la institución los valores de transparencia y ética, al momento de administrar los recursos económicos de los socios. Fomentar la creación de nuevas micro empresas influye en el aumento del nivel de vida de las familias por lo que permite a la población gozar de una economía plena.

## GLOSARIO

\* **Cooperativas de ahorro y crédito:** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Créditos:** Los créditos otorgados por la institución se prestan a tasas de interés competitivas y a plazos acordes a la necesidad de sus socios. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

\* **Financiamiento:** La Corporación y la banca pública diseñarán e implementarán productos y servicios financieros especializados y diferenciados, con líneas de crédito a largo plazo destinadas a actividades productivas de las organizaciones amparadas por esta ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Formas de organización:** Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

\* **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

\* **Medios de pago complementarios:** Las organizaciones que conforman la Economía Popular y Solidaria podrán utilizar medios de pago complementarios, sea a través de medios físicos o electrónicos, para facilitar el intercambio y la prestación de bienes y servicios, dentro de las prescripciones establecidas en la Ley, su Reglamento y las regulaciones que para el efecto emita el órgano regulador competente. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Microcrédito:** El objetivo del Microcrédito es promover e impulsar el desarrollo económico de las personas (naturales) a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales, generando de esta manera el desarrollo de la provincia y el país. (Ñañañay, 2019)

\* **Mutualistas:** Una mutualidad o mutua es una sociedad sin ánimo de lucro, la cual se constituye bajo los principios de solidaridad y ayuda mutua. Consiste en una unión voluntaria para, a través de la confianza y reciprocidad, tener acceso a diversos servicios. (Coll, 2015)

\* **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

\* **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Sector cooperativo:** 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. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

\* **Socios:** Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)



## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, O. (2010). *¿Qué son las microfinanzas?* Recuperado de: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>
- ASOBANCA. (2019). *¿Qué es el microcrédito?* Recuperado de: <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-microcredito/#:~:text=El%20microcr%C3%A9dito%20es%20una%20modalidad,para%20empresas%20formales%20e%20informales.>
- Astudillo, G. (2019). Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero. *Revista Líderes*, 30.
- Banco Central del Ecuador. (5 de Agosto de 2015). *Nota metodológica sobre las estadísticas monetarias y financieras: Nueva segmentación de crédito*. Recuperado de: [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1967/nota\\_monetaria.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1967/nota_monetaria.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Carrillo, E. (05 de Diciembre de 2017). *Importancia y Análisis del Micro-Crédito*. Recuperado de: <https://www.diariocorreo.com.ec/12745/opinion/importancia-y-analisis-del-microcredito>
- Chafra, J., Guamán, J., & Evas, S. (2019). Análisis del Microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista Marketing Descubre*, 158-167.
- Coll, F. (2015). *Mutualidad*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/mutualidad.html>
- Cooperativas de las Américas. (2015). *Principios y valores cooperativos*. Recuperado de: <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20preocupaci%C3%B3n%20por%20los%20dem%C3%A1s.>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (Febrero de 2018). *Financiamiento para el Desarrollo de la EPS*. Recuperado de: <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/Financiamiento-para-el-desarrollo-de-la-EPS.pdf>
- El Universo. (7 de Octubre de 2018). Ecuador, líder regional en emprendimiento, por sexto año consecutivo. *El Universo*, págs. 23-25.
- Gadea, E. (23 de Febrero de 2009). *Cooperativismo y Globalización*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/194823209.pdf>
- Gutterman, A. (2015). *A Guide for Growth-Oriented Entrepreneurs*. Growth Oriented Entrepreneurship Project. Recuperado de: <https://alangutterman.typepad.com/files/en---definitions-types.pdf>

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria R.O 444*. Recuperado 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>
- Lezamiz, M. (2019). *Relato breve del cooperativismo*. Otalora: Ecoaldea.
- Masabanda, I. (2018). *El impacto del microcrédito en el desarrollo económico de los socios de la COAC Oscus Ltda. en la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato.
- Mayo, E. (2017). *Breve historia de la cooperación y la mutualidad*. Londres: Co-Operatives UK.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2016). *Emprendimiento y Gestión*. Quito: Maya Educacion.
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-7.
- Ñauñay, A. (2019). *Los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su aporte en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Ocaña, E. (Septiembre de 2018). *Formalización de las microfinanzas y su impacto en el desarrollo del sistema financiero ecuatoriano*. Recuperado de: [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/09/formalizacion\\_microfinanzas\\_2018.pdf](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/09/formalizacion_microfinanzas_2018.pdf)
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). Importancia de las Cooperativas en el Ecuador al Margen de la Economía Popular y Solidaria. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-17.
- Riquelme, M. (28 de Diciembre de 2017). *Sociedad cooperativa ¿Qué es y características?* Obtenido de <https://www.webyempresas.com/sociedad-cooperativa/>
- Rodriguez, C. (2008). Impacto de las microfinanzas: Resultados de algunos estudios. Énfasis en el sector financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(20), 281-298.
- Ruedas, I. (21 de Octubre de 2016). *¿Sabes qué es y cómo funciona una cooperativa?* Recuperado de: <https://www.pimealdia.org/es/que-es-i-com-funciona-una-cooperativa/>
- Sandoval, A. (13 de Enero de 2020). *Conozca los tipos de emprendimiento y sus características, con sus respectivos ejemplos*. Recuperado de: <https://empresas.blogthinkbig.com/tipos-de-emprendimiento/>
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2020*. Recuperado de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2020/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (5 de Junio de 2012). *¿Qué es la SEPS?*

Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps-#:~:text=es%20la%20SEPS%3F->

,Es%20una%20entidad%20t%C3%A9cnica%20de%20supervisi%C3%B3n%20y%20control%20de%20las,sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Enero de 2018). *Administración Integral de*

*Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales*. Recuperado de:

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Administraci%C3%B3n+Integral+de+Riesgos.pdf/7aeb72df-427b-41ff-a210-](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Administraci%C3%B3n+Integral+de+Riesgos.pdf/7aeb72df-427b-41ff-a210-1eba9286e7ba#:~:text=para%20identificar%2C%20medir%2C%20priorizar%2C,se%20encuentran%20expuestas%20las%20organizaciones.&text=La%20adm)

1eba9286e7ba#:~:text=para%20identificar%2C%20medir%2C%20priorizar%2C,se%20encuentran%20expuestas%20las%20organizaciones.&text=La%20adm

Universidad Francisco Marroquín. (2019). *Monitor Global de Emprendimiento (GEM)*.

Guatemala: Universidad Francisco Marroquín.



## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA A LOS SOCIOS



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



#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COAC OSCUS LTDA.

**Objetivo:** Determinar de qué manera los microcréditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., agencia Baños, aportan en el emprendimiento del cantón Baños.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de las preguntas, con la mayor seriedad posible y marque con una (X) en la respuesta que crea correcta.

#### 1. ¿Por qué motivos usted prefirió realizar un microcrédito en la COAC Oscus Ltda.?

Agilidad del servicio	
Seguridad y Confianza	
Mejores intereses	
Otros	

#### 2. ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito (último)?

\$200 A \$1.000	
\$1.001 A \$5.000	
\$5.001 A \$10.000	
\$10.001 A \$15.000	
Más de \$15.001	

#### 3. ¿El plazo del microcrédito otorgado fue de?

6 meses	
6 meses a 1 año	
1 a 2 años	
2 a 3 años	
3 a 4 años	
4 años en adelante	

#### 4. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen al momento de solicitar microcréditos (Tema de requisitos)?

Garantías	
Capacidad de pago	
Referencias	
Ninguno	

**5. ¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a?**

Emprendimiento	
Gastos personales	
Pagar deudas	
Viajes	
Otros	

**6. En base a la pregunta anterior si su RESPUESTA fue la opción a). Conteste las siguientes preguntas CASO CONTRARIO NO. ¿Cuáles son las razones para que usted decida emprender?**

Oportunidad de mercado	
Falta de empleo	
Independencia e instinto emprendedor	
Otros	

**7. ¿En su emprendimiento en que invirtió el dinero otorgado a través del microcrédito?**

Apertura de un nuevo negocio	
Compra de mercadería	
Compra de maquinaria	
Vehículo de trabajo	
Asesoría profesional	
Otros	

**8. ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?**

Servicios	
Fabricación de bienes o productos	
Elaboración de alimentos procesados	
Servicios profesionales	
Comercio	
Producción de agricultura o ganadería	

**9. ¿A través del microcrédito ha podido generar plazas de empleo?**

Si	
No	

**10. ¿En qué medida el microcrédito le ayuda a iniciar o mejorar su emprendimiento?**

Nada	
Un poco	
Mucho	

**11. ¿Qué pasó con el nivel de ventas de su emprendimiento una vez obtenido el microcrédito?**

Aumentó	
Disminuyó	
Indiferente	

**12. ¿La capacidad de ingresos de su emprendimiento le ha permitido cubrir el microcrédito?**

Nada	
Un poco	
Mucho	

## ANEXO B: ENTREVISTA



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



### ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE AGENCIA

**Objetivo:** Determinar cómo se desarrolla la gestión del área de créditos de la COAC Oscus Ltda., agencia Baños y su influencia en el emprendimiento de la localidad.

1. ¿Cuál es su nombre y que experiencia tiene en la COAC Oscus Ltda.?
2. ¿Qué hace la cooperativa para incentivar al socio a optar por los servicios o productos financieros que oferta la institución para este caso los microcréditos?
3. ¿El producto financiero y el servicio que ofertan como institución en el caso del microcrédito, lo consideran como el más adecuado para los emprendedores?
4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han presentado los socios o microempresarios para acceder a un microcrédito?
5. ¿Considera usted que la cooperativa debería cambiar en algún aspecto lo concerniente al otorgamiento de microcréditos?
6. ¿Usted considera que los socios a través de los microcréditos otorgados por la COAC han generado plazas de empleo?
7. ¿Después de que se les ha otorgado los microcréditos de la COAC Oscus hacia los socios en el año 2019?, ¿Cómo observa la realidad de los negocios y el emprendimiento en la localidad?



**epoch**

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 10 / 01 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MARIO PATRICIO FIALLOS HIDALGO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Título a optar:</b> INGENIERO DE EMPRESAS
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> ING. CPA. JHONATAN RODRIGO PARREÑO UQUILLAS. MBA.



**0034-DBRA-UPT-2023**