



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título

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.

***PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL***

Autor

Alex Ricardo Ñauñay Padilla

Tutor

Ing. Rosalina Balanzategui

Año

(2019)

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborado por el señor **ALEX RICARDO ÑAÑAY PADILLA**, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba; 18 de octubre del 2019




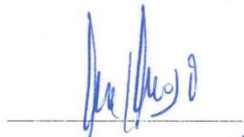
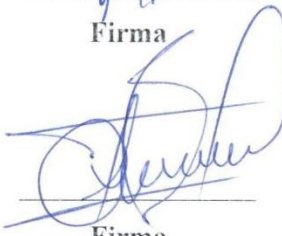
Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui García

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de defensa del proyecto de investigación “LOS MICROCRÉDITOS DE LA AGENCIA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., Y SU APOORTE EN EL EMPRENDIMIENTO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, 2017”. Realizado por ALEX RICARDO ÑAUNAY PADILLA y tutelado por la Ing. Rosalina Balanzategui.

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

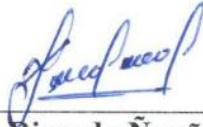
Nombres y Firmas de los miembros del Tribunal

Ing. Rosalina Ivonne Balanzategui García TUTOR	<u>10</u> Calificación	 Firma
Mgs. Martha Lucía Romero Flores MIEMBRO 1	<u>9,8</u> Calificación	 Firma
Ing. Omar Patricio Negrete Costales MIEMBRO 2	<u>9,1</u> Calificación	 Firma

NOTA: 9,63 (SOBRE 10)

DERECHO DE AUTOR

Yo, **ALEX RICARDO ÑAÑAY PADILLA**, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Alex Ricardo Ñañay Padilla

C.I.060452851-3

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado primeramente a Dios padre celestial que me dio la posibilidad de crecer y formarme en una familia noble, humilde y con valores que me han ayudado a crecer tanto en mi vida cotidiana como profesional., y a mis padres fuente de orgullo e inspiración, quienes han estado en las buenas y malas brindándome todo lo necesario para que pueda culminar mis estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo por darme la oportunidad de estudiar y cumplir mi meta de ser profesional. A mi tutora Ing. Rosalina Balanzategui, quien con su paciencia y conocimientos me orientó desde el inicio hasta la culminación del presente trabajo. Y a mis maestros por brindarme sus conocimientos y experiencias durante todo mi ciclo universitario y a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron para la realización de este trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INFORME DEL TUTOR	II
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DERECHO DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.Planteamiento del problema.....	2
1.2.Justificación e importancia	3
2.OBJETIVOS	4
2.1.General.....	4
2.2.Específicos	4
3. ESTADO DEL ARTE	5
3.1.Antecedentes	5
3.2.Fundamento Teórico	6
3.3.Fundamento Legal	7
3.3.1. UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	7
3.3.1.1. Inicios del cooperativismo	7
3.3.1.2. Definición de Cooperativa	8
3.3.1.3. Sistema Cooperativo en el Ecuador	8
3.3.1.4. Sector Financiero Popular y Solidario	8
3.3.1.5. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	8
3.3.1.6. Cooperativa de ahorro y crédito.....	9
3.3.1.7. Reseña histórica de la COAC Riobamba Ltda.....	9
3.3.1.8. Misión y Visión.....	10
3.3.1.9. Ubicación y Logotipo	10
3.3.1.10. Capital Social	11
3.3.1.11. Información General	11

3.3.1.12.	Productos y servicios que ofrece la COAC Riobamba Ltda.	11
3.3.1.13.	Colocación de microcréditos por parte de la COAC Riobamba Ltda.	14
3.3.1.14.	Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. En el mercado Local	16
3.3.1.15.	Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.	16
3.3.1.16.	Calificación de Riesgo Instituciones Financieras.....	17
3.3.1.17.	Comité Integral de Riesgos de la COAC Riobamba Ltda.....	18
3.3.2.	UNIDAD II: MICROCRÉDITOS	18
3.3.2.1.	Microfinanzas	18
3.3.2.2.	Origen del Microcrédito.....	19
3.3.2.3.	Definición de Microcrédito.....	20
3.3.2.4.	Características del microcrédito.....	20
3.3.2.5.	Regulación del Microcrédito en el Ecuador.....	21
3.3.2.6.	Ciclo para el otorgamiento del microcrédito	21
3.3.2.7.	Cumplimiento de pago de los microcréditos	22
3.3.2.8.	Calificación de la cartera micro crediticia	23
3.3.3.	UNIDAD III: EMPRENDIMIENTO.....	23
3.3.3.1.	Origen sobre el emprendimiento.....	23
3.3.3.2.	Definición del emprendimiento	24
3.3.3.3.	Tipos de emprendimientos	25
3.3.3.4.	Fases del Proceso Emprendedor	25
4.	METODOLOGIA.....	27
4.1.	Método Deductivo	27
4.2.	Tipo de Investigación.....	27
4.3.	Diseño	27
4.4.	Población y Muestra	27
4.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	29
4.6.	Técnicas de procesamiento de la información	29
5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30
5.1.	Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los socios que obtuvieron un microcrédito de la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz en el 2017.	30
5.2.	Análisis de resultados de la entrevista dirigida a la Jefa de Créditos de la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz	42
5.3.	Clasificación del sector según la actividad de los negocios que fueron dirigidos los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y el destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba, 2017.	44
5.4.	Análisis de la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en las actividades comerciales de sus socios de la ciudad de Riobamba, 2017.	45

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
6.1.	CONCLUSIONES	46
6.2.	RECOMENDACIONES.....	47
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
8.	ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Información COAC. Riobamba Ltda.....	11
Tabla 2: Características del Producto Microcrédito de la COAC. Riobamba Ltda.....	13
Tabla 3: Créditos Concedidos de la COAC Riobamba Ltda. En el año 2017	15
Tabla 4: Créditos Concedidos de la COAC Riobamba Ltda. En el año 2018	15
Tabla 5: Colocación de microcréditos en la agencia de la COAC Riobamba Ltda., 2017.....	15
Tabla 6: Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.	16
Tabla 7: Gastos de Cobranzas.....	22
Tabla 8: Cobertura de Calificación de la Cartera Micro crediticia COAC Riobamba Ltda. ..	23
Tabla 9: Población de socios que optaron por el Microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz durante el año 2017	28
Tabla 10: Motivos para preferir un microcrédito de la agencia matriz en la COAC Riobamba Ltda.....	30
Tabla 11: Monto del microcrédito	31
Tabla 12: Plazo del microcrédito	32
Tabla 13: Inconvenientes del microcrédito	33
Tabla 14: Destino del microcrédito	34
Tabla 15: Razones para emprender.....	35
Tabla 16: Inversión en el emprendimiento	36
Tabla 17: Actividad del emprendimiento.....	37
Tabla 18: Plazas de trabajo mediante el.....	39
Tabla 19: Ayuda del microcrédito al emprendimiento	39
Tabla 20: Ventas del emprendimiento después del microcrédito	40
Tabla 21: Capacidad de ingresos para cubrir los pagos del microcrédito	41
Tabla 22. Clasificación de los negocios emprendidos por los socios	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso para otorgar los microcréditos	22
Gráfico 2: El proceso emprendedor y sus definiciones en el GEM.....	26
Gráfico 3: Motivos para preferir un microcrédito de la agencia matriz en la COAC Riobamba Ltda.	30
Gráfico 4: Monto del microcrédito	31
Gráfico 5: Plazo del microcrédito	32
Gráfico 6: Inconvenientes del microcrédito.....	33
Gráfico 7: Destino del microcrédito	34
Gráfico 8: Razones para emprender.....	35
Gráfico 9: Inversión en el emprendimiento	36
Gráfico 10: Actividad del emprendimiento	38
Gráfico 11: Plazas de trabajo mediante el microcrédito	39
Gráfico 12: Ayuda del microcrédito al emprendimiento	39
Gráfico 13: Ventas del emprendimiento después del microcrédito	40
Gráfico 14: Capacidad de ingresos para cubrir los pagos del microcrédito	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Riobamba - Matriz.....	10
Figura 2: Logotipo de la COAC. Riobamba Ltda.....	10

RESUMEN

El presente estudio señala el aporte que ha tenido los microcréditos en los emprendimientos de la ciudad de Riobamba en el año 2017, de forma específica se centra en señalar los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Mediante el estudio se pudo determinar que el microcrédito es un factor muy importante que hace posible el funcionamiento de la economía de la población y esto se debe a la creación o desarrollo de los negocios o emprendimientos que son realizados por parte del microempresario. Los objetivos fueron identificar los microcréditos otorgados por la agencia matriz en el año 2017, identificar el sector según la actividad de los negocios que fueron dirigidos los microcréditos y el destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba y analizar la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., en las actividades comerciales de sus socios. Por medio del marco teórico se pudo conocer más acerca de las dos variables de estudio, en la metodología se aplicó el método deductivo que fue de gran utilidad para las encuestas, la técnica fue de campo aplicando directamente en el lugar de investigación. Se realizó 299 encuestas dirigidas a los socios que obtuvieron un microcrédito en ese año y una entrevista que fue orientada hacia la jefa de créditos de la institución financiera.


PALABRAS CLAVES

Microcrédito – emprendimiento – empresas – empleo - recursos

ABSTRACT

The present research indicates the contribution that microcredits have had in the entrepreneurship of the city of Riobamba in 2017; it focuses on pointing out the microcredits of the parent agency of the Ltd Riobamba credit union. Through the study, it was determined that microcredit is a significant factor that makes possible the functioning of the population's economy, and this is due to the creation, improvement, or development of the businesses or entrepreneurs that are carried out by the microentrepreneur. The objectives were: to identify the microcredits granted by the parent agency in 2017, to identify the sector according to the activity of the businesses that were directed the microcredits and their destination in the city of Riobamba and to analyze the situation of the microcredits of the parent agency of the Ltd Riobamba CU, in the business activities of its partners. Through the theoretical framework, it was possible to know more about the two study variables, in the methodology, the deductive method was applied that was very useful for the surveys, the technique was applied directly in the field of research. Two hundred ninety-nine surveys were conducted aimed at members who obtained microcredit in that year and an interview that was directed towards the head of credit of the financial institution.

Keywords: Microcredit - entrepreneurship - companies - employment – resources


Reviewed by: Romero, Hugo
Language Skills Teacher



1. INTRODUCCIÓN

A principios del siglo XX, los gobiernos promovieron el autoempleo como una forma política, económica y social de mantener ocupados en actividades provechosas para la sociedad a aquellos que no eran partícipes, por una u otra razón. Hoy de nuevo, los gobiernos fomentan la cultura del emprendimiento como un mecanismo para crear empleo y competitividad, a la vez que busca aumentar los ingresos de los ciudadanos para mejorar el bienestar social y la gobernabilidad. (Valencia G., 2012)

En el Ecuador en el año 2008 se aprobó la nueva Constitución, mediante la cual se reconoce un sistema de economía social y solidaria que busca incorporar a todos los sectores de la población, con la finalidad de generar un crecimiento más justo, solidario e incluyente. Bajo esta nueva visión, en los últimos años, el cooperativismo de ahorro y crédito, se ha convertido en un medio de desarrollo cultural, social y económico a través de la intermediación financiera, pues estas entidades han centrado sus actividades en el ámbito de las microfinanzas, bajo una convicción de una verdadera inclusión financiera que permita atender a todos los sectores de la población.

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad fomentan el establecimiento y desarrollo de las actividades productivas a través del microcrédito, pues desde la aparición del Grameen Bank en 1974 el microcrédito es una realidad que ha permitido a millones de personas en áreas empobrecidas obtener pequeños créditos para dar un impulso a sus negocios, personas que de otro modo no hubieran tenido acceso a préstamos de la banca tradicional y hubieran estado abocadas al estancamiento o a depender de los prestamistas y usureros que habitualmente cargan tasas de interés tan elevadas que no permiten al prestatario salir del círculo de la pobreza. (Berezo J., 2005)

De modo que, dentro de sus diversos servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda., se encuentran los microcréditos que están destinados a promover e impulsar el desarrollo económico de las personas a través del 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. (COAC. Riobamba Ltda., 2012)

El presente trabajo de investigación estará encaminado a conocer como los microcréditos de la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba en el 2017, ya que la mayoría de estudios muestran que el microcrédito tiene efectos positivos en el alivio de la pobreza al incrementar sus ingresos de las familias pobres, pero se desconoce el alcance que ha tenido el microcrédito y sus condiciones propias de

estimular la creación o el desarrollo de los pequeños y medianos negocios en las áreas urbanas, urbano marginales y rurales de la ciudad de Riobamba.

1.1.Planteamiento del problema

Una de las grandes problemáticas a nivel mundial son los índices de desempleo y escasa oferta laboral de los sectores empresariales. La falta de puestos de trabajo ha llevado, cada vez, a que más personas ofrezcan servicios o generen emprendimientos, incluso ajenos a su experiencia y formación, con el fin de obtener ingresos. (El Comercio, 2016)

Según (Inglada G., Sastre C. y Bilbao M., 2015), el sistema de microcréditos ha demostrado ser una de las mejores herramientas para erradicar la extrema pobreza en países en desarrollo, dado que, si la falta de recursos impide a estos sectores salir de la pobreza, el facilitarles un crédito de fácil acceso, rápido y sostenido les permite salir del círculo vicioso de la pobreza y crear una microempresa que genera riqueza.

Ahora bien, para que este sistema funcione se dan una serie de condiciones que deben cumplir las partes. En primer lugar, desarrollar una disciplina tanto por parte del cliente como de la institución (Parker J. y Pearce D., 2011); disciplina del cliente en utilizar el crédito en lo acordado y disciplina de responsabilizarse de que esta inversión implique trabajar y desarrollar el proyecto. También disciplina en el gasto, cumpliendo las cantidades y períodos de devolución acordados.

Otro punto considerable es que el crecimiento en la demanda de los microcréditos se ve acompañado de un sobreendeudamiento por parte de los empresarios, con lo cual, se vuelve cada vez más estrictos los controles al momento de otorgar los créditos. Con relación a esto, es importante señalar que si bien se veía un incremento satisfactorio de la población que accedía al crédito, de igual manera se hacían cada vez más presentes los problemas del microcrédito con relación a la capacidad de pago de los empresarios que accedían al mismo, y el notorio sobreendeudamiento. (Garavito D., 2016)

Pese a esto dentro del manual de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., manifiesta que para no enfrentarse a un alto nivel de riesgo, la institución capacita constantemente a los oficiales de crédito para que puedan realizar un buen análisis antes de otorgar un crédito, esto incluye desde el momento que se inicia el proceso crediticio, viendo la capacidad de pago del socio y sobre todo realizando la verificación de la información a través de las inspecciones, seguido por el seguimiento del crédito, en donde se analiza si efectivamente el dinero otorgado ésta siendo utilizado correctamente. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

Sabemos que el microcrédito proporciona efectos extraeconómicos en sus beneficiarios:

mayor cohesión grupal, autoestima en las mujeres, aumento de la equidad en las oportunidades de desarrollo entre los varones y las mujeres. (Lacalle M., 2011). Pero sabemos muy poco sobre sus efectos reales como lo es el posible éxito de los negocios emprendidos.

Por ende, en base a todos estos argumentos se plantea necesario constatar si realmente el destino o la colocación de los microcréditos otorgados por la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., fueron para el emprendimiento de los pequeños y medianos negocios en la ciudad de Riobamba en el 2017 y cuan beneficioso o no ha resultado para los microempresarios de la ciudad.

1.2. Justificación e importancia

La línea de negocio de micro crédito se ha promovido con la finalidad de que cada vez más ecuatorianos puedan acceder a créditos con tasas de interés controladas por el ente regulador. El afán sería cubrir de manera eficiente el mercado crediticio y promover a través de él un mayor desarrollo económico y social mediante la reactivación de la productividad por parte de los microempresarios.

Las condiciones del micro crédito fueron dadas para ayudar a las personas que necesitan un pequeño capital para financiar su microempresa o a su vez para estimular el crecimiento de los mismos logrado de esta manera una mayor profundización financiera en áreas urbanas, urbano marginales y rurales del país.

Es así que la presente investigación se realizara con el propósito de conocer el aporte que tendrían los microcréditos otorgados por la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., hacia el emprendimiento de la ciudad de Riobamba. A su vez también es de gran relevancia comprender los procesos financieros del microcrédito de la institución y como los mismos han garantizado que los recursos o financiamiento sean destinados para la productividad de los negocios de sus socios.

Para lograr este propósito es necesario hacer una revisión bibliográfica que vinculen con el fenómeno objeto de estudio, permitiéndonos describir la importancia y el alcance que tienen los microcréditos destinados por este tipo de entidades financieras hacia el emprendimiento y desarrollo económico de los mismos y de la ciudad.

2. OBJETIVOS

2.1.General

Determinar cómo los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., aportan a los emprendimientos de la ciudad de Riobamba, 2017.

2.2.Específicos

- 2.2.1.** Identificar los microcréditos otorgados por la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en la ciudad de Riobamba en el 2017.
- 2.2.2.** Identificar el sector según la actividad de los negocios que fueron dirigidos los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y el destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba, 2017.
- 2.2.3.** Analizar la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en las actividades comerciales de sus socios de la ciudad de Riobamba, 2017.

3. ESTADO DEL ARTE

3.1. Antecedentes

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

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS SOBRE EL NIVEL DE VIDA DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN SAN FERNANDO, AÑO 2014, realizado por Aida Valeria Gavilanes Rivadeneira y María Eugenia Romero Tintín (2015) en la Universidad de Cuenca, la presente investigación se ha realizado con el propósito de medir el impacto que tienen los microcréditos en los habitantes de la zona y si su crecimiento micro empresarial se debe efectivamente a esta actividad o a otros factores. (Gavilanes A. y Romero M., 2015)

DESCRIPCIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN EL ECUADOR DURANTE EL PERIODO 2000 – 2010, realizado por Pedro Francisco Dau Jarama y Cristóbal Vladimir Lara Jiménez (2011) en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la investigación se realizó con el propósito de describir el aporte de los microcréditos otorgados por las diferentes entidades financieras al desarrollo comercial y crecimiento económico. (Dau P. y Lara C., 2011)

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN LA REDUCCIÓN DE LA POBREZA EN ECUADOR. PERIODO 2009-2012, realizado por Jorge Washington Escobar Pilataxi (2015) en la Universidad de Guayaquil, la presente investigación realiza una evaluación de la incidencia que tiene el microcrédito en la reducción de la pobreza. (Escobar J., 2015)

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, realizado por Mauro Patricio Guilcapi Albán (2016) en la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente investigación se ha realizado con la finalidad de establecer su relación con el otorgamiento de microcréditos y su incidencia en el desarrollo económico de las microempresas de la ciudad de Guano, a su vez también con el propósito de analizar sus procesos en el producto de microcrédito y que los mismos puedan mejorarse y demuestren confianza para el microempresario. (Guilcapi M., 2016)

De los autores señalados con anterioridad se puede evidenciar en sus investigaciones que se han tomado en cuenta las variables como el impacto de los microcréditos sobre el nivel de vida de los habitantes del cantón San Fernando, también el aporte de los microcréditos para el desarrollo comercial y crecimiento económico, la evaluación del impacto del microcrédito en la reducción de la pobreza en el Ecuador, o a su vez la relación con el otorgamiento de

microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y su incidencia en el desarrollo económico de las microempresas de la ciudad de Guano, etc. Por lo que en la presente investigación se hará énfasis a los microcréditos de la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., direccionado hacia el aporte en el emprendimiento de los pequeños y medianos negocios en la Ciudad de Riobamba, 2017.

3.2. Fundamento Teórico

Según la definición de la Superintendencia de Bancos y Seguros:

El microcrédito es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2014)

Para (López M., 2016) los microcréditos son pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”. Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo.

En cambio, para Roberts A., 2011 cita a la revista *The Economist*, “*Africa’s women go to work*” y expresa que el microcrédito funciona mejor que cualquier otro tipo de asistencia social por dos razones:

- a) Fomenta la iniciativa antes que la dependencia, y
- b) Un programa de microcrédito bien administrado puede ser autosustentable. El microcrédito ayuda a la gente pobre a desarrollar un negocio viable, aumentar su ingreso y reducir su vulnerabilidad a shocks externos, fortalece la seguridad de cada persona en sí misma y en su trabajo para salir adelante. (Roberts A., 2011)

Por otra parte, a los emprendimientos se le define como el conjunto de capacidades habilidosas por parte del individuo, lo cual mantienen aptitudes de absorber oportunidades que se presenten en la sociedad, con motivos primordiales de satisfacer las necesidades de la colectividad, manteniendo beneficios, generando empleo, y satisfaciendo necesidades propias por parte de la persona emprendedora. (Uribe M. y Reinoso J., 2013)

3.3. Fundamento Legal

El artículo 143 del Código Orgánico Monetario y Financiero, define a la actividad financiera de la siguiente manera:

Art. 143.- actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014). Además, dentro del presente código al Sistema Financiero Nacional se lo clasifica en: Sector Financiero Público, Sector Privado y Sector Financiero Popular y Solidario.

En lo que se refiere a los procedimientos de autorización y revocatoria, para los dos primeros sectores, el ente de control y supervisión es la Superintendencia de Bancos, mientras que para el Sector Financiero Popular y Solidario es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

3.3.1. UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

3.3.1.1. Inicios del cooperativismo

Desde el hombre primitivo ha existido la cooperación. Su necesidad de supervivencia empuja al hombre a vivir en grupos, trabajando de forma colectiva para satisfacer sus necesidades. Sin existir la propiedad privada, la división de clases o la explotación, los grupos se desarrollaban a través del trabajo colectivo. (De Miranda, J y Correa L., 2011)

En cuanto al origen de las cooperativas, aunque existieron otras anteriores, la pionera es considerada “Rochdale Equitable Pioneers Society”. En 1844, un grupo de 28 trabajadores que se encontraban en desempleo, decidieron fundar una cooperativa de consumo que fue la primera a la hora de distribuir los excedentes entre los socios. (Lezamiz M., 2004).

De este modo las nuevas formas de cooperación aparecían simultáneamente en el campo económico y social, es así que el alemán Friedrich Wilhelm Raiffeisen creía en las cooperativas de crédito como medio para cubrir las necesidades financieras de los campesinos. Así, en 1864 comienza su andadura cooperativista al transformar un establecimiento de beneficencia en Heddesdorf en una cooperativa de crédito: la Heddesdorfer Darlehnskassenverein. El objetivo de la entidad era ayudar a comprar ganado, maquinaria, semillas y demás a los agricultores de la zona y sus principios eran la autoayuda, la autorresponsabilidad y la autoadministración y sólo admitía como socios a los agricultores. (Vargas C., 2015)

3.3.1.2. Definición de Cooperativa

De acuerdo a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), a la cooperativa lo define como 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 gestión democrática, su funcionamiento se basa en los denominados valores cooperativos. (Alianza Cooperativa Internacional, 2013)

Por su parte en el Artículo 21 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador, manifiesta que 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 Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

3.3.1.3. Sistema Cooperativo en el Ecuador

Se reconoce a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la Economía Popular y solidaria (EPS) como una forma de organización económica en la que sus integrantes, ya sea individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

3.3.1.4. Sector Financiero Popular y Solidario

El Sector Financiero Popular y Solidario está integrado por las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018). Toda entidad asociativa formada para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, integraran el Sector Financiero Popular y Solidario.

3.3.1.5. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Según el Art. 213. Superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoria, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es así que la SEPS inició su gestión el 5 de junio del 2012. La Superintendencia de Economía Popular y 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, 2018)

3.3.1.6. Cooperativa 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 Organica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

3.3.1.7. Reseña histórica de la COAC Riobamba Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., inicio sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad. En sus inicios la Cooperativa Riobamba Ltda., se encontraba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde actualmente es el Consejo Provincial de Chimborazo. Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos. El objetivo principal de la cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

En el año 1895. Luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la cooperativa el Lic. Pedro Morales, asume el mando en la organización y enfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la cooperativa. Su experiencia al servicio del sector microempresarial de la Provincia, le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a duda, la Riobamba Ltda., ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

La “Financiera Popular” como también se le conoce a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad de intermediación Financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y el desarrollo de la comunidad. (COAC Riobamba Ltda, 2012)

3.3.1.8. Misión y Visión

➤ Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos. (COAC Riobamba Ltda, 2012)

➤ Visión

Consolidarnos como una institución financieramente sólida y solvente, apoyando al desarrollo de los sectores productivos y contribuyendo a la consolidación de la economía popular y solidaria. (COAC Riobamba Ltda, 2012)

3.3.1.9. Ubicación y Logotipo

➤ Ubicación

Debido al desarrollo y crecimiento de la Cooperativa, los ha llevado a la apertura de varias oficinas, actualmente cuenta con 12 oficinas ubicadas en la ciudad, a nivel provincial y regional. Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta la oficina Matriz que se encuentra ubicado en la ciudad de Riobamba.



Figura 1: Riobamba - Matriz

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

➤ Logotipo



Figura 2: Logotipo de la COAC. Riobamba Ltda.

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

3.3.1.10. Capital Social

La Cooperativa está formada por capital social que pertenece a todos sus asociados, la institución no tiene dueños ni accionistas absolutos, los socios que forman parte de la Cooperativa son los dueños de esta institución. En el 2017 en sus activos la cooperativa presentaba un valor de \$287'231.967. Al finalizar el 2018 presentó un crecimiento, tenido así un valor de \$ 306'472.018 en activos. (COAC. Riobamba Ltda., 2018)

3.3.1.11. Información General

Tabla 1: *Información COAC. Riobamba Ltda.*

Detalles de la Organización	
Ruc: 0690045389001	Correo electrónico: riobamba@cooprio.fin.ec
Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	Número de resolución: SEPS: DEPS-ROEPS-2013-000466
Tipo de organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito	Segmento/ nivel: Segmento 1
Provincia: Chimborazo	Estado: Activa
Cantón: Riobamba	Presidente Legal (Gerente): Morales Morocho Segundo Pedro
Parroquia: Lizarzaburu	Presidente del Consejo de Administración: Guaraca Matute Elsa Susana
Dirección: 10 de Agosto y Cristóbal Colon	Presidente del Consejo de Vigilancia: Arroba Bermeo Ítalo Rosendo
Teléfono: 032962431	Secretario: Zambrano Garzón Ernesto

Fuente: (Registro de Directivas SFPS, 2018)

Elaborado por: Alex Ñañañay

3.3.1.12. Productos y servicios que ofrece la COAC Riobamba Ltda.

De acuerdo a las perspectivas de crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., pone a disposición de los socios los siguientes productos y servicios financieros.

3.3.1.12.1. Captaciones

En la clasificación de captaciones se encuentran aquellos servicios financieros que tienen como objetivo principal conseguir que tanto socios como clientes puedan ahorrar y crecer. A continuación, serán detallados:

- **Cuenta de Ahorros:** producto de ahorro que le garantiza la disponibilidad inmediata de su dinero (tanto depósitos como retiros de dinero). (COAC Riobamba Ltda., 2019)
- **Ahorro Infantil:** Abrir una cuenta de ahorros a nuestros hijos, es la mejor forma de inculcar en ellos la cultura de ahorro. Con la apertura de estas cuentas infantiles la Cooperativa reconoce esta confianza a través de la entrega de varios incentivos para los más pequeños. (COAC Riobamba Ltda., 2019)
- **Ahorro Programado:** Siempre será recomendable contar con un fondo de ahorro que nos permita cubrir los gastos inesperados, por eso la Cooperativa pone a consideración dos formas de hacerlo: Fondos de reserva y Cuenta de Ahorro Décimo. (COAC Riobamba Ltda., 2019)
- **Certificados de Aportación:** Se invita a ser parte de la mejor institución financiera del centro del país, al abrir una cuenta de Certificados de Aportación, el socio se convierte en dueño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y será uno de los miles de socios satisfechos de pertenecer a esta institución reconocida tanto a nivel nacional como internacional. (COAC Riobamba Ltda., 2019)
- **Depósitos a Plazo fijo:** La filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos realizados. (COAC Riobamba Ltda., 2019)

3.3.1.12.2. Colocaciones

Dentro de la clasificación de colocaciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., ofrece productos financieros en diversos tipos de crédito dedicados a socios y clientes como se puede detallar a continuación:

- **Créditos Comercial o Productivos:** Créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que llevan contabilidad o que tengan actividades (productivas, artesanías, pecuario, agricultura, transporte, comercio en general) cuyo nivel de ventas superen los \$100000 anuales; están dirigidos a financiar proyectos de inversión, activos fijos, capital de trabajo, etc. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)
- **Créditos de Consumo:** El crédito de consumo está destinado para todas aquellas personas naturales que trabajan en relación de dependencia o perciben un sueldo. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)
- **Crédito para Vivienda:** El crédito de vivienda está destinado a los socios (personas naturales) que deseen adquirir, ampliar o mejorar su vivienda, cuenta con una tasa de

interés privilegiada y el plazo acorde a la capacidad de pago. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)

- **Créditos Institucionales:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., celebran convenios Institucionales de crédito, a través de un contrato que se firma entre los representantes legales de la entidad y la Cooperativa Riobamba Ltda. El pago de estos créditos se hace a mediante el descuento en el rol de pagos. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)
- **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. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)

Tabla 2: *Características del Producto Microcrédito de la COAC. Riobamba Ltda.*

Producto:	Características	Ventajas
Microcrédito	✓ Valor: desde \$200 hasta \$20000	✓ Tasa de interés inferior al de otras instituciones financieras, que va desde los 22,83% al 18,65% dependiendo del monto y el plazo.
	✓ Garantía: Persona, hipotecaria, prendaria (compra de vehículo nuevo)	✓ Puede ser destinado para cualquier necesidad del socio
	✓ Dividendos: Semanales, quincenales o mensuales	✓ El crédito se tramita en 48 horas
	✓ Tasa de Interés: Vigente del Banco Central (28,50%)	✓ Requisitos flexibles
	✓ Seguro: Seguro de desgravamen obligatorio para deudor	✓ Se puede realizar abonos al capital o cancelación total del crédito.
	✓ Plazo: de 7 a 66 meses	
Destino:	Actividades productivas, artesanías, pecuario, agricultura, transporte pequeña industria	
Requisitos:		

-
- ✓ Cédula de identidad y papeleta de votación socio y cónyuge. Cedula de identidad y papeleta de votación del garante(s) y cónyuge
 - ✓ Ruc, patente, (o cualquier documento que justifique el negocio del socio o garante)
 - ✓ Copia del servicio básico actual (socios y garantes)
 - ✓ 1 foto tamaño carnet
 - ✓ Apertura de cuenta de ahorro
 - ✓ Copia de escritura del bien a hipotecar (en caso de ser hipotecario)
 - ✓ Certificado de gravámenes actualizados, copia de la cédula de los dueños del predio (en caso de ser hipotecario)
-

Fuente: (COAC. Riobamba Ltda., 2019)

Elaborado por: Alex Ñauñay

3.3.1.12.3. Otros servicios

Además, la Cooperativa brinda diferentes servicios entre los cuales tenemos: Pago de Nóminas de Personal, Rio Móvil (APP RIOMOVIL), Tarjeta de Débito para Cajero Automático, Pago del Bono de Desarrollo Humano, Remesas, Pago de Pensión Jubilar y Montepío, Pago Agua Potable de Riobamba, Seguro Exequial, Pago Ágil. (COAC. Riobamba Ltda., 2019)

3.3.1.13. Colocación de microcréditos por parte de la COAC Riobamba Ltda.

Los solicitantes de un microcrédito serán los nuevos emprendedores que, con sus ideas innovadoras, trabajo y esfuerzo buscarán tener una mejor calidad de vida. Es así que la cooperativa brinda apoyo permanente a este grupo ya que su mayor convicción es de apoyar las actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, sectores que sin duda dinamizan la economía local y nacional. (COAC. Riobamba Ltda., 2018)

Tabla 3: *Créditos Concedidos de la COAC Riobamba Ltda. En el año 2017*

Tipo	Cantidad	Valor	%
Comercial	115	3.483,682	3.29%
Consumo	6969	36.966,062	35%
Microcrédito	8294	60.744,867	57.52%
Vivienda	197	4.425,111	4.19%
Total	15575	105.619.725	100%

Fuente: COAC. Riobamba Ltda.

En la tabla 3. Se puede observar que el total de la cartera de crédito del año 2017 es de \$ 105.619.725, y los principales rubros para los microcréditos y créditos de consumo son de un 35% y 57.52% respectivamente.

Tabla 4: *Créditos Concedidos de la COAC Riobamba Ltda. En el año 2018*

Tipo	Cantidad	Valor	%
Comercial	147	5.432,700	3.62%
Consumo	8858	52.710,752	35.15%
Microcrédito	9567	84.579,136	56.40%
Vivienda	250	7.251,950	4.84%
Total	18822	149.974.538	100%

Fuente: COAC. Riobamba Ltda.

En la tabla 4. Se puede observar que el total de cartera de crédito vigente de la Cooperativa es de \$149.974.538, teniendo un crecimiento del 42% con respecto al año anterior. Los principales rubros se colocan para los microcréditos y créditos de consumo con un 35.15% y 56.40% respectivamente.

Tabla 5: *Colocación de microcréditos en la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., 2017*

Meses	Número de colocaciones	Valor (USD)
Enero	77	568,762
Febrero	83	658,880
Marzo	99	761,750
Abril	100	881,910
Mayo	127	1.340,669
Junio	116	1.172,285
Julio	119	1.005,460

Agosto	129	1.190,210
Septiembre	116	1.039,370
Octubre	157	1.518,310
Noviembre	131	1.354,700
Diciembre	95	900,758
TOTAL	1349	12.393,064

Fuente: COAC. Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

En la tabla 5. Se puede observar que el valor total de la cartera de crédito en la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., es de \$12.393.064, registrando 1349 colocaciones de microcrédito en el 2017.

3.3.1.14. Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. En el mercado

Local

En la provincia de Chimborazo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es líder del movimiento cooperativo. Su posicionamiento es debido a que es una entidad que ha logrado mantener la confianza en sus asociados porque año tras año ha demostrado niveles de crecimiento altos y porque ha logrado consolidarse en el sistema financiero, la principal carta de presentación de la Cooperativa es la calidad de atención que presta a sus clientes, al igual que la calidad de sus servicios financieros y la seriedad del cumplimiento del servicio que ofrece. La institución se posiciona entre las mejores Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional de acuerdo a la segmentación de activos 2018 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

3.3.1.15. Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.

Los indicadores financieros son fundamentales para evaluar la situación y el desempeño económico/financiero de la COAC. Riobamba Ltda., como herramienta clave para una gestión financiera eficiente. (COAC. Riobamba Ltda., 2018)

Los principales indicadores a diciembre del 2018 son:

Tabla 6: *Indicadores Financieros de la COAC Riobamba Ltda.*

Indicador	Año 2018	Promedio Sistema
Solvencia	21.60%	16.93%
Morosidad	1.14%	3.35%
Provisión/Cartera en Riesgo	182.27%	143.95%
Rentabilidad – ROA	1.09%	1.40%

Rentabilidad – ROE	6.89%	10.70%
Activos	120.96%	114.85%
Productivos7Pasivos con Costo		
Gasto Operativo/Activo	4.50%	4.56%
Promedio		
Liquidez	15.96%	21.34%

Fuente: Memoria 2018, COAC. Riobamba Ltda.

Del análisis de los indicadores financieros se puede determinar que la COAC. Riobamba Ltda., cuenta con una eficiente calidad de los activos al manejar el indicador de morosidad más bajo del sistema cooperativo; consecutivamente, posee la suficiente capacidad financiera para constituir provisiones que le permitan mitigar el riesgo del principal activo de la estructura financiera que es la Careta de Crédito en 182,27%, siendo este superior al promedio del sistema. Otro indicador importante es el nivel de cobertura patrimonial calculado en la solvencia institucional que indica la suficiencia del patrimonio para cubrir activos institucionales que se ubicó en 21.60%; además de los indicadores de rentabilidad que determinan el rendimiento del activo y patrimonio, evidenciando al adecuado manejo de la gestión financiera y de la liquidez. (COAC. Riobamba Ltda., 2018)

3.3.1.16. 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. 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. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2018)

Es así que Pacific Credit Rating (PCR) mediante el Comité de Calificación de Riesgo celebrado el 29 de junio de 2017 con el análisis de la información financiera al 21 de marzo de 2017, certifico y acordó asignar con la categoría de calificación de “A+” a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Una categoría que representa a la institución como solvente, tiene un sólido récord financiero y buena rentabilidad, calificación que se debe a su liderazgo, calidad, excelencia en el servicio y a la confianza de sus socios. (COAC Riobamba Ltda., 2017)

A su vez dentro de los últimos reconocimientos que mantiene la institución se encuentra:

- Premio a la mejor Empresa Ecuatorian Latin American Quality Institute.
- Premio a la Excelencia Empresarial Ave Fénix, entregado por la UNACH.

3.3.1.17. Comité Integral de Riesgos de la COAC Riobamba Ltda.

La Cooperativa ha implementado herramientas de gestión financiera y de crédito, que le permitan minimizar las pérdidas potenciales que puedan ser ocasionadas como consecuencia del impacto de los factores de riesgo del negocio emprendido por los socios y también por problemas de volatilidad en la economía. La implementación de estos manuales es necesaria, más aún si la institución proyecta expandir su cobertura de servicios; ya que el uso correcto de los mismos le permitirán mantener el liderazgo financiero local en la provincia de Chimborazo. Los diferentes manuales son los siguientes: manual de riesgo de crédito, manual de riesgo de mercado, manual de riesgo de liquidez, manual de riesgo operativo y manual de control y prevención de lavado de dinero. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

3.3.1.17.1. Manual de riesgo de crédito

El riesgo de crédito es un elemento central del análisis debido a la importancia que tiene la cartera de crédito en la estructura financiera de la institución. En este manual se determina las pérdidas máximas que la Cooperativa está dispuesta a asumir por concepto de incumplimiento de sus clientes, con el fin de preservar la calidad de activo y solvencia de la entidad. Para no enfrentarse a un alto nivel de riesgo, la institución capacita constantemente a los oficiales de crédito para que puedan realizar un buen análisis antes de otorgar un crédito. La Cooperativa, además, mantiene como política que el límite de morosidad es de 2.5%, siendo esta responsabilidad de cada oficial de crédito colocar, pues ellos deben procurar recuperar su cartera para evitar caer en morosidad. El uso de este manual es muy importante para la institución ya que el mismo permite que la entidad tenga una cartera sana, además le ayuda a evitar problemas por motivos de no pago por parte de los socios, ya que antes de conceder un microcrédito, los oficiales de crédito deben analizar al socio y evaluar si es efectivamente idóneo para ser acreedor de un crédito. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

3.3.2. UNIDAD II: MICROCRÉDITOS

3.3.2.1. Microfinanzas

La palabra microfinanzas proviene del inglés Microfinance que es la contracción de Microenterprise finance, el cual se refiere al financiamiento de la microempresa. El concepto de microfinanzas nació a través de las cooperativas de crédito en 1850, por parte de un pastor

protestante en Alemania, Federic Raiffeisen. con la finalidad de posibilitar el acceso al crédito a los productores pobres. Sin embargo, el surgimiento de la nueva corriente de las microfinanzas se origina a partir de 1974 en Bangladesh por parte de Muhammad Yunus a través del Grameen Bank. (Orellana, 2014)

A las microfinanzas se lo define como aquellos servicios financieros orientados hacia el desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. En el marco de la globalización, las microfinanzas se han acuñado como un enfoque de las finanzas que apuntan a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros para aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional. Estos servicios financieros abarcan el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, servicios de pago, pensiones, préstamos para vivienda, seguros, etc. (Orellana, 2014)

La presencia de las microfinanzas en todo el mundo es muy importante debido a que esta ocasiona tres tipos de impacto: uno de carácter social. El incremento de los ingresos mejora la calidad de vida de las familias; otro impacto es sobre el medio microempresarial, debido a que están especialmente dirigidas para fomentar nuevas microempresas o para mejorar las que ya existen; y por último está el impacto en los mercados financieros, porque incrementa la oferta de producción y servicios financieros, porque incrementa la oferta de producción y servicios financieros y expande el mercado de las entidades financieras. (Rodríguez, 2015)

3.3.2.2. Origen del Microcrédito

Las primeras iniciativas de microcrédito surgen como producto de la necesidad de clientes que no han sido objeto comercial de los bancos, debido a que no reúnen las condiciones exigidas por los mismos para ser parte de su portafolio de clientes. Esto se debe a que no representaban posibilidades ciertas de generar beneficios económicos y, por el contrario, se pueden constituir en clientes con altos riesgos en la recuperación de cartera, además de ocasionar altos costos de operación. (Patiño J., 2008)

Su origen data en los años 60 de la mano de Muhammad Yunnus, conocido como el “banquero de los pobres”, al observar la realidad que le rodeaba y darse cuenta de las necesidades de la población más pobre, decidió inicialmente prestar a 42 personas dispuestas a trabajar los 27 dólares que necesitaban, dinero que recupero íntegramente. Esta iniciativa de carácter experimental la repitió durante nueve años con el objetivo de poder perfeccionar la metodología. A pesar de la evidencia de que los pobres devolvían el dinero, no logro obtener la confianza de bancos tradicionales para que fueran ellos quienes prestaran directamente a los pobres que carecieran de garantías reales o avalistas. Entonces surgió la idea de crear un banco

independiente para los pobres. La fundación del Banco Grameen tuvo lugar en Bangladesh, en el año 1976, a raíz de un proyecto de investigación con el propósito de poder poner a disposición de los más necesitados los recursos financieros que necesitaban para poner en marcha sus pequeños negocios en unas condiciones que se adecuaban a sus posibilidades. (López, 2016)

A mediados de los años 70 y hasta los 80 fueron ONG's las que concedían este tipo de créditos, sin embargo, para los años 90 dichas organizaciones crearon alianzas estrategias con bancos y entidades financieras quienes estaban dispuestos a entregar financiamiento a cambio de garantías y coordinación de recursos. (López, 2016)

En el mundo actual según (Lacalle, Rico, & Duran, 2016), el microcrédito se ha convertido en un aspecto indispensable dentro de cualquier ámbito social. refiere que la utilización del microcrédito no ha dejado de extenderse y de crecer en todos los continentes. Los microcréditos son un instrumento de financiación para poner en marcha pequeños proyectos empresariales y generar una fuente regular de ingresos y mejorar el bienestar económico.

3.3.2.3. Definición de Microcrédito

Según la (Universitat de les Illes Balers, 2019), el microcrédito consiste en ser pequeños montos de dinero destinados al desarrollo personal, o de microempresas, al aumento de actividades relacionadas con la producción y/o de servicios, también se destina a mejorar las condiciones de vida de las personas de bajos recursos, que no puedan acceder a oportunidades y servicios financieros formales.

A su vez (Samaniego, 2014) manifiesta que el microcrédito es uno de los canales más importantes en el cambio de vida de las personas de escasos recursos, sin embargo, estas personas no son sujetos de crédito en la mayoría de instituciones bancarias o financieras en el mundo debido en gran medida a la inequidad en la distribución de la riqueza y la falta de garantías para el proceso.

3.3.2.4. Características del microcrédito

- Son instrumentos que reducen los niveles de pobreza mejorando las condiciones de vida de los más desfavorecidos a través de la financiación de pequeños negocios.
- Son destinadas para personas que son consideradas como excluidas de los sistemas financieros formales. Por tanto, es una herramienta diseñada para reducir las diferencias en el acceso a la financiación.
- Es un producto financiero y es entendido como un préstamo por tal razón debe ser rembolsado en su totalidad más intereses por parte del prestatario hacia la entidad

financiera.

- Son operaciones de préstamo muy sencillas y con pocos trámites burocráticos.
- Los periodos de reposición son muy cortos y en cada reembolso las cantidades también son muy pequeñas.
- Lo más común es que la devolución del principal y los intereses sea semanal o mensual.
- Se conceden sin avales ni garantías patrimoniales.
- El microcrédito se basa en la confianza hacia el prestatario bien porque su proyecto de negocio constituya el aval por sí mismo, porque exista un aval o garantía solidaria o porque simplemente, la persona a la que se le concede ofrece una seguridad de reembolso., y los recursos prestados se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

(Lacalle M. , 2008)

3.3.2.5. Regulación del Microcrédito en el Ecuador

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

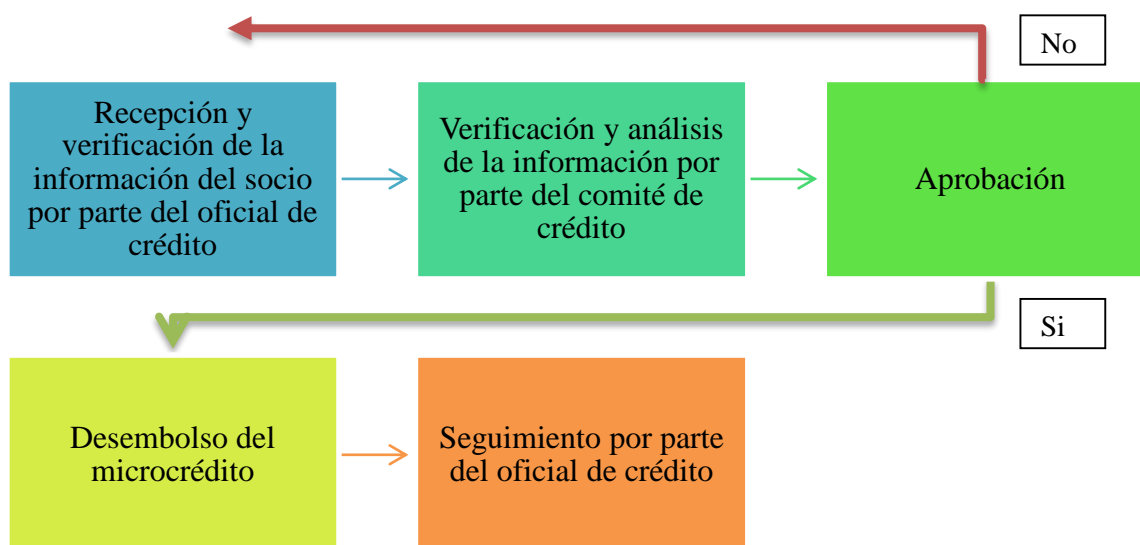
- **Microcrédito Minorista:** solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea menor o igual a USD 1000, incluyendo el monto de la operación solidaria. (Banco Central del Ecuador, 2015)
- **Microcrédito de Acumulación Simple:** más de USD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

3.3.2.6. Ciclo para el otorgamiento del microcrédito

Para poder ser beneficiario con un microcrédito, las personas deben ser mayores a 18 años y necesitan una cuenta de ahorros activa en la institución, además los socios deben ofrecer ciertas garantías dependiendo el caso para que respalden el cumplimiento con las obligaciones crediticias que va adquirir el socio. Los sujetos de microcréditos en su preferencia deben tener un negocio que genere ingresos y que esté vinculado a actividades productivas, los socios deben demostrar su capacidad de pago es suficiente, la institución vela que sus socios para concederles un crédito deben ser clientes con calificación “A” en el sistema financiero ecuatoriano; se podrán aceptar socios con una calificación menor siempre y cuando se

presenten respaldo de sus cancelación y que tengan un documento que justifique la razón por la cual incumplió en sus obligaciones financieras. (COAC Riobamba Ltda., 2017)

Gráfico 1: *Proceso para otorgar los microcréditos*



Fuente: (COAC Riobamba Ltda., 2017)

Elaborado por: Alex Ñañañay

3.3.2.7. Cumplimiento de pago de los microcréditos

A nivel general, los microcréditos que se otorgan en la institución se dan 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 equivalente al 1,1 veces adicional a la tasa pactada, el cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota, al mismo tiempo se hará un recargo adicional por gastos de cobranzas; que es un costo por recuperación de los recursos colocados, estos valores se fijan de acuerdo a la gestión ejecutada. Por otro lado, la Cooperativa no cobra ningún valor adicional por la pre cancelación de créditos. (COAC Riobamba Ltda., 2017)

Tabla 7: *Gastos de Cobranzas*

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	Costos según Tabla Judicial vigente y honorarios de abogado			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2018

Elaborado por: Alex Ñañañay

3.3.2.8. Calificación de la cartera micro crediticia

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

Tabla 8: Cobertura de Calificación de la Cartera Micro crediticia de la COAC Riobamba Ltda.

Categoría	Microcréditos	
	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5
B. Riesgo Potencial	5	30
C. Deficientes	30	60
D. Dudoso Recaudo	60	90
E. Pérdidas	90	

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

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. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

3.3.3. UNIDAD III: EMPRENDIMIENTO

3.3.3.1. Origen sobre el emprendimiento

Para comprender el significado de emprendimiento es oportuno decir que es un término que tiene múltiples acepciones, según el contexto en el que sea empleado; se encuentran varias maneras de definirlo y entenderlo, pero muchos autores coinciden en que dicho vocablo se deriva de *entrepreneur*, que a su vez se origina del verbo francés *entreprendre*, que significa “encargarse de” que fue utilizado para designar a los responsables de expediciones militares. (Moncayo P, 2010)

Es necesario hacer hincapié, que la primera vez que se utilizó la palabra “entrepreneur” término en francés que significa emprendedor, fue a mediados del siglo XVIII por el pensador

francés Robert Cantillon en 1978 en donde señaló al *entrepreneur* como el empresario que tiene habilidades de crear y proponer en marcha un negocio, asumir riesgos e innovar. En el Reino Unido *entrepreneur* es quien dirige una empresa o es empresario, mientras que en Estados Unidos y Canadá es quien negocia o financia negocios, los dirige u organiza. En inglés las acepciones de *entrepreneur* aluden al productor (*producer*). En francés, es el hombre de empresa (Gámez J., 2010)

En este sentido el “*entrepreneurship*” nace en Estados Unidos como una disciplina metodológica y cultural cuyo objetivo es impulsar a los emprendedores y a la creación de empresas. Fisiológicamente, el término inglés *entrepreneurship* proviene de agregar la terminación “*ship*” a la palabra “*entrepreneur*”. La terminación “*ship*” indica el aspecto genérico de un término. Así se puede utilizar la palabra “*entrepreneur*” o “*emprendedor*” para designar al empresario y su derivado “*entrepreneurship*” o “*emprendimiento*” para referirnos a las competencias, comportamientos y habilidades que requieren los emprendedores, pero también al fenómeno de creación de empresas y a la función empresarial incipiente. (Gámez J., 2010)

3.3.3.2. Definición del emprendimiento

El emprendimiento se lo define como una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a la práctica mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad (Congreso de Colombia, 2016)

A su vez según él (Businessdictionary, 2017), expresa que es la capacidad y voluntad de desarrollar y administrar la apertura de un nuevo negocio junto con los riesgos que esto implica con el fin de generar ganancias. Los riesgos que se pueden dar al iniciar una empresa o emprender algo innovador en la misma es el cierre de sus operaciones o negocios y esto se produce debido a diferentes factores como son la falta de financiamiento, malas decisiones de negocio, crisis económica o una combinación de todas.

El emprendimiento es el proceso de diseñar, lanzar y administrar un nuevo negocio, que generalmente comienza como una pequeña empresa o startup, ofreciendo a la venta un producto, servicio o proceso. (Yetisen, y otros, 2015). De la definición anterior se puede decir que el emprendimiento es una ventana a un nuevo panorama en cuanto a la actividad laboral, alejando las formas tradicionales de generación de ingresos como el de ser empleados en grandes empresas, para dar paso a una relación de independencia convirtiendo a los individuos

en dueños de sus propios negocios y de su tiempo, llevándolos por una vía de rápido crecimiento y progreso continuo de la sociedad en que se desarrollan. Ahora desde una visión más amplia se puede definir al emprendimiento como la creación de una organización, pero no siempre es así ya que el emprendimiento también puede tener lugar en organizaciones existentes. Dicho de otra manera, la creación de una nueva empresa puede ser uno de los posibles resultados del emprendimiento, pero también puede considerarse al emprendimiento a la explotación de oportunidades a través de la misma empresa en la que se ha iniciado.

3.3.3.3. Tipos de emprendimientos

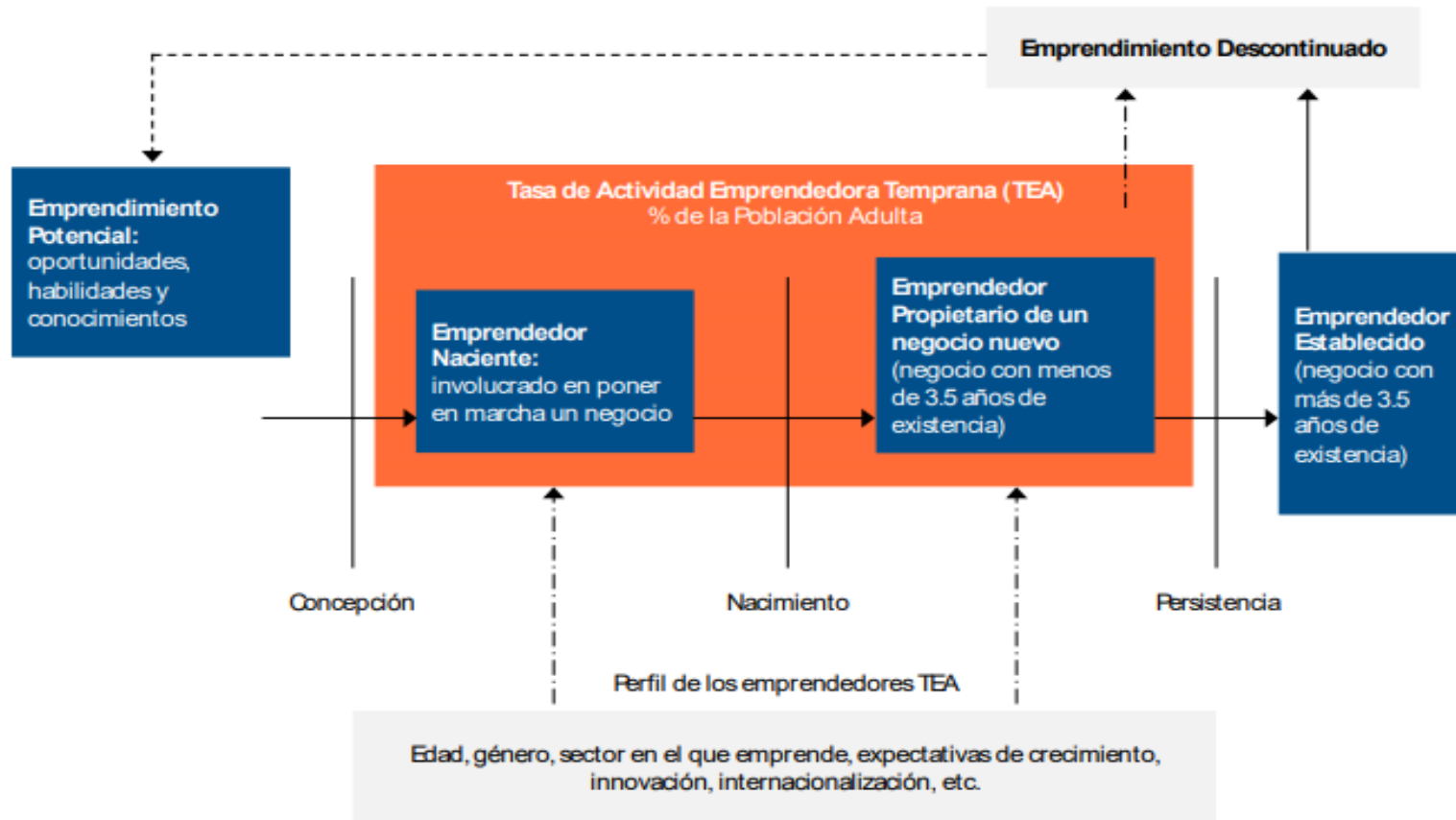
Según (Gutterman A., 2015), señala que son dos las categorizaciones de emprendimiento más importantes: una basada en la motivación de los emprendedores y otra en el reconocimiento de oportunidades o necesidades. De acuerdo a su motivación, un gran número de investigadores se han enfocado en la existencia e influencia de factores situacionales en la motivación de los individuos al momento de emprenderse en actividades emprendedoras.

La segunda categorización es aquella que descansa en la dicotomía entre “basado en la oportunidad” y “basado en la necesidad” que ha sido popularizada por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM). Los emprendimientos basados en la oportunidad tienen como característica principal el reconocimiento de que se hace una elección voluntaria sobre el camino que se debe seguir en la actividad emprendedora. Desde otra perspectiva, los emprendimientos basados en la necesidad son escogidos solo porque las otras opciones no estaban disponibles o fueron consideradas como insatisfactorias. (Gutterman A., 2015)

3.3.3.4. Fases del Proceso Emprendedor

El GEM (Global Entrepreneurship Monitor, 2018), 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 un emprendimiento potencial; es un emprendimiento naciente si una persona ya ha comprometido sus 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.

Gráfico 2: El proceso emprendedor y sus definiciones en el GEM



Fuente y elaboración: (Global Entrepreneurship Monitor, 2018)

4. METODOLOGIA

4.1. Método Deductivo

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Porto J. y Merino M., 2010)

Mediante este método se realizó la investigación ya que este parte de la observación. La constatación de los hechos y planteamiento del problema lo cual permite diagnosticar y verificar la idea a defender, con lo que se espera contribuir a los objetivos de la presente investigación.

4.2. Tipo de Investigación

4.2.1. De campo

La investigación se ejecutó en un lugar determinado en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz.

4.2.2. Correlacional

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. (Hernández R., 2014). En este caso la relación que existió entre el microcrédito y el emprendimiento en la ciudad de Riobamba.

4.3. Diseño

- a) La investigación fue no experimental debido a que en este estudio no existió una manipulación de las variables, es decir la observación tal como es en realidad, como se desarrolla en el contexto.
- b) Documental porque la información se obtuvo de diferentes artículos, documentos de la COAC., tesis, libros.

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

Barrera (2008), define la población como un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.141). La población implicada en la presente investigación está constituida de la siguiente manera.

Tabla 9: Población de socios que optaron por el Microcrédito en la COAC Riobamba Ltda. Agencia Matriz durante el año 2017

Población	Número de Microcréditos
Socios que optaron por el microcrédito en la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz, 2017	1349
TOTAL	1349

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

4.4.2. Muestra

Con respecto a los socios se procederá a sacar la muestra con la cual aplicaremos la siguiente fórmula:

Donde:
$$n = \frac{z^2 * p(1-p)N}{e^2 * (N-1) + z^2 * p(1-p)}$$

n = Muestra = ?

N = Población = 1349

e = Error admisible = 0,05

z = Nivel de confianza = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5)(1-0,5)1349}{(0,05)^2 * (1349-1) + (1,96)^2 * (0,5)(1-0,5)}$$

$$n = \frac{(3,84) * (0,25)(1349)}{3,37 + 3,84 * (0,25)}$$

$$n = \frac{1295,04}{4,33}$$

$$n = 299$$

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente trabajo investigativo se utilizarán las siguientes técnicas:

4.5.1. Técnicas

- **Encuesta:** A fin de conseguir información sobre el problema a investigarse, se aplicará un interrogatorio a través de la encuesta.
- **Entrevista:** Por medio de esta técnica podremos obtener información de una forma oral y personalizada.

4.5.2. Instrumentos:

- Cuestionario de Encuesta
- Guía de entrevista

4.6. Técnicas de procesamiento de la información

Para el respectivo análisis e interpretación se procedió a tabular los datos obtenidos de las técnicas seleccionadas como son la entrevista y la encuesta; para el mismo procesamiento de datos se utilizó los programas de Word y Excel para laborar las tablas y gráficos necesarios para su explicación y fácil comprensión.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los socios que obtuvieron un microcrédito de la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz en el 2017.

Objetivo: Determinar de qué manera los microcréditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba.

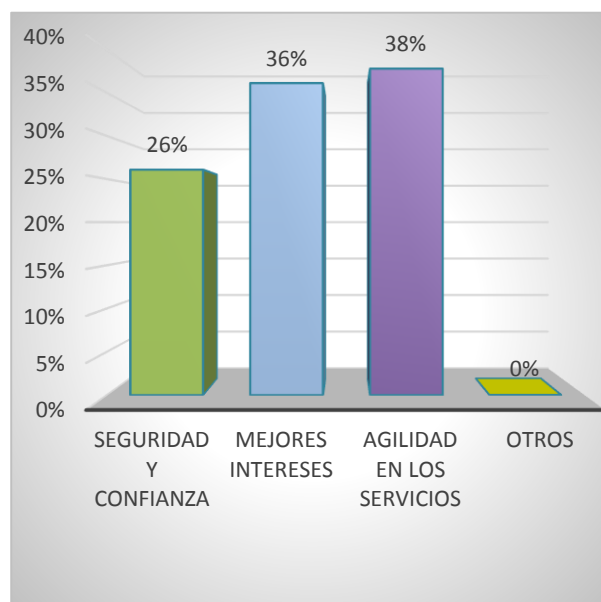
1. ¿Porque motivos usted prefirió un microcrédito en la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda.?

Tabla 10: *Motivos para preferir un microcrédito de la agencia matriz en la COAC Riobamba Ltda.*

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Seguridad y confianza	78	26%
Mejores intereses	108	36%
Agilidad en los servicios	113	38%
Otros	0	0%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 3: *Motivos para preferir un microcrédito de la agencia matriz en la COAC Riobamba Ltda.*



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 38% que corresponde a 113 personas indicaron que optaron por un microcrédito en la agencia matriz de la cooperativa por su agilidad en los servicios, el 36% que corresponde a 108 personas lo hacen por presentar mejores intereses, mientras que el 26% que corresponde a 78 personas lo hicieron por seguridad y confianza. Se demuestra que los motivos por los que se elige a la institución son varios y se encuentran muy relacionados, todos ellos encaminan a que la Cooperativa Riobamba Ltda., en su agencia matriz goza de una muy buena imagen en la sociedad.

2. ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito?

Tabla 11: Monto del microcrédito

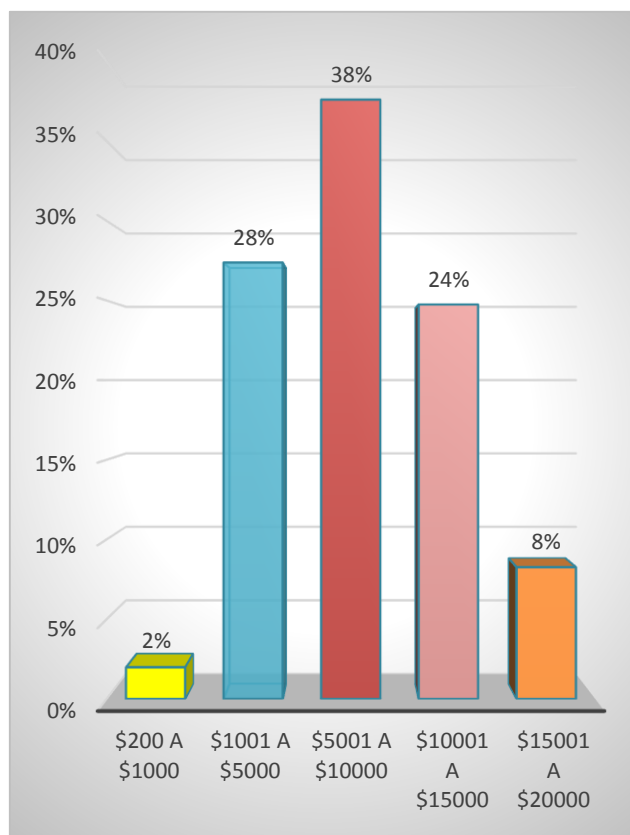
PREGUNTA	FRECUENCIA	%
\$200 a \$1000	6	2%
\$1001 a \$5000	83	28%
\$5001 a \$10000	112	38%
\$10001 a \$15000	73	24%
\$15001 a \$20000	25	8%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 38% que corresponde a 112 personas obtuvieron un microcrédito que va entre los \$5001 a \$10000, el 28% que corresponde a 83 personas obtuvieron un microcrédito de \$1001 a \$5000, el 24% corresponde a 73 personas obtuvieron un microcrédito que va entre los \$10001 a \$15000, el 8% que pertenece a 25 personas obtuvieron un microcrédito de \$15001 a \$20000, y el 2% que corresponde a 6 personas obtuvieron un microcrédito que va entre los \$200 a \$1000. Lo que nos muestra los datos anteriores es que los microcréditos que tienen rubros mayores en dinero son los más demandados por los socios.

Gráfico 4: Monto del microcrédito



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Alex Ñañañay

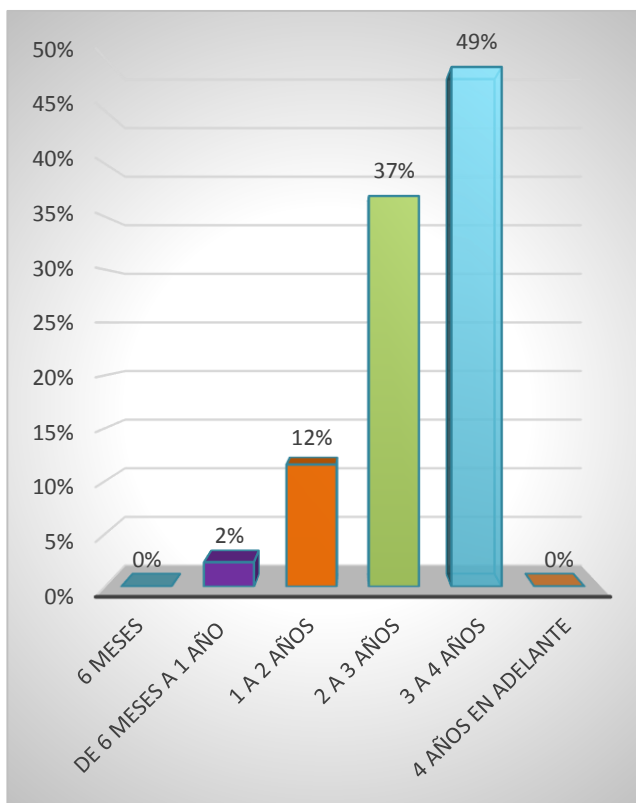
3. ¿Cuál fue el plazo que usted obtuvo del microcrédito?

Tabla 12: Plazo del microcrédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
6 meses	0	0%
de 6 meses a 1 año	7	2%
1 a 2 años	35	12%
2 a 3 años	112	37%
3 a 4 años	145	49%
4 años en adelante	0	0%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñauñay

Gráfico 5: Plazo del microcrédito



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: Alex Ñauñay

Análisis e interpretación

El 49% que corresponde a 145 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 3 a 4 años, el 37% que corresponde a 112 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 2 a 3 años, el 12% que corresponde a 35 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 1 a 2 años y el 2% que pertenece a 7 personas obtuvieron un microcrédito que tiene un plazo de 6 a 1 año. Por lo tanto, en su mayoría se puede decir que se obtuvieron microcréditos que efectivamente son a corto y mediano plazo.

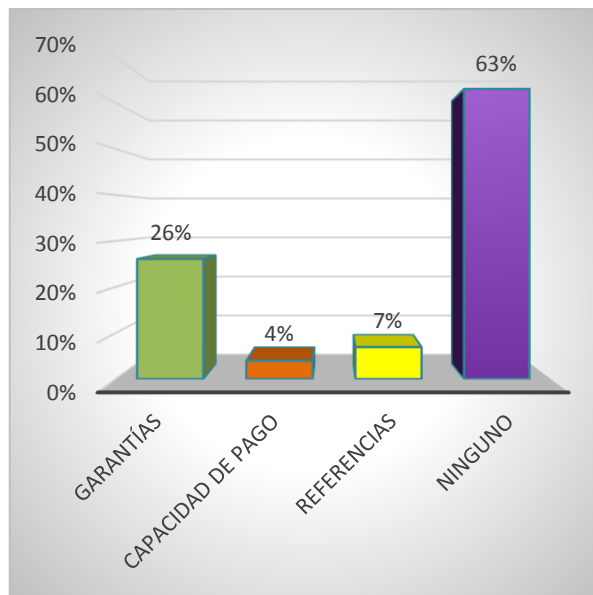
4. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen los socios en los requisitos para la concesión de microcréditos?

Tabla 13: Inconvenientes del microcrédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Garantías	79	26%
Capacidad de pago	12	4%
Referencias	21	7%
Ninguno	187	63%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 6: Inconvenientes del microcrédito



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

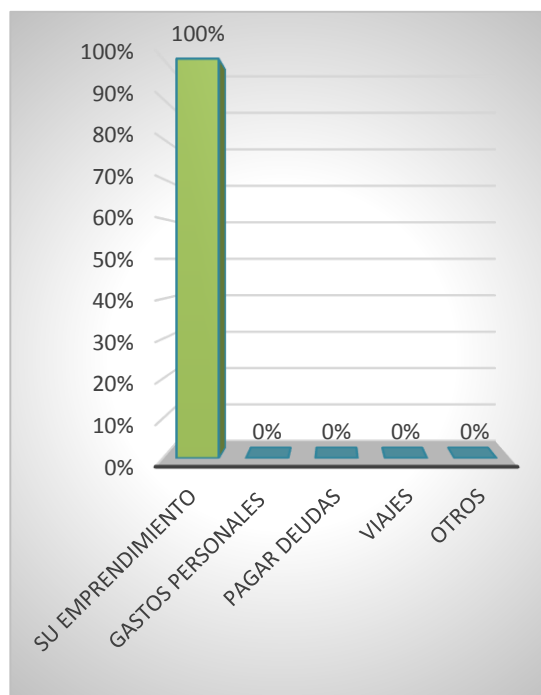
El 63% que corresponde a 187 personas indicaron que no tuvieron ningún problema con los requisitos que se presenta para obtener un microcrédito, el 26% que corresponde a 79 personas indicaron que son las garantías el inconveniente que tuvieron, el 7% que corresponde a 21 personas indicaron que es la capacidad de pago el inconveniente, y el 4% que pertenece a 12 personas indicaron que son las referencias. Por lo tanto, en su mayoría se puede decir que el socio no presenta ningún inconveniente para presentar los requisitos que pide la institución para desembolsar un microcrédito, aunque existe un porcentaje no alto, pero si para tomar en consideración y es las garantías que se piden el inconveniente que han tenido algunos socios.

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

Tabla 14: Destino del microcrédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Su emprendimiento	299	100%
Gastos personales	0	0%
Pagar deudas	0	0%
Viajes	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	299	100%

Gráfico 7: Destino del microcrédito



Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 299 personas indicaron que el dinero que obtuvieron del microcrédito fue destinado a su emprendimiento. Por lo que garantiza que los socios o dueños del emprendimiento generen a corto o mediano plazo utilidades provenientes de las mismas actividades de los negocios.

6. ¿De la pregunta anterior si su respuesta fue la opción “a”? Conteste las siguientes preguntas, caso contrario no. ¿Cuál fue la razón para que usted decida emprender?

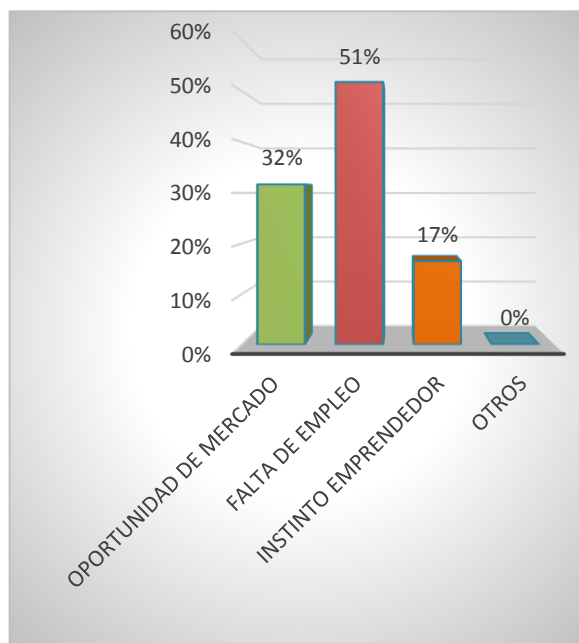
Tabla 15: Razones para emprender

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Oportunidad de mercado	96	32%
Falta de empleo	153	51%
Instinto emprendedor	50	17%
Otros	0	0%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 8: Razones para emprender



Fuente: Tabla 15
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 51% que corresponde a 153 personas indicaron que la falta de empleo fue la razón por la que decidieron emprender, el 32% que corresponde a 96 personas indicaron que la razón fue la oportunidad de mercado que existió, mientras que el 17% que corresponde a 50 personas indicaron que la razón para emprender fue el instinto emprendedor que tuvieron. Por lo tanto, se demuestra que todos los socios de alguna manera son emprendedores, si bien es cierto más de la mitad de los encuestados decidió emprender por falta de empleo, lo que por un lado refleja que el sistema de los microcréditos de la Cooperativa Riobamba Ltda., en su agencia matriz efectivamente ayudo a contrarrestar este problema social. También existe otro porcentaje considerable que adquirió un microcrédito para mejorar en su negocio viendo una oportunidad dentro del mercado y hay que tomar en cuenta también el porcentaje inferior pero no menos importante que es el de instinto emprendedor que tuvieron los socios para mejorar su economía y de la sociedad.

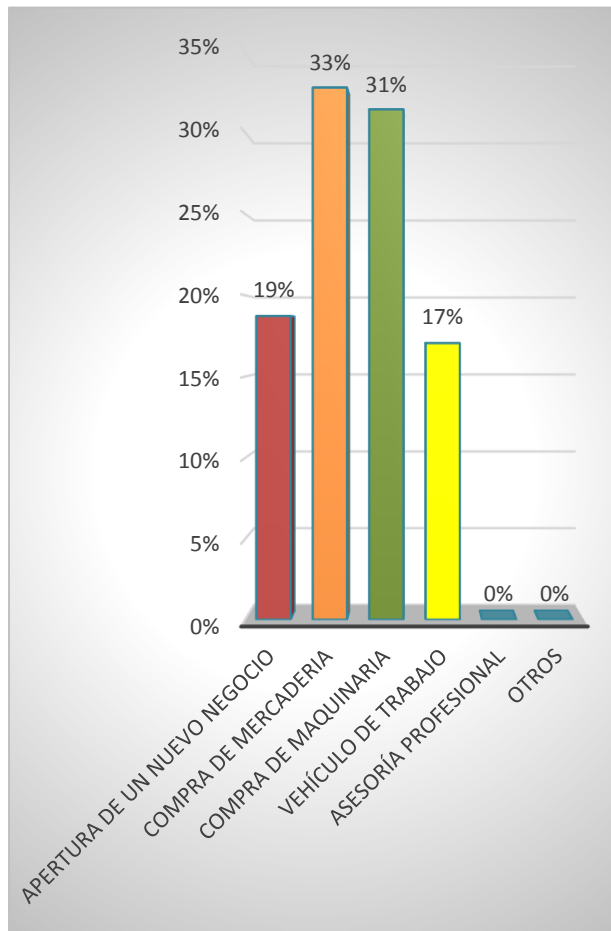
7. ¿En su emprendimiento en qué fue invertido el dinero otorgado por el microcrédito?

Tabla 16: Inversión en el emprendimiento

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Apertura de un nuevo negocio	56	19%
Compra de mercadería	98	33%
Compra de maquinaria	94	31%
Vehículo de trabajo	51	17%
Asesoría profesional	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito De la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 9: Inversión en el emprendimiento



Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 33% que corresponde a 98 personas indicaron que el dinero otorgado por el microcrédito fue invertido para la compra de mercadería, el 31% que corresponde a 94 personas indicaron que fue invertido para la compra de maquinaria, el 19% que corresponde a 56 personas indicaron que fue invertido para la apertura de un nuevo negocio, mientras que un 17% que pertenece a 51 personas indicaron que lo invirtieron para la compra de vehículos de trabajo. Se demuestra que el dinero que disponían los socios fue destinado para el propio beneficio de sus actividades en sus emprendimientos.

8. ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?

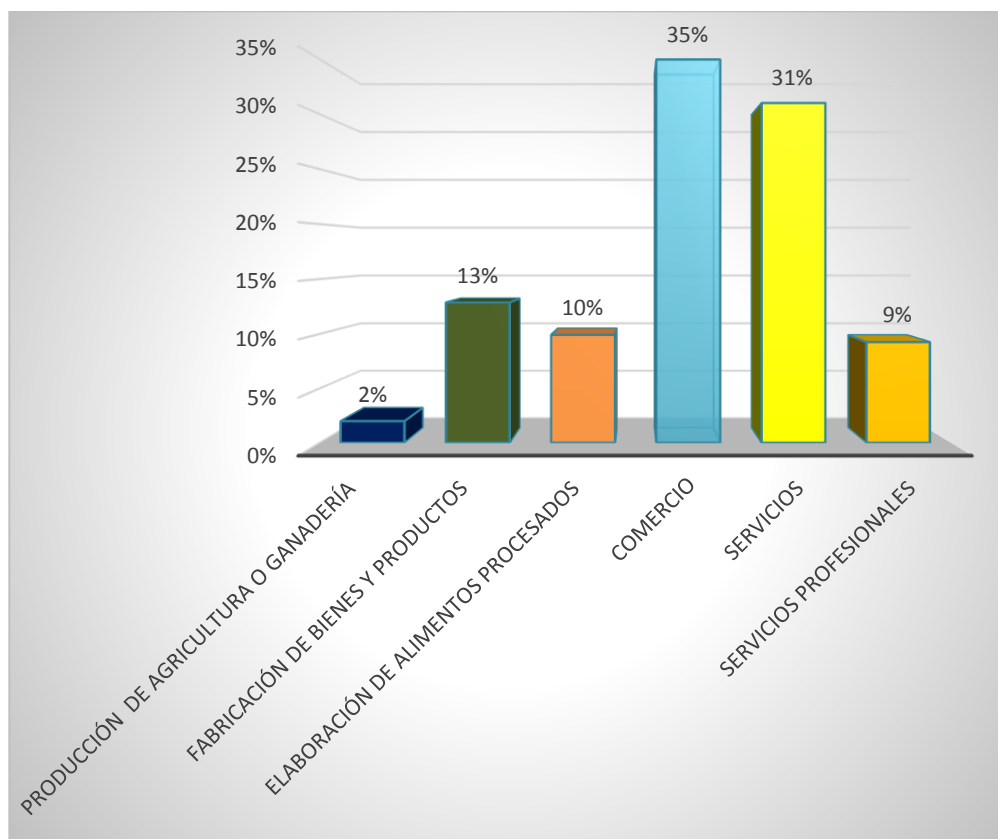
Tabla 17: *Actividad del emprendimiento*

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Producción de agricultura o ganadería (frutas, verduras, leche, carne, etc.)	6	2%
Fabricación de bienes y productos (muebles, adornos, ropa, juguetes, bisutería, utensillos, cosméticos, libros, etc.)	39	13%
Elaboración de alimentos procesados (pastelería, heladería, condimentos, sopas, preparados, snacks, etc.)	30	10%
Comercio (Distribución mayorista o minorista de productos elaborados por terceros)	103	34%
Servicios (Hoteles, Servicio de transporte, distribuidora de gas, discotecas, restaurantes, cafeterías, panaderías, librerías, mecánica, cuidado del hogar, estéticas, etc.)	93	31%
Servicios profesionales (Consultoría o asesoría en medicina, ingeniería, legal, empresas, capacitación, etc.)	28	9%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 10: Actividad del emprendimiento



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 34% que corresponde a 103 personas indicaron que sus emprendimientos se dedica al comercio, el 31% que corresponde a 93 personas indicaron que se dedica a brindar servicios, el 13% que corresponde a 39 personas indicaron que se dedica a la fabricación de bienes y productos, el 10% que pertenece a 30 personas indicaron que se dedica a la elaboración de alimentos procesados, el 9 % que pertenece a 28 personas indicaron que se dedica brindar servicios profesionales, mientras que con un 2% que pertenece a 6 personas indicaron que sus emprendimientos se dedica a la producción de agricultura o ganadería. Por lo tanto, se puede decir que los dos grandes sectores a los que se dedican los emprendimientos en la ciudad de Riobamba es de comercio y servicios, sin dejar a un lado algunos sectores que vienen teniendo importancia en la sociedad como lo es la fabricación de bienes y productos, elaboración de alimentos procesados y de los mismos servicios profesionales. Por otro lado, son pocos ya los emprendimientos que se dedica a la producción de agricultura o ganadería y esto se debería a la falta de apoyo y control que tiene estado y lo mal remunerado que resulta para las personas que se dedican a este sector.

9. ¿Mediante el microcrédito le ha permitido general plazas de trabajo

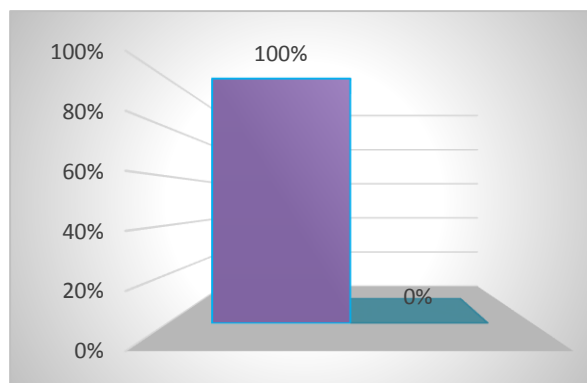
Tabla 18: Plazas de trabajo mediante el microcrédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	299	100%
No	0	0%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 11: Plazas de trabajo mediante el microcrédito



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 299 personas, es decir el total de los encuestados indicaron que mediante el microcrédito que fue otorgado por la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., les ha permitido generar plazas de trabajo y que esto se debe gracias a la inversión que tuvieron que hacer para que sus emprendimientos estén en marcha.

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

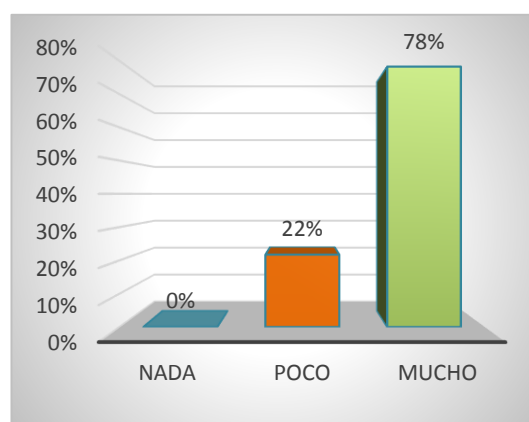
Tabla 19: Ayuda del microcrédito al emprendimiento

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Nada	0	0%
Poco	65	22%
Mucho	234	78%
TOTAL	299	23%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.

Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 12: Ayuda del microcrédito al emprendimiento



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 78% que corresponde a 234 personas indicaron que el microcrédito les ayudo de mucho para iniciar o mejorar su emprendimiento, mientras que un 22% que corresponde a 65 personas indicaron que el microcrédito les ayudo poco. Por lo que se demuestra que el microcrédito ayudo en su mayoría de mucho para que los socios puedan emprender, no registra ningún caso donde haya pasado lo contrario.

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

Tabla 20: Ventas del emprendimiento después del microcrédito

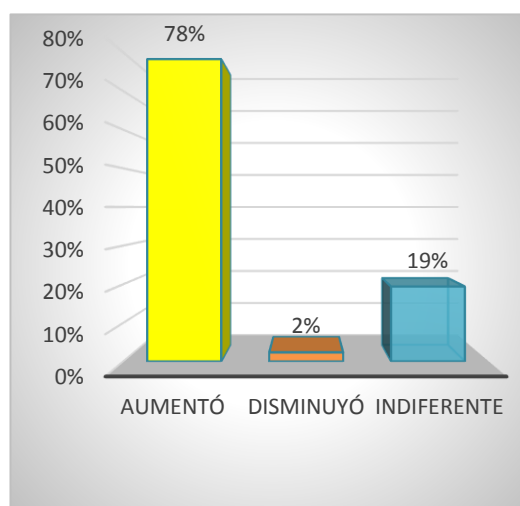
PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Aumentó	234	78%
Disminuyó	7	2%
Indiferente	58	19%
TOTAL	299	81%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 78% que corresponde a 234 personas indicaron que el nivel de ventas de su emprendimiento aumentó después de haber obtenido el microcrédito, el 19% que pertenece a 58 personas indicaron que su nivel de ventas fue indiferente, mientras que un 2% que corresponde a 7 personas indicaron que el nivel de ventas disminuyó después de haber obtenido el microcrédito. Por lo tanto, en su mayoría y con un porcentaje considerable muestra que su nivel de ventas de los emprendimientos aumentó después de haber empleado el microcrédito en loa negocios de los propios socios.

Gráfico 13: Ventas del emprendimiento después del microcrédito



Fuente: Tabla 20
Elaborado por: Alex Ñañañay

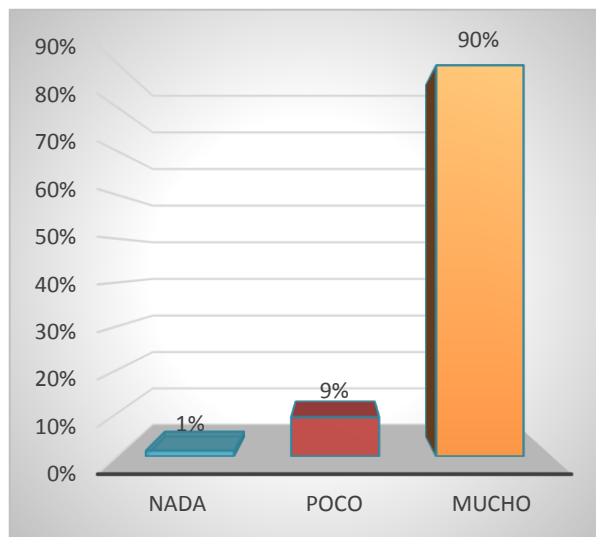
12. ¿La capacidad de ingresos de su emprendimiento le ha permitido cubrir el microcrédito?

Tabla 21: Capacidad de ingresos para cubrir los pagos del microcrédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Nada	4	1%
Poco	27	9%
Mucho	268	90%
TOTAL	299	100%

Fuente: Socios que obtuvieron un microcrédito de la agencia matriz de la Cooperativa Riobamba Ltda.
Elaborado por: Alex Ñañañay

Gráfico 14: Capacidad de ingresos para cubrir los pagos del microcrédito



Fuente: Tabla 21
Elaborado por: Alex Ñañañay

Análisis e interpretación

El 90% que corresponde a 268 personas indicaron que la capacidad de ingresos de su emprendimiento les ha permitido cubrir de mucho al microcrédito que fue otorgado por la agencia matriz de la COAC Riobamba Ltda., el 9% que corresponde a 27 personas indicaron que les ha permitido cubrir poco, mientras que un 1% que corresponde a 4 personas indicaron que con la capacidad de ingresos de su emprendimiento no les ha permitido cubrir en nada al microcrédito. Con los datos anteriores se demuestra que en su mayoría y con un porcentaje muy alto los socios no han tenido problemas para cubrir el microcrédito que se les fue otorgado, y esto se debe gracias a los ingresos propios que provienen de sus emprendimientos.

5.2. Análisis de resultados de la entrevista dirigida a la Jefa de Créditos de la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz

Objetivo: Determinar de qué manera los microcréditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba.

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

Mi nombre es Sonia López, soy jefa de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mi experiencia trabajando en la misma institución es de 30 años.

2. ¿Qué hace la cooperativa para incentivar a sus socios para que opten por los servicios o productos como en este caso los microcréditos?

Para lograr incentivar a sus socios, la COAC apunta a la fidelización de los mismos mediante el cumplimiento total de lo que se ofrece, siendo lo más oportuno posible en los servicios y siendo recíproco en la confianza que tiene los socios con nosotros. Por el lado del ahorro sea en cualquier tipo es tener la tasa de interés muy competitiva en el mercado, y por el lado del crédito de igual forma tener la tasa de interés no muy pegadas a los máximos establecidos por el ente del control sino más bien unas tasas de interés que ayude al microempresario y a sus negocios. En general la Cooperativa trabaja para que los microempresarios tengan un servicio oportuno y en las condiciones que ellos lo necesiten.

3. ¿El producto financiero o servicio que ustedes ofrecen como microcrédito, consideran que es el más adecuado para los microempresarios?

Si, por supuesto, la tasa de intereses que nosotros ofrecemos es muy competitiva en el mercado, lo que le permite al microempresario obtener financiamiento con un interés óptimo de acuerdo a su conveniencia. De esta forma el microempresario ha podido trabajar en su emprendimiento teniendo así utilidades para no solo responder con los pagos o compromisos que tiene con la cooperativa sino también para que su negocio crezca.

4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han tenido los socios o microempresarios para optar por un microcrédito?

Los microempresarios tienen la capacidad de encontrar una y mil formas de alternativas para tener éxito en sus negocios y lo encuentran. Quizás un factor limitante o un inconveniente que se les presente sea la garantía que por su condición es necesaria que exista para que se complete la operación del microcrédito según sea el caso, de ahí los demás documentos que se les piden a los microempresarios son elementales.

Cuando un microempresario comienza un microcrédito siempre la Cooperativa Riobamba le va a pedir una garantía ya que nosotros por un lado debemos garantizar la recuperación de ese dinero prestado y por otro lado debemos ser responsables con los socios que ahorran. Entonces debemos apalancar con una garantía personal o de un bien inmueble para en lo posterior poder recuperar el dinero prestado, claro siempre y cuando el socio o microempresario no cumpla con sus compromisos que tiene con la institución.

5. ¿Considera usted que la Cooperativa debería cambiar en algún aspecto dentro del otorgamiento del microcrédito?

Considero que en toda situación siempre hay que estar en constante movimiento, cambio o evolución. Y es por ello que se ha venido trabajando en nuestras políticas, hemos venido reorientando el servicio tratando de reconocer siempre la confianza que tienen los socios hacia la institución y uno de los aspectos que se ha venido mejorando y que resulta como motivación para los microempresarios es que tenemos ya colocados microcréditos sin garantías o también subiendo montos de créditos sobre firmas para los socios que años y años vienen optando por los microcréditos y lo hacemos porque ya que sabemos de su negocio, de sus responsabilidades para llevar el negocio y cumplir con sus obligaciones.

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

Si totalmente, por más que sea un negocio pequeño siempre se tendrá un ayudante o un asistente trabajando en el mismo, y eso se refleja en los negocios de nuestros socios que a más de generar fuentes de empleo también ayudan a la economía de la población.

7. Después que se les ha otorgado los microcréditos de la COAC de la agencia matriz hacia los socios en el 2017. ¿Como ve la realidad de los negocios o emprendimientos actualmente?

En un gran porcentaje los negocios a los cuales nosotros hemos orientado recursos y hemos financiado han crecido han ampliado sus negocios han evolucionado haciendo cosas diferentes, pero también ha existido negocios que lastimosamente les ha ido mal y no por saber del negocio sino por la economía del país que no ha sido la más favorable en los últimos años. Se puede decir también que en ocasiones depende del entorno económico en el que se desenvuelve el microempresario para que le vaya bien.

5.3. Clasificación del sector según la actividad de los negocios que fueron dirigidos los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y el destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba, 2017.

Mediante información obtenida de la presente investigación se establece la clasificación de los negocios emprendidos por los socios en el 2017, dichas actividades son las siguientes:

- Producción de agricultura o ganadería (frutas, verduras, leche, carne, etc.)
- Fabricación de bienes y productos (muebles, adornos, ropa, juguetes, bisutería, utensillos, cosméticos, libros, etc.)
- Elaboración de alimentos procesados (pastelería, heladería, condimentos, sopas, preparados, snacks, etc.)
- Comercio (Distribución mayorista o minorista de productos elaborados por terceros)
- Servicios (Hoteles, Servicio de transporte, distribuidora de gas, discotecas, restaurantes, cafeterías, panaderías, librerías, mecánica, cuidado del hogar, estéticas, etc.)
- Servicios profesionales (Consultoría o asesoría en medicina, ingeniería, legal, empresas, capacitación, etc.)

Tabla 22. *Clasificación de los negocios emprendidos por los socios*

Actividades	Número de establecimientos
Comercio	106
Servicios	94
Fabricación de bienes y productos	39
Elaboración de alimentos procesados.	30
Servicios profesionales	28
Producción de agricultura o ganadería	6

Elaborado por: Alex Ñauñay

5.4. Análisis de la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en las actividades comerciales de sus socios de la ciudad de Riobamba, 2017.

Para el análisis de la situación de los microcréditos se presenta la importancia y el impacto que ha tenido este producto financiero. Dicho aporte se ve reflejado en los negocios de los socios, que, según información de la presente investigación, el 100% de los encuestados utilizó la financiación del microcrédito para su emprendimiento. Cabe resaltar también que no todo el recurso financiero otorgado por la cooperativa es destinado para la apertura de un nuevo negocio, también se utiliza diferentes actividades dentro del emprendimiento, como la compra de mercadería (33%), compra de maquinaria (31%), apertura de un nuevo negocio (19%) y compra de vehículo de trabajo (17%)

Mediante el microcrédito los socios han podido generar en su totalidad plazas de trabajo, además, el 78% del total de los encuestados indicaron que el microcrédito ha impulsado su emprendimiento, de tal modo que la mayoría de encuestados representado por el 78% indicaron que el nivel de ventas del emprendimiento después del microcrédito aumentó. Adicionalmente, el 90% del total de los encuestados manifestaron que a través de los ingresos provenientes del emprendimiento han podido cubrir su financiamiento. En consecuencia, el socio o microempresario que optó por un microcrédito en gran parte está cumpliendo disciplinadamente con la cooperativa, al invertir el dinero que se le otorgó, en sus emprendimientos, generando de esta manera mayores utilidades para crecer y mantenerse en el mercado.

La razón por la cual, no se obtuvo el 100% de efectividad en las operaciones microcrediticias, es debido a que el 51% de los encuestados, inicia su emprendimiento por falta de empleo y no por oportunidad del mercado, lo que implica negocios sin objetivos claramente definidos, generalmente desarrollados de forma empírica, situaciones que a la larga puede ocasionar diferentes problemas en los negocios. Pese a esto los microempresarios tienen esa característica de ser personas que tienen iniciativa para buscar esa orientación que le lleve al éxito y tal como se muestran en los datos de la investigación los socios mantienen la intención de emprender y esto es gracias a la agilidad en los servicios, seguridad y confianza, y mejores intereses que presenta el microcrédito de la cooperativa. Por lo que el microcrédito es una fuente primordial para poder contribuir en las actividades de sus socios, razón por la cual, dentro de la Cooperativa Riobamba Ltda., en su agencia matriz y en general es el producto financiero más demandado con más del 55% del total de su cartera de crédito es el microcrédito.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- En base a la información obtenida se pudo señalar que en la agencia matriz de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., para el año 2017 se colocó 1349 microcréditos que fueron dirigidos a sus socios, de modo que en su mayoría los socios expresan que no han tenido ningún inconveniente para optar por este servicio, teniendo así microcréditos de corto y mediano plazo.
- 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.
- Los resultados del análisis de la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la cooperativa son positivos. Reflejado de esta manera por parte de los socios una notable contribución en el nivel de ingresos de los emprendimientos después del microcrédito., y por parte de la institución, teniendo una baja tasa de interés en su recuperación de cartera y siendo el microcrédito el producto mas demandado por sus socios principalmente por sus mejores intereses que presenta a la sociedad.

6.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que las políticas gubernamentales sigan sosteniendo el impulso a las microfinanzas ya que el microcrédito es y ha demostrado ser un factor que influye y hace posible el funcionamiento de la economía de la población.
- Para que el socio pueda inmiscuirse en todos los sectores productivos de acuerdo a sus pretensiones, es de suma importancia realizar una orientación o capacitación antes y después de otorgar el microcrédito por parte de la institución. El realizar capacitaciones continuas de administración y el manejo adecuado del efectivo fortalecerá el desarrollo y crecimiento del emprendimiento y por ende el nivel de vida de los socios.
- En relación a las instituciones financieras se recomienda que se puedan crear estrategias financieras para seguir facilitando aún más el acceso de los microcréditos, el microempresario debe sentirse seguro y en primera instancia debe sentir esa motivación que le pueda brindar la institución financiera para poder trabajar de la mejor manera en sus emprendimientos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alianza Cooperativa Internacional. (2013). *www.ica.coop*. Obtenido de <https://www.ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2015). En *Nota metodológica sobre las estadísticas monetarias y financieras: nueva segmentación de crédito*. Ecuador.
- Berezo J. (2005). *Las microfinanzas en los países en desarrollo*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca y OIKOCREDIT.
- Businessdictionary. (2017). *businessdictionary.com*. Obtenido de <http://www.businessdictionary.com/definition/entrepreneurship.html#ixzz3xv9ci0nt>
- COAC Riobamba Ltda. (2012). *cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/index.php/institucion/quienes-somos>
- COAC Riobamba Ltda. (2017). *cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/info/>
- COAC Riobamba Ltda. (2012). Boletín de Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- COAC Riobamba Ltda. (2012). Boletín de Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- COAC Riobamba Ltda. (2012). *cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/index.php/institucion/origen-conformacion>
- COAC Riobamba Ltda. (2019). *www.cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/index.php/productos-servicios/ahorros>
- COAC. Riobamba Ltda. (2012). *www.cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/index.php/productos-servicios/creditos/microcreditos>
- COAC. Riobamba Ltda. (2018). Memoria 2018. 4-42.
- COAC. Riobamba Ltda. (2019). *www.cooprio.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/index.php/productos-servicios/creditos/creditos-vivienda>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *www.pge.gob.ec*. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Congreso de Colombia. (2016). *De fomento a la cultura del emprendimiento*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *www.asambleanacional.gob.ec*. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/file/sasambleanacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf>
- Dau P. y Lara C. (2011). *Descripción de los microcréditos entregados por las instituciones financieras en el Ecuador durante el periodo 2000-2010*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- De Miranda, J y Correa L. (2011). *Cooperativismo y defensa del consumidor: la identidad entre el espíritu cooperativo y el fundamento del derecho del consumidor*. Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo.
- El Comercio. (24 de 07 de 2016). *www.elcomercio.com*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/aumento-oferta-servicios-desempleo-ecuador.html>
- Escobar J. (2015). *Evaluación del impacto del microcrédito en la reducción de la pobreza en Ecuador, periodo 2009.2012*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Gómez J. (2010). *El emprendedor, hacia una nueva caracterización en Colombia*. Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales. XVII(29), 17-32.
- Garavito D. (2016). Microcréditos: Evolución y situación actual del sistema de microfinanzas en Colombia. Bogotá-Colombia: Univ. Estud. N° 13: 49-72.
- Gavilanes A. y Romero M. (2015). *Medición del impacto de los microcréditos sobre el nivel*

- de vida de los habitantes del cantón San Fernando, año 2014.* Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Global Entrepreneurship Monitor. (2018). *gem.ufm.edu*. Obtenido de <https://gem.ufm.edu/wp-content/uploads/2018/08/Reporte-Nacional-Guatemala-2017-2018.pdf>
- Guilcapi M. (2016). *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.* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Gutterman A. (2015). *Entrepreneurship: A Guide for Group-Oriented Entrepreneurs. Growth Priented Entrepreneurship Project.* Obtenido de <https://alangutterman.typepad.com/files/en---definitions-types.pdf>
- Gutterman A. (2015). *Entrepreneurship: A Guide for Group-Oriented Entrepreneurs. Growth Priented Entrepreneurship Project.* Obtenido de <https://alangutterman.typepad.com/files/en---definitions-types.pdf>
- Hernández R. (2014). *Metodología de la investigación.* La Habana: Felix Varela.
- Inglada G., Sastre C. y Bilbao M. (2015). *Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social.* Revista Científica Guillermo de Ockham.
- Lacalle M. (2011). *Los microcréditos: un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza.* Revista de Economía Mundial.
- Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza: de un sueño al Novel de la Paz.* Madrid: Turpial.
- Lacalle, Rico, & Duran, &. (2016). *Revista de Economía Mundial.* Obtenido de Estudio piloto de evaluación del programa de microcrédito de Cruz Roja: <http://www.redalyc.org/pdf/866/86601905.pdf>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Lezamiz M. (2004). *Relato breve del cooperativismo.* Otalora.
- López M. (2016). *www.expansion.com*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>
- Moncayo P. (2010). *Emprendimiento: un concepto que integra el ser y hacer del sujeto. Management.* Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Orellana, E. (2014). *Las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador: verdades y desafíos .* Quito - Ecuador.
- Parker J. y Pearce D. (2011). *Microfinanzas, donaciones y respuestas no financieras para la reducción de la pobreza: ¿Dónde encaja el microcrédito?* CGAP.
- Patiño J., (2008). *Revista Escuela de Administración de Negocios.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611455004>
- Porto J. y Merino M. (2010). *Definición de método deductivo.* Obtenido de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>.
- Registro de Directivas SFPS. (2018). *servicios.seps.gob.ec*. Obtenido de <https://servicios.seps.gob.ec/rsfps-internet-web/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
- Roberts A. (2011). *El microcrédito y su aporte al desarrollo económico.* Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-el-microcredito-y-su-apoyo-al-desarrollo-economico-10-2003.pdf>
- Rodríguez, G. (2015). *Impacto de las microfinanzas: resultados de algunos estudios.* Revista

- Ciencias Estratégicas.
- Samaniego, F. (2014). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2014/microcredito.html>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2018). *www.superbancos.gob.ec*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2018/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (2014). *uasb.edu.ec*. Obtenido de http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/GLOSARIO%20DEL%20SIGNIFICADO%20DE%20INDICADORES%20Y%20FUENTES_MICROFINANZAS.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/769168/SEGMENTACION+_ACTIVOS_2018.pdf/3f875ce7-0184-4b66-a624-f835297cbafc?version=1.0
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *www.seps.gob.ec*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna?conoce-la-eps>
- Universitat de les Illes Balears. (2019). *Cátedra Iberoamericana*. Obtenido de <https://fci.uib.es/Servicios/libros/investigacion/Bukstein/IV.-El-concepto-de-microcredito.cid217653>
- Uribe M. y Reinoso J. (2013). *Emprendimiento y Empresarismo*. Bogotá- Colombia.
- Valencia G. (13 de 11 de 2012). *scielo.org.co*. Obtenido de Autoempleo y emprendimiento. Una hipótesis de trabajo para explicar una de las extrategias adoptadas por los gobiernos para hacer frente al progreso del mercado: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v15n32/v15n32a5.pdf>
- Vargas C. (2015). *Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. Integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero*. Revesco, Revista de estudios cooperativos.
- Yetisen, A., Volpatti, R., Coskun, A., Cho, S., Kamrani, E., Butt, H., . . . Yun, S. (2015). *Entrepreneurship*.

8. ANEXOS

Anexos I: Matriz Lógica

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba, 2017?	Determinar cómo los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba, 2017.	Los Microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda., aportan en el Emprendimiento de la ciudad de Riobamba, 2017.
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
¿Cuáles son los microcréditos otorgados por la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en la ciudad de Riobamba en el 2017? ¿A qué sector según la actividad de los negocios fueron dirigidos los microcréditos de la de la	Identificar los microcréditos otorgados por la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en la ciudad de Riobamba en el 2017. Identificar el sector según la actividad de los negocios que fueron dirigidos los microcréditos de	

<p>agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y cuál fue su destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba en el 2017?</p> <p>¿Cuál es la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en las actividades comerciales de sus socios de la ciudad de Riobamba, 2017?</p>	<p>la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda., y el destino que tuvieron los mismos en la ciudad de Riobamba, 2017.</p> <p>Analizar la situación de los microcréditos de la agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito RIOBAMBA Ltda., en las actividades comerciales de sus socios de la ciudad de Riobamba, 2017.</p>	
--	---	--

Elaborado por: Alex Ñañañay

Anexos 2: Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Microcrédito

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
<p>Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista</p>	<p>Crédito</p> <p>Garantía solidaria</p> <p>Actividades en pequeña escala de producción, comercialización y servicios</p> <p>Ventas</p>	<p>Número de créditos, Tipo de interés, montos, plazos</p> <p>Indicadores Financieros</p> <p>Tipo de negocios</p> <p>Rentabilidad</p>

Elaborado por: Alex Ñañañay

VARIABLE DEPENDIENTE: Emprendimiento

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES
<p>Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado, su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.</p>	<p>Creación de riqueza</p> <p>Oportunidades</p> <p>Creación de la empresa</p>	<p>Nivel de ingresos</p> <p>Innovación</p> <p>Número de empresas, generación de empleo</p>

Elaborado por: Alex Nañay

Anexos 3: Diseño del cuestionario de la encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE OBTUVIERON UN MICROCRÉDITO EN LA
COAC RIOBAMBA LTDA. AGENCIA MATRIZ, 2017**

Señor(a) mediante la presente encuesta solicitamos de la manera más comedida su colaboración para el desarrollo un trabajo de investigación.

OBJETIVO: Determinar de qué manera los microcréditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, aportan en el emprendimiento de la ciudad de Riobamba

INSTRUCCIONES DE LLENADO: Analizar el contenido de cada una de las preguntas y encerrar en un círculo la opción que usted considere.

CUESTIONARIO

- 1. ¿Porque motivos usted prefirió un microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.?**
 - a) Agilidad en los servicios
 - b) Seguridad y confianza
 - c) Mejores intereses
 - d) Otros: _____
- 2. ¿Cuál fue el monto que usted obtuvo del microcrédito?**
 - a) \$200 a \$1000
 - b) \$1001 a \$5000
 - c) \$5001 a \$10000
 - d) \$10001 a \$15000
 - e) \$15001 a \$20000
- 3. ¿El plazo que se le otorgó el microcrédito fue?**
 - a) 6 meses
 - b) 6 meses a 1 año
 - c) 1 a 2 años
 - d) 2 a 3 años
 - e) 3 a 4 años
 - f) 4 años en adelante
- 4. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen en los requisitos para la concesión de microcréditos?**
 - a) Garantías
 - b) Capacidad de pago
 - c) Referencias
 - d) Ninguno
- 5. ¿El dinero que le fue otorgado mediante el microcrédito fue destinado a?**
 - a) Su emprendimiento
 - b) Gastos personales
 - c) Pagar deudas
 - d) Viajes
 - e) Otros: _____
- 6. De 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**
 - a) Oportunidad de mercado
 - b) Falta de empleo
 - c) Independencia e instinto emprendedor
 - d) Otros: _____

7. ¿En su emprendimiento en qué fue invertido el dinero otorgado por el microcrédito?

- a) Apertura de un nuevo negocio b) Compra de mercadería c) Compra de maquinaria
d) Vehículo de trabajo e) Asesoría profesional
f) Otros: _____

8. ¿A qué actividad se dedica su emprendimiento?

- a) Servicios (Hoteles, Servicio de transporte, distribuidora de gas, discotecas, restaurantes, cafeterías, panaderías, librerías, mecánica, cuidado del hogar, estéticas, etc.) b) Fabricación de bienes y productos (muebles, adornos, ropa, juguetes, bisutería, utensillos, cosméticos, libros, etc.) c) Elaboración de alimentos procesados (pastelería, heladería, condimentos, sopas, preparados, snacks, etc.) d) Servicios profesionales (Consultoría o asesoría en medicina, ingeniería, legal, empresas, capacitación, etc.) e) Comercio (Distribución mayorista o minorista de productos elaborados por terceros) f) Producción de agricultura o ganadería (frutas, verduras, leche, carne, etc.)

9. ¿Mediante el microcrédito le ha permitido general plazas de trabajo?

- a) Si b) No

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

- a) Nada b) Poco c) Mucho

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

- a) Aumentó b) Disminuyó c) Indiferente

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

- a) Nada b) Poco c) Mucho

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexos 4: Diseño de la guía de entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE(A) DE CRÉDITOS DE LA COAC
RIOBAMBA LTDA. AGENCIA MATRIZ

1. ¿Cuál es su nombre y experiencia que tiene en la COAC Riobamba Ltda.?
2. ¿Qué hace la Cooperativa para incentivar al socio para que opte por los servicios o productos como en este caso los microcréditos?
3. ¿El producto financiero y el servicio que ustedes ofrecen como el microcrédito, consideran que es el más adecuado para los microempresarios?
4. ¿Cuáles han sido los principales inconvenientes que han tenido los socios o microempresarios para optar por un microcrédito?
5. ¿Considera usted que la Cooperativa debería cambiar en algún aspecto dentro del otorgamiento de microcréditos?
6. ¿Usted considera que los socios a través de los microcréditos otorgados por la COAC, han generado empleo?
7. Después que se les ha otorgado los microcréditos de la COAC de la agencia matriz hacia los socios en el 2017. ¿Como ve la realidad de los negocios o emprendimientos actualmente?