



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**EL MICROCRÉDITO COMO UNA ALTERNATIVA EN LA
ECONOMÍA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Autor: Choco Pandashina Juan José

Tutor: Eco. Sandro Oscar Muela Proaño

AMBATO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, Juan José Choco Pandashina, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “El Microcrédito como una Alternativa en la Economía de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al sistema de Biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académico divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 28 días del mes de enero de 2021, firmo conforme:

Autor: Juan José Choco Pandashina

Firma:

Número de Cédula: 1803653680

Dirección: Ambato. Chibuleo San Francisco

Correo Electrónico: chocop_1982@hotmail.com

Teléfono: 0996526526

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “EL MICROCRÉDITO COMO UNA ALTERNATIVA EN LA ECONOMÍA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”, presentado por Juan José Choco Pandashina, para optar por el Título Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria,

CERTIFICO

Que el dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 28 de enero del 2021



.....
Ec. Sandro Oscar Muela Proaño
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 28 de enero de 2021

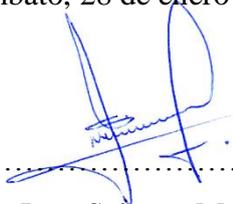


Juan José Choco Pandashina
C.I. 1803653680

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“EL MICROCRÉDITO COMO UNA ALTERNATIVA EN LA ECONOMÍA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA”**. previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 28 de enero de 2021



Lic. Juan Salazar. Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ec. Isaac Paredes Flor Mg.
VOCAL



Ec. Sandro Muela. Mg.
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo fruto del esfuerzo y dedicación va dirigido a todos quienes estuvieron a mi lado apoyándome para salir adelante, en especial a mi esposa Inés Masabanda y a mis hijos Alan y Maylin que son mi inspiración.

Lo dedico también a mi madre que con sus sabios consejos han inculcado el deseo de superación y perseverancia. Dios los bendiga.

Juan José Choco

AGRADECIMIENTO

La gratitud es un acto desinteresado y hay que encontrar el tiempo para hacerlo a todas las personas que hicieron que mi vida sea diferente. GRACIAS Padres, esposa, hijos y sobre todo mil gracias a la Universidad Tecnológica Indoamérica por abrir sus puertas y darme la oportunidad de obtener mi título de Magister.

De igual forma quiero dejar impreso mi eterna gratitud al Ec. Sandro Muela Proaño por su guía en la realización de este trabajo.

Juan José Choco

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	<i>i</i>
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos	xii
Indice de anexos	xiii
Introducción.....	1
Justificación	3
Planteamiento de problema	4
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Capítulo I.....	7
El Microcrédito	7
1.1 El Microcrédito	7
1.2 El microcrédito en el Ecuador	9
1.3. Las Cooperativas en el Ecuador.....	10
1.4. Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario	15
1.5 Economía del Ecuador.....	15
1.6. Incidencia de los créditos en la economía	17
1.7. Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	19
Capítulo II.....	24
Diseño Metodológico.....	24
2.1 Paradigmas y tipos de investigación	24
2.2. Modalidad de Investigación.....	24
2.3 Población y muestra	25
2.4. Determinación de la muestra:	27

2.5 Operacionalización de Variables	29
2.6 Procedimiento de recolección de información.	30
2.6.1 Entrevistas.....	30
2.6.2 Encuestas.....	30
2.7 Análisis e interpretación de datos	30
2.7.1 Análisis e interpretación de resultados.....	30
Capitulo III	52
diseño e Implementación de un Microcrédito para Reactivar la Economía en tiempo de Pandemia.....	52
3.1 Propuesta de solución al problema	52
3.2. Antecedentes	53
3.3 Objetivos de la propuesta	56
3.3.1 Objetivo general	56
3.3.2 Objetivos específicos.....	56
3.4. Características del crédito Tukuy tantanakushpa ñawpaman rishun (juntos nos reactivamos)	56
3.4.1. Niveles de Aprobación	59
3.5 Proceso de aprobación del crédito Tukuy tantanakunashpa (Juntos nos reactivamos).....	60
3.6 Importancia	63
3.7. Factibilidad social y financiera	64
3.8 Indicadores de satisfacción.....	65
3.8.1 Satisfacción Clientes	65
3.9 Previsión de la evaluación de la propuesta.....	66
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Bibliografía.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro No.1: Cooperativas de Ahorro y Crédito Calificadas al Sistema Nacional de Pagos por Segmentos.....	11
Cuadro No. 2. Segmentos de Cooperativas.....	15
Cuadro No. 3: Situación económica del Ecuador.....	15
al 30 de noviembre del 2019	15
Cuadro No. 4: Entorno Macroeconómico en Ecuador a agosto 2020	17
Cuadro No. 5: Cooperativas del Segmento 1	19
Cuadro No. 6. Servicios crediticios	22
Cuadro No. 7. Tipo de crédito	25
Cuadro No. 8: Sexo	26
Cuadro No. 9: Sector.....	26
Cuadro No. 10: Personal del área de Crédito	26
Cuadro No. 11: Opciones	28
Cuadro No. 12: Variable: Microcrédito	29
Cuadro No. 13: Tipo de crédito	31
Cuadro No. 14 : Mejorar la economía	32
Cuadro No. 15: Monto de créditos	33
Cuadro No. 16: Montos acordes a la capacidad de pago.....	34
Cuadro No. 17: Destino del microcrédito	35
Cuadro No. 18: Evaluación de logros alcanzados	36
Cuadro No. 19: Montos de créditos	37
Cuadro No. 20: Ha mejorado la calidad de vida	38
Cuadro No. 21: Género de los encuestados	40
Cuadro No. 22. Edad de los encuestados	41
Cuadro No. 23: Estado Civil de los encuestados.....	42
Cuadro No. 24 Actividad de los encuestados.....	43
Cuadro No. 25. Monto Solicitado.....	44
Cuadro No. 26: Destino del monto solicitado	45
Cuadro No. 27: Destino del microcrédito	46
Cuadro No. 28: El crédito ha mejorado la economía	47

Cuadro No. 29: Utilidad del crédito.....	48
Cuadro No. 30: Grado de satisfacción	49
Cuadro No. 31: Incidencia del crédito	53
Cuadro No. 32: Menciona con certeza en lo que va a emplear el crédito	54
Cuadro No. 33: Record de Crédito	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Árbol de Problemas	6
Gráfico No. 2 Volumen de crédito de la Cooperativa ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda, Segmento 1	23
Gráfico No. 3 : Tipo de crédito	31
Gráfico No. 4: Mejorar la economía.....	32
Gráfico No. 5: Montos de crédito.....	33
Gráfico No. 6: Concordancia del crédito con la capacidad de pago.....	34
Gráfico No. 7: Destino del crédito	35
Gráfico No. 8: Evaluación de logros alcanzados con el crédito.....	36
Gráfico No. 9: Aspectos de mejoras	37
Gráfico No. 10: Ha mejorado el crédito.....	38
Gráfico No. 11: Género de los encuestados.....	40
Gráfico No. 12: Edad de los encuestados	41
Gráfico No. 13: Estado civil de los encuestados	42
Gráfico No. 14: Actividad de los encuestados	43
Gráfico No. 15; Monto Solicitado.....	44
Gráfico No. 16: Destino del microcrédito	45
Gráfico No. 17: Adquisición de microcrédito.....	46
Gráfico No. 18: Mejor economía	47
Gráfico No. 19: Utilidad del crédito	48
Gráfico No. 20: Satisfacción del microcrédito	49
Gráfico No. 21: Incidencia del crédito	53
Gráfico No. 22: Destino del crédito.....	55
Gráfico No. 23. Corte del Estado financiero	59
Gráfico No. 24. Diagrama de procesos	60
Gráfico No. 25 : Manejo de créditos por línea.....	79
Gráfico No. 26: Clasificación de cartera.....	80

INDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Certificación.....	78
Anexo No. 2: Manejo de créditos por línea.....	79
Anexo No. 3: Clasificación cartera.....	80
Anexo No. 4: Encuesta a empleados y directivos	81
Anexo No. 5 Encuesta.....	83

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

TEMA: “EL MICROCRÉDITO COMO UNA ALTERNATIVA EN LA ECONOMÍA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.”

AUTOR: Juan José Choco Pandashina

TUTOR: Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación sobre el Microcrédito como una alternativa en la economía de los clientes internos de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, de la ciudad de Ambato; apoyándose en el objetivo general de Evaluar el microcrédito como una alternativa en la economía de los socios; se basó en la metodología bibliográfica y de campo, con un enfoque cualitativo. Iniciando con la elaboración del marco teórico para ampliar conceptos sobre economía y microcréditos. Mediante encuestas aplicadas al personal que está en relación directa con la acreditación del préstamo, es decir, a quienes laboran en este departamento, y para los clientes se diseñaron preguntas relacionadas con el monto, el motivo de su solicitud, estado civil, ocupación, y sobre todo si consideran que los microcréditos sirven para satisfacer las necesidades, y si han mejorado la calidad de vida. Conociendo que en su mayoría son casados, con un promedio de edad entre los 35-50 años, en un alto índice se dedican a la agricultura y tanto el personal interno como los socios aseguran que los créditos sirven para satisfacer las necesidades y les ha apoyado para incrementar su capital de trabajo, y/o para la compra de mercadería. El aporte principal de esta investigación permitió conocer que el microcrédito si brinda beneficios en la vida de los socios; siendo necesario por lo tanto, apoyar a este servicio a través de la propuesta que incluye primeramente el análisis de las falencias en el proceso de la cooperativa, a través del diseño de una ficha denominada “Record Crediticio” la misma que inclusive puede ser incorporada al sistema digital; con la cual se aspira agilizar este servicio; teniendo en consideración que es el principal, es decir la mayoría acceden a este tipo de servicio, por lo que sería de gran ayuda contar con una herramienta rápida y oportuna.

DESCRIPTORES:

Microcrédito, socios, economía, alternativa, social.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

THEME: SMALL LOANS AS AN ECONOMIC OPTION FOR MEMBERS OF
“MUSHUC RUNA LTDA.” CREDITI UNION

AUTHOR: Juan José Choco Pandashina

TUTOR: Sandro Oscar Muela Proaño Ec.

ABSTRACT

The research about Small loans as an economic option for the internal clients of “Mushuc Runa LTDA” Credit Union in Ambato City is supported by its overall aim of assessing Small Loans as an economic option for its members. Furthermore, the literature review and field research methodology through a qualitative approach were used. First, the theoretical framework was developed to broaden knowledge about economic and small loans. In addition, the staff directly involved in the loan accreditation were surveyed. Also, the clients answered questions related to the amount, loan request, marital status, occupation, as well as their opinion about how well small loans meet their needs and have improved their life quality. According to the research, they are mostly married, between 35 and 50 years old, and they work in agriculture. As result, the internal staff and members assure that loans meet their needs and have helped to increase their working capital and /or purchase goods. Besides, the benefits of small loans in member’s lives can be seen in this research. Thus, it is necessary to strengthen credit service using the proposal, including the analysis of shortcomings in the Credit union by designing a card called “Credit Record”. Hence in the digital system can be incorporated to speed up the service. This is the main service, so it would be of great help to have a quick and timely tool.

KEYWORDS: Economy, members, option, social, small loans.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación está enmarcado en la línea de Asociatividad y Productividad, es decir el proceso de desarrollo económico adecuado para las personas que adquieren el microcrédito como una alternativa de emprendimiento de sus negocios a pequeña escala a través de las cooperativas de ahorro y crédito.

La sub línea de estudio es asociativo financiero social y solidario, puesto que se estudia la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito que dan servicios financieros como concesión de préstamos a sectores minoristas ya sea créditos individuales o grupales.

La investigación al respecto del tema del Microcrédito como una alternativa en la economía de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., al analizar si los clientes de esta entidad financiera han adquirido en algún instante este producto de forma individual o grupal. Se entiende que es uno de los temas más importantes dentro del sector económico, ya que constituye una de las alternativas para integrar a la población excluida del sistema financiero bancario.

En el marco legal de la Ley de Economía Popular y Solidaria de las Cooperativas de Ahorros y Crédito tiene normativas exclusivas para el mejoramiento de la misma ya que pertenece al sector financiero, de la misma forma también se ha fortalecido a través de Código Orgánico Monetario Financiero al dar un mejor control a las entidades financiera y respaldar a sus usuarios, logrando de esta manera la satisfacción de las entidades de control, y como marco conceptual está relacionado a la solidaridad, cooperación y la reciprocidad, privilegiando al ser humano como sujeto y fin de sus actividades, en armonía con la naturaleza, sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital, busca el buen vivir del ser humano.

Estos objetivos tienden a buscar una vida digna para los ecuatorianos a través del fortalecimiento de los distintos sistemas económicos, como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., matriz Ambato, y todas las agencias brinda

servicios financieros; siendo pioneros y con mayor rentabilidad. El microcrédito que se destina a socios como los agricultores, producción a pequeña escala, comerciantes minoristas, albañiles, jornaleros, micro emprendimiento, etc.; tomando en consideración que la mayoría de socios accede a este segmento de préstamos.

En los últimos años en el Ecuador el Microcrédito ha sido uno de los productos más relevantes en el sector financiero, en la cual la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria realiza controles y monitoreo, de la misma forma incluye la institucionalización, normativas y resoluciones para realizar un control eficaz y eficiente, ya que el microcrédito dinamiza el crecimiento económico de la población mejorando la calidad de vida de los socios que pertenecen a este sector.

Tungurahua es la tercera provincia con más de 160 instituciones financieras cooperativistas, por tal razón, la provincia ha tenido mayor desarrollo económico social y solidario, satisfaciendo la demanda económica de los socios que pertenecen a las cooperativas de ahorro y crédito, en la cual los asociados sean beneficiados con créditos para emprender pequeños negocios.

Este trabajo, también se vincula con las políticas desarrolladas por el gobierno nacional de los ecuatorianos, como es el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021, el Plan Nacional del Buen Vivir, entre otros siguiendo los objetivos, políticas y lineamientos planteados por este documento, toda vez que se propone el implementar un crédito para reactivar la economía de la población económicamente activa que se dedica especialmente a la agricultura y al comercio, siendo necesario en esta época de crisis que se está viviendo por la pandemia, virus que ha afectado la economía a nivel mundial. Los objetivos del Buen Vivir, tendientes a mejorar las condiciones de vida, constan:

1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas
2. Mejorar la calidad de vida de la población.
3. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía;
4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización
5. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas;

6. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria (CEPAL, ALADI, FAO, 2020)

JUSTIFICACIÓN

El análisis del microcrédito es un estudio amplio, ya que cumple un papel muy importante en el desarrollo de economía social y local, puesto que es una alternativa para la reactivación productiva y económica de esta manera reducir los niveles de pobreza.

Estudiar la influencia que los microcréditos tienen, consiste en conocer las normas que se aplican en la región y en el sistema financiero, sin embargo, el concepto tiene mayor importancia en su regulación y está ligada a diferentes características, es decir en algunos países utilizan criterios como montos, destino de crédito, las actividades a financiar o fuente de repago para definir un préstamo como microcrédito,

La investigación sobre el tema de tesis permite determinar que las micro finanzas son parte muy importante en el sector financiero, por lo cual se analizan los niveles de riesgo, debido al impacto de este producto dentro del sistema financiero especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito.

Según el Fondo Monetario Internacional (FIM) y el Banco Mundial (BM) en 2015 habría en el mundo 920 millones de personas viviendo en situación de pobreza extrema, es decir sobreviviendo con menos de \$ 1.25 al día, mientras que en 1990 era 1800 millones. Con apoyo del microcrédito ha disminuido la pobreza del 42% al 15% estos últimos 20 años.

Con este estudio se va a analizar la influencia de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en las cooperativas de ahorro y crédito, el control y las normas que exige esta entidad, ya que la EPS busca el buen vivir de la sociedad en común. Es por esta razón que se considera que la participación y el fortalecimiento de las

comunidades locales son factores determinantes para un desarrollo sostenible desde el punto de vista económico y social a largo plazo.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Contextualización Macro

El objetivo primordial al crear un establecimiento cooperativo es brindar ayuda social a través de microcréditos, para ello se establecen en diferentes países especialmente en los capitalistas en donde existe población urbano – rural y marginal; dichas entidades buscan satisfacer las necesidades primordiales de sus asociados, al otorgar créditos a un mínimo interés para diversos fines.

El acceso a préstamos que ayudan a emprender alguna actividad económica que les permita mejorar los ingresos y la calidad de vida ha sido, es y será una característica propia de los sectores excluidos. Sin embargo, no todos quienes acceden a este tipo de crédito emplean el 100% de su préstamo para el motivo de su emprendimiento, sino al contrario desvían su utilización para otros menesteres; constituyendo en muchas ocasiones un problema porque quienes están al frente de la cooperativa no tienen el control y seguridad de haber ayudado a disminuir el índice de necesidad a través del microcrédito otorgado.

Contextualización meso

Como consecuencia de la crisis económica que se vivió a nivel mundial y especialmente en el Ecuador en la década de los años 90s surgieron cientos de entidades financieras tendientes a cubrir necesidades de los sectores excluidos de la banca tradicional; quienes no calificaban para acceder a créditos y así emprender sus microempresas ayudando a crear el auto empleo.

La actividad crediticia microempresarial del país ha crecido vertiginosamente en los últimos años, especialmente el dedicado a pequeños productores, comerciantes, cuyo monto siempre está direccionado al incremento de capital y fortalecimiento de sus negocios y pequeños emprendimientos.

Contextualización micro

Uno de los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es precisamente el crédito destinado a pequeñas y medianas empresas, sector agrícola, ganadero, comerciantes informales y emprendedores, creado para coadyuvar sus necesidades más prontas. Sin embargo, se hace necesario investigar si los microcréditos llegan a los más necesitados, persiguen o no el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía poniendo en práctica la equidad social y de género. Es decir, si satisfacen o no las necesidades de sus clientes.

Otro de los problemas que ha tocado vivir en este último año es la pandemia sanitaria COVID 19, a nivel mundial, situación que ha afectado a todos; principalmente los clientes potenciales de la cooperativa en estudio, quienes se han visto en la necesidad de recurrir a otras entidades que ya ofertan créditos para reactivar la economía y así paliar esta situación; pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, no cuenta aún con este servicio.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

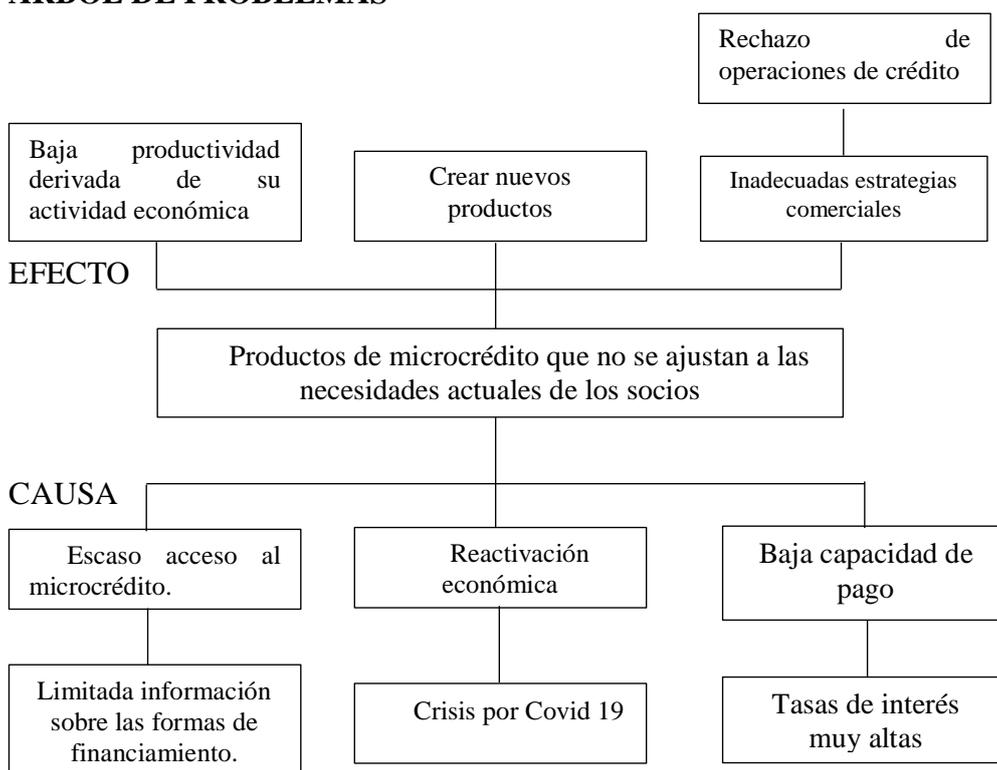


Gráfico No. 1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Juan Choco P. (2020)

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia del microcrédito en la económica de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente el microcrédito como una alternativa económica en el entorno local e internacional.
- Diagnosticar el impacto del microcrédito en la economía de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.
- Proponer la implementación de un nuevo crédito tendiente a mejorar la economía de los sectores populares, por la crisis sanitaria del COVID 19.

CAPÍTULO I

EL MICROCRÉDITO

1.1 El Microcrédito

En la página principal de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, aparece la definición de microcrédito: “son créditos encaminados a financiar pequeños emprendimientos productivos, principalmente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc.” (Mushuc Runa, 2020)

En los países capitalistas, en donde el dinero es el punto de partida, siempre ha existido una gran brecha entre pobres y ricos; tanto es así que, en épocas pasadas, los pobres no podían acceder a préstamos en instituciones financieras con el fin de obtener recursos que les permita hacer algo más, ya que el dinero que obtienen de su trabajo alcanza únicamente para satisfacer las necesidades básicas. Ante esta situación, la banca privada optaba por negar créditos.

El microcrédito surge en los años 60 de manos de Muhammad Yunus, Jefe del Programa Económico Rural de la Universidad de Chittagong quien 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 recuperó 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 logró obtener la confianza de los bancos tradicionales para que fueran ellos quienes prestaran directamente a los pobres que carecieran de garantías reales o avalistas, sino que, inicialmente, para poder conseguir préstamos, él tenía que figurar como avalista. Entonces surgió la idea de crear un banco independiente para los pobres, que se dedicaría a la concesión de microcréditos, primando los objetivos de índole social sobre los beneficios financieros. (Martín López, pág. 5)

En los microcréditos, la gestión de los préstamos es muy sencilla y la burocracia que les acompañan muy reducida, el período de tiempo de la devolución total del préstamo es corto (normalmente por un periodo de un año o incluso menos) y los desembolsos son pequeños y frecuentes, notando que lo más habitual es la devolución semanal o mensual de dichas cantidades. (Lacalle, 2008).

El Sistema financiero mundial, se sostiene en los paradigmas de acumulación, pero en las últimas décadas debate formas cooperativistas en el sector, pues las diversas experiencias de cooperativismo generan otras nuevas. El sistema cooperativo se encuentra bastante difundido en América Latina, donde además se establecen redes de colaboración que van más allá del ámbito de trabajo de las propias cooperativas o confederaciones, (Organización de las Naciones , 2012)

Contextualizado por varios autores sobre el estudio de “Microcrédito como una Alternativa para el desarrollo de la economía de un país se considera que es de interés social”, que permite la sostenibilidad de una economía, generando emprendimientos de microempresas y que este producto es dirigido a los sectores de la población más vulnerables. La investigación se basa para analizar si los socios o clientes que reciben este producto constituyen un microcrédito, pues lo solicitan en cualquier institución financiera, es una alternativa para mejora la calidad de vida y de esa forma generar el auto empleo.

En los últimos años a nivel mundial el microcrédito ha tenido un impacto importante para el crecimiento de la economía en los países, sobre todo de las

poblaciones excluidas que se han beneficiado con estos tipos de créditos para generar el auto empleo.

El microcrédito ha sido una de las herramientas de inclusión de los grupos vulnerables al mercado económico y con ello reducir la desigualdad; es un préstamo de pequeña escala que está dirigido a personas de niveles de bajos recursos y en mucha de las ocasiones no presentan garantías como respaldo de crédito para acceder al sistema financiero, (Vásquez & Amézquita, 2018)

El crecimiento y desarrollo de las microempresas son temas de suma importancia para los países emergentes que enfrentan diversos problemas para acceder a un financiamiento en el mercado financiero formal. Si se rompen esas barreras financieras, las microempresas en los países en vía de desarrollo podrían convertirse en importantes propulsores de crecimiento de la economía, afirmando que el microcrédito es un factor clave para impulsar el crecimiento y desarrollo económico de una sociedad, (Martínez, Vigier, & Briozzo, 2015)

1.2 El microcrédito en el Ecuador

Como entidades legalmente constituidas, las cooperativas de ahorro y crédito tienen su base legal para el funcionamiento en las normativas vigentes:

- Constitución Política del Ecuador aprobada por la Asamblea Constituyente en el 2008.
- Ley de Cooperativas.
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- Reglamento especial de auditorías externas y fiscalizaciones para cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria publicado en registro oficial 406 del 28 de noviembre del 2006.

Los microcréditos en el Ecuador tomaron auge a partir de 1980 cuando varias organizaciones recibieron apoyo de ONGs para proyectos sociales, invirtiendo

capital también para atender a zonas desatendidas, dando lugar al surgimiento de varias cajas de ahorro y cooperativas, que a paso agigantados fueron apareciendo más y más.

Los mayores logros que han tenido las cooperativas es precisamente el conceder microcréditos a personas naturales o legales, lo que ha permitido que poco a poco vayan creciendo en capital y ubicándose en lugares preferenciales dentro de la economía nacional, que se relaciona directamente con el capital y disponible que manejan.

1.3. Las Cooperativas en el Ecuador

A través de la historia las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, tienen un impacto muy importante en la cual se ha convertido en una herramienta trascendental para el desarrollo de los procesos culturales, sociales, políticos y económicos, ya que ha permitido la asociación entre los distintos sectores de la población y de esta manera lograr la satisfacción de las necesidades, (Morales Noriega, 2018).

A partir del año 1999 que se dio la crisis económica en el país, surgieron varias entidades financieras que se han ido posicionando en el mercado, y con las distintas leyes que se han dado, las han clasificado por segmentos. Del total de instituciones financieras de la localidad, la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, es una de las 17 que pertenecen al segmento 1. La entidad financiera en estudio, está considerada como una de las primeras cooperativas medianas a nivel nacional con capital inferior a USD 200 millones, su actividad brinda oportunidad a miles de asociados que confían en ella, por los servicios que presta a los ecuatorianos, contando con 24 sucursales y agencias a nivel nacional.

Cuadro No. 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito Calificadas al Sistema Nacional de Pagos por Segmentos

Banco Central del Ecuador	
COOPERTIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TAPUK RUNA LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA	4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE MAYO LTDA	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 21 DE NOVIEMBRE LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORDESFIN	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CORPORACION DE	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INKA KIPU	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAINT MICHEL LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA LUCIA LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK ÑAN LTDA	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TAMBOLOMA LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUNGURAHUA LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION QUISAPINCHA LTDA.	5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.	5

Elaborado por: Juan Choco

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2018)

Con el pasar de los años, surgieron más y más cooperativas, tanto es así que únicamente en la provincia de Tungurahua existen, 134 cooperativas; éstas se encuentran normadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (SEPS) entidad encargada de supervisar y controlar a 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 de éste sector. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

La ley de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador, reconoce los distintos tipos de sectores perteneciente a este sistema: sector asociativo, sector comunitario, sector cooperativo, unidades económicas populares, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, entidades asociativas o solidarias, cajas o bancos comunales. Mediante este reconocimiento, se busca la regularización del sector de la economía informal, ya que el mismo representa casi el 50% de la fuerza laboral del país, Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible, de manera redistributiva y solidaria, (Hérnandez Naranjo , 2018)

Las operaciones del microcrédito tanto en el sistema financiero tradicional como también en el sector de la economía popular y solidaria de Ecuador, prioriza al estudio con la tasa de interés, tipo, plazo, colocaciones por regiones geográficas, que permitieron determinar el aporte en relación de la economía popular y solidaria, en el caso de Ecuador las instituciones dedicadas a las microfinanzas se ha observado además, que constituye una alternativa para integrar a los sectores excluidos al sistema financiero, como dice Peláez & Cueva (2015). El resultado según la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador ha tenido resultados positivos, al mejorar la calidad de vida de las personas excluidas a través de microcrédito.

El crecimiento de la economía ecuatoriana afirma que hay un crecimiento de 14 millones de dólares en el 2009 a 34 millones de dólares en el año 2013, es decir el 90% de las empresas ecuatorianas a nivel nacional solventa la economía a través del microcrédito. La importancia en la economía del Ecuador, es notable, ya que es un país en vía de desarrolló, mejorando la calidad de vida de los microempresarios, dinamiza la economía y mejora las capacitaciones, por lo cual el gobierno nacional debe brindar apoyo al sector micro empresariales, Chuisaca (2015).

En el Ecuador la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria “SEPS” supervisa y controla al sistema financiero, con ello ha mejorado la calidad de vida, es decir han tenidos efectos positivos en el 40% socios quienes incrementaron los ingresos personales, el 36% han comprado maquinarias y tecnología para sus negocios y el 34% de los socios han mejorado la calidad de vida de la familia, según Masabanda (2018).

El impacto de micro finanzas en el desarrollo de la economía como la agricultura, ganadería, producción de ladrillo, la panadería, manufactura, comercio, transporte y turismo dando un porcentaje del 80% y como principal actividad económica el 20% se dedica a la ganadería. Con esto se determina que las instituciones financieras que se dedican a ofertar microcréditos han contribuido al desarrollo de estas actividades económicas generando sostenibilidad económica; recomienda además que debiera unirse para formar microempresas y generar empleos, en apoyo al desarrollo económico. (Montero Ruiz, 2007)

Con los antecedentes analizados se puede identificar que el microcrédito es una herramienta de gran importancia como alternativa para el desarrollo de una economía activa en una población que está excluida, el mercado es una ayuda a las pequeñas empresas emprendedoras o individuales, que no tiene acceso a crédito y que necesitan aumentar el capital de trabajo, por ende el sistema financiero debe manejar con prudencia y reciprocidad, que permita generar ingresos a través de estos emprendimientos para que mejore la calidad de vida de estas personas y puedan genera empleos. Los elementos que se considera en la investigación son:

- La importancia del microcrédito en las sociedades como una alternativa en los niveles de pobreza.
- El microcrédito brinda oportunidades a pequeños y medianos empresas, otorgando crédito por instituciones financieras.

1.4. Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Cuadro No. 2. Segmentos de Cooperativas

SEGMENTO	ACTIVOS (USA)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario, 2014

1.5 Economía del Ecuador

Se debe considerar que la población ecuatoriana en su gran mayoría pertenece a un nivel económico medio – bajo, por lo que las entidades financieras deben ofertar servicios tendientes a mejorar la calidad de vida de sus clientes y asociados. Según la revista digital (Gestión Digital Multiplica, 2019) la situación económica está paralizada y el 32% de la población adulta ecuatoriana accede a productos financieros.

**Cuadro No. 3: Situación económica del Ecuador
al 30 de noviembre del 2019**

INDICADOR	VALOR
PIB	-9.5%
Desempleo	13.3%
Tasa de pobreza	38.1%
Colocaciones	223.509.444,42

Elaborado por: Juan Choco

La economía del país, por ser uno de los países tercermundistas, tener sobreendeudamiento con bancos internacionales, ha tenido un panorama económico desalentador; prácticamente sin ninguna esperanza de una situación alentadora; pues el PIB estaba menos del 1%; y actualmente se estima según el Fondo Monetaria Internacional (FMI) que podría caer entre un 7,3% y un 9,6%. (Círculo de Estudios Latinoamericanos, 2020)

La tasa de desempleo del Ecuador por la crisis derivada de COVID 19 se agudizó en los últimos meses del 2020, pues según información de (Xinhua, 2020) pasó del 4.4% de junio del 2019 al 13,3% en junio del presente año: además, el subempleo se ubicó en 34,5% , situación que alarma, ya que los ingresos de la población disminuyen, al igual que los aportes que se generan al estado por contribuciones del SRI, o IESS, inclusive se ha notado en últimamente el incremento delincencial.

Según datos del INEC (2020) el porcentaje de pobreza creció, pues a diciembre del 2019 se encontraba en el 25% y a septiembre del 2020 se incrementó al 38.1%, inclusive el precio de la canasta familiar que bordeaba los \$400, actualmente sobrepasa los \$700, situación verdaderamente alarmante, ya que unido al desempleo deriva en un incremento en que la crisis se vuelve insostenible.

Según datos de la (SEPS, 2020) las colocaciones que se han tenido agosto del presente año es \$223.509.444,42, y en el mes de abril, se han colocado \$219.269.467,64 con lo cual se desprende que en los últimos meses si se han otorgado préstamos, notándose que la diferencia no varía; es decir que los créditos no se han detenido, sino mejor se han incrementado.

Cuadro No. 4: Entorno Macroeconómico en Ecuador a agosto 2020

INDICADOR	UNIDADES	VALOR
Población	Millones	17.5
Población pobre	%	38.1
INB per cápita	USD	2.915
Activos, Bancos Comerciales	Millones USD	33.527
Activos Instituciones Micro financieras	Millones USD	3.554

Fuente: INEC, SEPS y Banco Mundial

Elaboración: Juan Choco

La situación económica del país en meses anteriores a la pandemia (COVID) ya estaba deteriorada; ya que la crisis se ha evidenciado a lo largo de los últimos años, en donde ha habido un incremento del desempleo, tampoco existe en el país inversión económica extranjera; unido todo esto a la baja del precio del petróleo. No obstante, las demografías de cada provincia existen realidades muy distintas, pues en las más pobladas lógicamente existen más necesidades, hay más pobreza y desempleo.

Ante esta realidad, las entidades financieras confían en su gente, por lo que varios bancos ya han creado créditos tendientes a la reactivación económica tras la pandemia del 2020, el objetivo es que el movimiento cooperativo sea un elemento dinámico que ayude a mejorar las condiciones de vida en el sector rural y agropecuario, a través de la creación de redes de colaboración de crédito.

Según información de (Ocaña, 2018, pág. 23) “en las cooperativas de ahorro y crédito, los sectores de mayor concentración fueron: Comercio al por mayor y al por menor, agricultura y ganadería (23,42%); silvicultura y pesca (22,75%); y, transporte y otros (20,11%)”.

1.6. Incidencia de los créditos en la economía

La Revista Digital MKT DESCUBRE, menciona que los microcréditos establecidos por la banca privada en el año 2018, en la región Sierra ascienden a montos por 948,22 millones de dólares, siendo la zona con mayor demanda de este servicio; seguida por la Costa, en donde se colocaron 673,47 millones de dólares,

luego en el Oriente 43,12 millones y en Galápagos 0,15 millones de dólares, (Chafla, Evas, & Guamán, 2019, pág. 158)

El microcrédito surge como una necesidad de ayuda para las personas o empresas que necesiten de un crédito sin trabas burocráticas, a baja tasa de interés y sin ningún tipo de garantía que obstaculice su consecución, pues constituyen una oportunidad de desarrollo para todos quienes acceden a este beneficio.

La incidencia económica se refiere al incremento de ciertos indicadores, como la producción de bienes y servicios, al ahorro, a la inversión en vivienda, salud, educación, alimentación y nutrición, en suma, se refiere a mejorar los estándares de vida de la población

El aporte del microcrédito constituye una ayuda para la reducción de la pobreza, ya que permite que las familias inclusive las más pobres reduzcan su nivel de pobreza, ya sea formando activos, aumentando capital de ingreso; con lo cual se logra reducir la vulnerabilidad y adversidades externas. Todo esto conlleva a mejorar la calidad de vida, incluyendo salud, educación; en síntesis, incrementando el ingreso familiar disponible.

Según datos del Banco Interamericano de desarrollo a partir de la década de los 70 que se inició a `promocionar préstamos a mujeres pobres, la micro financiación ha crecido en forma acelerada en América Latina y el Caribe, ya que unas 600 instituciones prestan cerca de \$12 mil millones de dólares alrededor de 10 millones de personas de bajos ingresos.

Cabe indicar que los microcréditos en época de pandemia permitirán a los asociados reactivar su economía, al adquirir materia prima, insumos, productos, que le generen ingresos, o a su vez adquirir mercadería para capitalizar o renovar su negocio, empresa o industria, también puede servir para pago de roles, y así no incrementar la lista de desempleo.

Varios sectores del país, se han manifestado en estos últimos meses, considerando que el gobierno debería contratar créditos para capitalizar a cooperativas u otras instituciones bancarias para que otorguen créditos a menor interés, proteger el empleo formal para que no se incremente el informal, mayor impulso a las alianzas y así evitar que los pequeños negocios cierren y se incremente la crisis aún más.

1.7. Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

La Cooperativa de ahorro y credito Mushuc Runa Ltda. Es una institución financiera que presta servicios financieros de calidad y se consolida como una institución sólida del segmento 1 controlada por la SEPS. Las Cooperativas que pertenecen a este segmento son:

Cuadro No. 5: Cooperativas del Segmento 1

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1

PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2020

ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	2.459.482.718	19,12%
JARDIN AZUAYO LTDA	1.047.857.452	8,15%
POLICIA NACIONAL LTDA	946.270.709	7,36%
COOPROGRESO LTDA	649.621.291	5,05%
29 DE OCTUBRE LTDA	577.824.572	4,49%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	516.314.927	4,01%
OSCUS LTDA	478.132.274	3,72%
SAN FRANCISCO LTDA	444.798.104	3,46%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	412.261.287	3,21%
RIOBAMBA LTDA	360.663.244	2,80%
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	351.002.006	2,73%
ANDALUCIA LTDA	349.687.125	2,72%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	309.858.425	2,41%
MUSHUC RUNA LTDA	305.839.961	2,38%
TULCAN LTDA	270.887.676	2,11%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	256.461.959	1,99%
23 DE JULIO LTDA	242.733.768	1,89%

FERNANDO DAQUILEMA	242.206.877	1,88%
ATUNTAQUI LTDA	228.603.337	1,78%
EL SAGRARIO LTDA	221.956.399	1,73%
CHIBULEO LTDA	202.587.171	1,58%
SAN JOSE LTDA	191.720.921	1,49%
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	189.970.406	1,48%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	188.020.853	1,46%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	173.726.499	1,35%
AMBATO LTDA	169.195.251	1,32%
PILAHUIN TIO LTDA	156.755.514	1,22%
SANTA ROSA LTDA	146.623.125	1,14%
ERCO LTDA	141.973.476	1,10%
KULLKI WASI LTDA	129.327.043	1,01%
ONCE DE JUNIO LTDA	113.431.638	0,88%
CREA LTDA	110.053.078	0,86%
COMERCIO LTDA	93.509.333	0,73%
LA MERCED LTDA	91.612.826	0,71%
15 DE ABRIL LTDA	91.041.633	0,71%
Total general	12.862.012.880	100,00%

Fuente: (SEPS, 2020)

Elaborado por: Juan Choco

1. Perfil de la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. que significa HOMBRE NUEVO, inicia su actividad económica el 17 de diciembre de 1997, fue creada por 38 jóvenes indígenas y campesinas de la provincia de Tungurahua del cantón Ambato, sectores Chibuleo, Pilahuín y Quisapincha, jóvenes visionarios y emprendedores, en vista de la necesidad de ayudar al sector rural, urbanos – marginales que no podían acceder o ser sujeto crediticio por alto riesgo, no confiable y poco rentable, en la cual las instituciones financiera tradicionales lo calificaba así. Y con el pasar del tiempo a base de trabajo y esfuerzo de los líderes la cooperativa se ha constituido como una de las cooperativas más exitosas del país, tiene la confianza de los 217.069 socios que son beneficiarios de sus productos y servicios financieros, también ofrecen de consumo, microcrédito y vivienda siendo la más importante éste con mayor magnitud en la cartera de crédito.

2. Misión

Brindar productos y servicios financieros de calidad para sus socios y clientes, manteniendo la identidad y valores culturales.

3. Visión

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y valores culturales.

4. Calidad de servicios

Compromiso de ofrecer productos y servicio financieros dirigidos a la satisfacción de nuestro socio y clientes, atención personalizada manteniendo la cultura organizacional y mejorando los procesos valores humanos calificado e innovación de la tecnología para un servicio de calidad

5. Servicios

- Créditos/Ahorro a la vista
- Ahorro estudiantil
- Depósito a plazo fijo/
- Cheque efectivo en 24 horas
- Pago de servicios básicos
- Bono de desarrollo humano
- Tarjetas de débitos con chip inteligente, valida en 3000 cajeros automáticos de la Red Coonecta a nivel nacional
- Pago de predio rustico y urbano
- Pagos de matriculación vehicular
- Transferencia de dominio
- Pago de RISE
- Pago y recargas telefónicas
- Seguro de desgravamen
- Pago de pensión Alimenticia (SUPA)
- Remesa del exterior

- Wester Union/ Global Envío
- Delgado travel
- Financoorp
- Red Coonecta.

Cuadro N° 6. Servicios crediticios

TIPOS DE CRÉDITOS	DESCRIPCIÓN
MICROCRÉDITO MINORISTA	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000,00 incluyendo el monto de la operación solicitada
MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIADA	Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
PRODUCTIVO AGRÍCOLA Y GANADERO	Forma parte del segmento de microcrédito destinado al sector productivo.

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

Por otro lado, el boletín informativo mensual de la SEPS (2020) proporciona información sobre los créditos, con lo cual se desprende que la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda, durante el mes de enero del 2020, ha otorgado préstamos por un monto de 14.892.258,00, divididos entre 2.952 socios, que han sido otorgados a sus asociados, en todas las sucursales y agencias; teniendo presente, además que todas las cooperativas agrupan a 6 millones de clientes y colocan el 65% del microcrédito que se otorga en el país; conforme lo demuestra el siguiente cuadro:



VOLUMEN DE CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DESDE EL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 31 DE ENERO DE 2020

FECHA_CORTE	TIPO DE CRÉDITO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD_ECONOMICA	ESTADO_OPERACION
Todos los períodos	CONSUMO PRIORITARIO	ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	ORIGINAL
2020	INMOBILIARIO	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	NOVADA
ENE FEB MAR ABR MAY JUN	MICROCREDITO DE ACUMULACION A...	ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SE...	REESTRUCTURADA
	MICROCREDITO DE ACUMULACION SI...	AGRICULTURA, GANADERIA, SILVICULTURA Y PESCA	REFINANCIADA

Número de operaciones: es el recuento de las operaciones de créditos otorgados por las entidades.

Sujetos de crédito: es el recuento de los sujetos de crédito únicos por entidad, provincia, cantón y tipo de crédito.

		FECHA DE CORTE	
		31/1/2020	
RAZON_SOCIAL	ACTIVIDAD_ECONOMICA	TOTAL VALOR OPERACIONES	NÚMERO DE OPE SUJETOS DE CRÉDITO
☑ MUSHUC RUNA LTDA	ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS	73.500,00	10
	ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	72.500,00	5
	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTIFICAS Y TECNICAS	1.000,00	1
	ARTES, ENTRETENIMIENTO Y RECREACION	8.000,00	2
	COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACION DE VEHICULOS	1.958.871,00	315
	CONSTRUCCION	612.554,00	129
	CONSUMO - NO PRODUCTIVO	4.292.058,00	1.313
	EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS	16.000,00	2
	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	1.466.695,00	303
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	5.529.595,00	858
	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	266.000,00	31
	VIVIENDA - NO PRODUCTIVO	595.485,00	4
Total general		14.892.258,00	2.973

Gráfico No. 2 Volumen de crédito de la Cooperativa ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda, Segmento 1

Fuente: (SEPS, 2020)

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Paradigmas y tipos de investigación

Para el presente estudio se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa para analizar el impacto de los microcréditos en la economía de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., ya que por tratarse de una realidad social por el impacto que tiene en la economía de los socios de esta entidad financiera. Además, proporciona una metodología de investigación que permite comprender la complejidad de la teoría.

2.2. Modalidad de Investigación

El trabajo responde a las siguientes modalidades de investigación:

Investigación de Campo

Se tomará la información directamente de los involucrados, esto es, los socios que han obtenido microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. interactuando también con los directivos, asesores y jefes de crédito; convirtiéndose así en una fuente de información directa respecto al tema investigado.

Investigación documental

A más de los datos obtenidos a través de la investigación de campo, se recurre a la información escrita sobre los temas relacionados con el presente trabajo, los mismos que provienen de libros, revistas, conferencias, documentos fílmicos, estudios y proyectos relacionados con las variables del problema de estudio, con la finalidad de conocer, comparar, ampliar y profundizar conceptos, temas y subtemas. Además, se acude a documentación de la Cooperativa para obtener información sobre los microcréditos. (Ver Anexo No. 2 y No. 3)

2.3 Población y muestra

Para la recopilación de la información relacionada con el tema: del microcrédito como una alternativa en la economía de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. se considera necesario aplicar una entrevista a directivos y jefes departamentales de crédito, así como también diseñar una encuesta para clientes internos de la entidad que han obtenido este servicio en esta entidad financiera. Pero para mayor facilidad y manejo de datos, se tomará una muestra de la Matriz, esto es de la ciudad de Ambato, por facilitar el acceso a la información y considerarse como principal.

De acuerdo a los datos obtenidos a enero del año 2019 se tiene:

Cuadro No. 7. Tipo de crédito

Tipo de crédito	# de Socios
Microcrédito	13.706
Vivienda	112
Consumo	6.396
Comercial	31
Total	20.245

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

De acuerdo con la información obtenida en la entidad financiera estudiada, en enero del 2019, se tiene:

Cuadro No. 8: Sexo

Sexo	# de Socios
Hombres	44.399
Mujeres	22.277
Total	76.676

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

Con la información recopilada en los archivos digitales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. se desprende:

Cuadro No. 9: Sector

Sector	# de Socios
Urbano	53.399
Rural	23.277
Total	76.676

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

Cuadro No. 10: Personal del área de Crédito

Área de Créditos	No.
Jefe de negocios	1
Jefe de Crédito	1
Jefe de Asesor	1
Analista de crédito	8
Asesores de crédito	34
Total	45

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

Y mediante fórmula se determina la población relacionada a socios, a ser investigados, tomando como referencia los valores del cuadro referente a tipos de crédito, en donde ascienden a 13.706 personas involucradas

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

2.4. Determinación de la muestra:

Simbología

N = Población

P = Variable negativa.

Q = Variable positiva

E = Error de muestreo

Z = Nivel de Confianza

n = Tamaño de la muestra

Datos:

N = 13.706

P = 0.3

Q = 0.5

Z = 1.96 nivel de confianza 95%

E = 5%

$$n = \frac{Z^2 PQN}{(N-1) E^2 + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.3 * 0.5 * 13706}{(13705) 0.05^2 + (1.96^2 * 0.3 * 0.5)}$$

$$n = \frac{7897,95}{34.26 + 0.58}$$

$$n = \frac{7897.95}{34.83}$$

$$n = 226.76$$

En resumen, se tiene, la encuesta se aplicará al personal que se encontraba laborando en mayo del 2019, fecha en la que se aplicó las encuestas respectivas:

Cuadro No. 11: Opciones

Opciones	No.
Personal del área de crédito	45
Socios (muestra)	227
Total	272

Elaboración: Juan Choco

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 2019

Una vez aplicada la fórmula correspondiente se obtuvo una muestra de 272 personas tanto socios y empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Runa” Ltda., a quienes se les aplicará una encuesta estructurada con preguntas direccionadas referidas a Microcrédito.

Es importante también señalar que se realizará una entrevista al jefe de negocios de la Cooperativa, ya que es necesario conocer la opinión de las personas que se encuentran directamente vinculadas con la institución a fin de conocer esta alternativa financiera en la vida económica de los socios.



2.5 Operacionalización de Variables

Cuadro No. 12: Variable: Microcrédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Según Héctor Cuasquer y René Maldonado El microcrédito es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de capital para impulsar proyectos productivos de las pymes en los distintos sectores de la economía.	Prestar cantidades reducidas de capital	Montos otorgados, tiempos, tasa anual equivalente	¿Qué tipo de crédito solicita generalmente? ¿Los montos del microcrédito satisfacen las necesidades de los clientes?	Encuesta a socios y clientes.	Cuestionario.
	Impulsar proyectos productivos	Utilidades obtenidas Número de empresas	¿El microcrédito sirve para mejorar la economía?	Entrevista a jefes departamentales	Banco de preguntas.

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Juan Choco

2.6 Procedimiento de recolección de información.

En relación al enfoque escogido, para la recolección de información se utilizarán:

2.6.1 Entrevistas

Con el fin de obtener información mediante un sistema de preguntas aplicadas a personeros de la entidad financiera como jefe y Asesores de Crédito, con la cual se recolecta datos sobre el objeto de estudio.

2.6.2 Encuestas

La encuesta es una de las técnicas que permite obtener información relacionada con la investigación, estos datos se obtendrán de los socios o clientes externos de la institución quienes han obtenido un microcrédito.

2.7 Análisis e interpretación de datos

Una vez aplicadas las técnicas de investigación como son: la entrevista y la encuesta, se procedió a la tabulación, conteo e interpretación de los datos obtenidos. Con el programa estadístico Excel se elaboran los cuadros y también los gráficos para facilitar su análisis e interpretación.

2.7.1 Análisis e interpretación de resultados

Una vez culminada la recolección de datos mediante la aplicación de la encuesta, se procedió a realizar la tabulación y mostrar gráficamente los resultados obtenidos en gráfico circular, con el afán de obtener una visión más clara, lo que facilitaron el análisis e interpretación de los resultados.

ENCUESTA A EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

Pregunta 1: A su criterio qué tipo de crédito es al que más acceden los socios de la entidad financiera?

Cuadro No. 13: Tipo de crédito

TIPO DE CREDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito de vivienda	0	0,00
Crédito comercial	1	2,22
Crédito de consumo	6	13,33
Microcrédito	38	84,44
Total	45	100,00

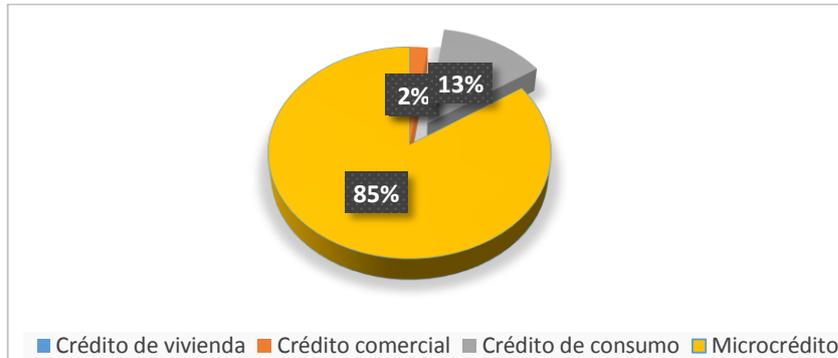


Gráfico No. 3 : Tipo de crédito

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

En relación a esta interrogante, el 84.44% dice que es el microcrédito, y el 13,33% opina que el crédito de consumo. Los empleados por estar estrechamente relacionados al tema, afirman que es el tipo de préstamo al que los socios de la entidad financiera acceden con frecuencia.

Los empleados a quienes se aplicó la encuesta conocen cuál es el crédito al que acceden los socios, por cuanto son ellos quienes reciben la documentación, en este caso la solicitud de crédito, en la que se detalla el monto y en lo que se invertirá el capital que solicitan a la institución.

Pregunta No. 2: Considera que el microcrédito que otorga la Cooperativa sirve para mejorar la economía de los socios

Cuadro No. 14 : Mejorar la economía

MEJORA LA ECONOMÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	66,67
A veces	14	31,11
Nunca	1	2,22
Total	45	100,00

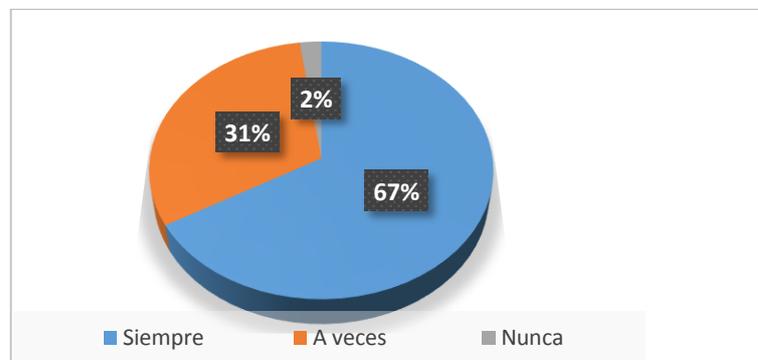


Gráfico No. 4: Mejorar la economía
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De los encuestados, el 66.67% opina que los créditos siempre ayudan en la economía de los socios; el 31.11% dice que a veces, y el 2.22% opina que nunca.

El simple hecho de requerir un crédito en una institución financiera refleja la necesidad de hacerlo, y por ende debe estar íntimamente unido a la satisfacción de sus necesidades aún que los clientes que adquieren no siempre destinan el capital para lo solicitado sino para otra cosa, por ello no se sabe a ciencia cierta si el dinero obtenido por préstamo, sirve para mejorar su economía.

Pregunta No. 3: Piensa que los montos del microcrédito satisfacen las necesidades de los clientes

Cuadro No. 15: Monto de créditos

MONTO DE CREDITOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	97,78
No	1	2,22
Total	45	100,00

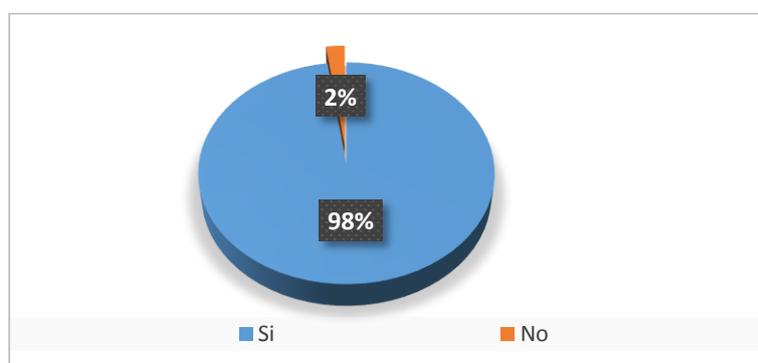


Gráfico No. 5: Montos de crédito
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Del 100% de empleados el 97,78% afirman que sí, y el 2,2% que no. Los asesores son quienes están en contacto directo con los clientes, conocen con exactitud si el microcrédito va a satisfacer las necesidades de los socios.

La asignación de tareas dadas a los asesores de crédito, permite que estén en relación estrecha con los socios, es decir conozcan si el monto solicitado satisfizo o no sus necesidades, pues en ocasiones no cubren con los requerimientos necesarios para el monto total de lo solicitado y solo alcanzan hasta un valor mínimo.

Pregunta No. 4: Cómo se determina si los montos que solicitan están acordes a la capacidad de pago?

Cuadro No. 16: Montos acordes a la capacidad de pago

CONCORDANCIA DEL CRÈDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Análisis de créditos	27	60,00
Análisis de inversión	12	26,67
Fuente de ingreso	6	13,33
Total	45	100,00

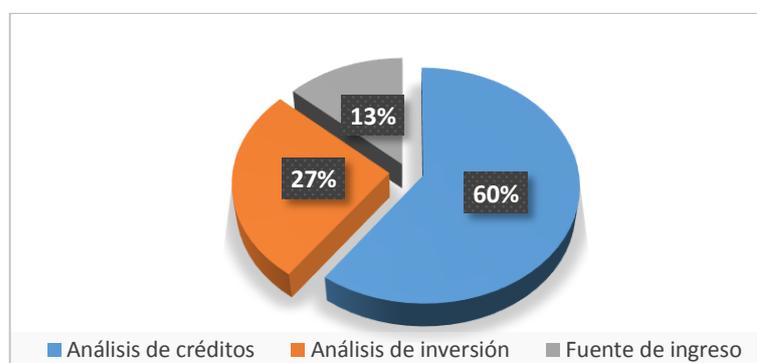


Gráfico No. 6: ConCORDANCIA del crédito con la capacidad de pago
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

En referencia a la interrogante, el 60% de los empleados dicen que, mediante el análisis de crédito, el 26.67%, por la inversión, y el 13.33% por la fuente de ingresos.

Todos quienes están en relación con el área de créditos, dependiendo del monto, son quienes verifican si el crédito está en relación con la capacidad de pago, pues son parámetros que deben ser considerados en conjunto ya que a través del estudio al momento de la inspección se tiene la precaución de observar si corresponde o no al monto solicitado así también en relación a las garantías y al destino que se le va a dar.

Pregunta No. 5: Conoce con seguridad el destino que se le dio al microcrédito

Cuadro No. 17: Destino del microcrédito

DESTINO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	33.33
No	25	55.56
Incierto	5	11.11
Total	45	100,00

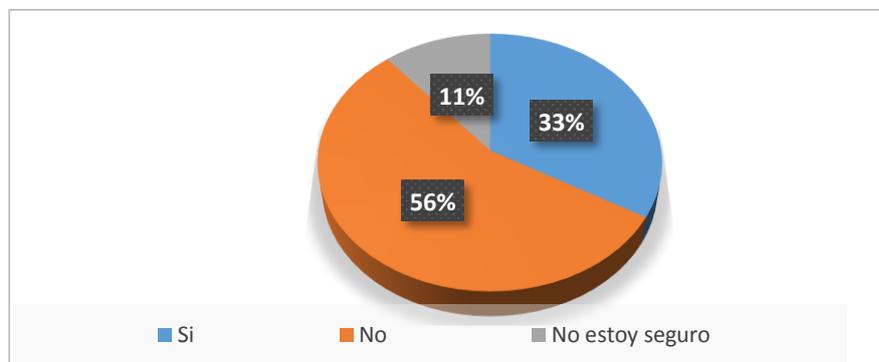


Gráfico No. 7: Destino del crédito
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 55.56% de los empleados NO están seguros si el crédito obtenido ha sido utilizado en la actividad que indicó el socio al momento de su acreditación; el 33.33% está seguro que, si fue empleado para su fin, y el 5% está indeciso en su respuesta, porque no sabe con seguridad.

Toda vez que los asesores de crédito, son quienes han revisado su solicitud y saben para lo que van a emplear; pero no siempre será utilizado el monto en el detalle que se dio en la solicitud, esto debido a que hay créditos en los que se demorarán menos que otros como el emergente, el estudiantil que lógicamente se retrasarán muy poco.

Pregunta No. 6: Evalúan los logros alcanzados por los socios?

Cuadro No. 18: Evaluación de logros alcanzados

EVALUACIÓN DE LOGROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0.00
No	45	100,00
Total	45	100,00

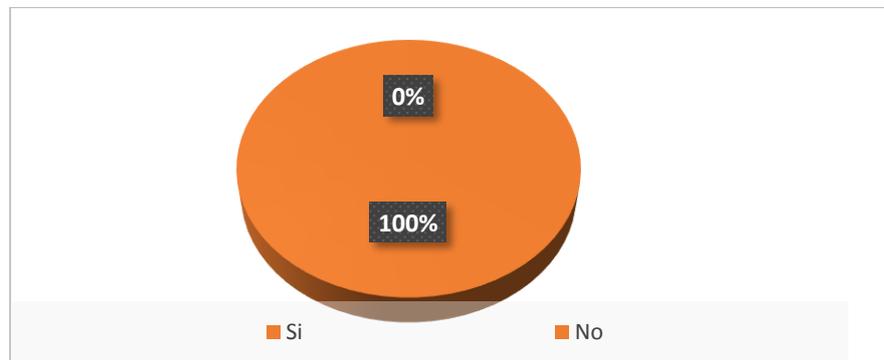


Gráfico No. 8: Evaluación de logros alcanzados con el crédito
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 100% de los empleados dicen que la entidad no lleva ningún registro de los logros que han alcanzado los clientes, posteriormente a la obtención de los créditos. Es decir que desconocen si fue o no útil su asignación.

Nunca se ha evaluado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. si el crédito otorgado a los socios les permitió alcanzar el objetivo para el que fue contratado el crédito.

Pregunta No. 7: ¿Qué aspectos considera Ud. que deberían evaluarse para conocer los logros alcanzados por los socios mediante el crédito otorgado?

Cuadro No. 19: Montos de créditos

MONTO DE CRÈDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Creación de emprendimiento	8	17.78
Mejor calidad de vida	15	33.33
Incremento de capital	8	17.78
Genera fuentes de empleo	14	31.11
Total	45	100,00

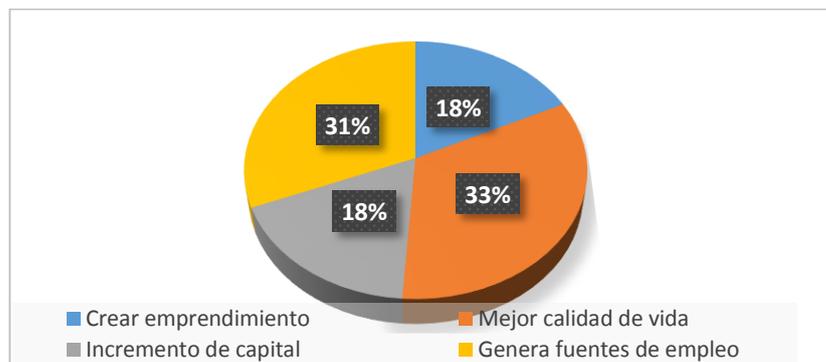


Gráfico No. 9: Aspectos de mejoras
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 15% de los empleados opina que mediante la calidad de vida de los socios se podrá corroborar si tuvieron o no.

Esta actividad debería darse una vez que el cliente ha concluido con los pagos, sería lógico que se revise si cumplió o no con el objeto del crédito dado en la solicitud; u de otra forma también se podría dar al momento de verificar para otro crédito, toda vez que se puede palpar si el crédito anterior le permitió crear un emprendimiento, o incrementar el capital.

Pregunta No. 8: Según su opinión, ¿considera que el crédito obtenido ha mejorado la calidad de vida de los socios?

Cuadro No. 20: Ha mejorado la calidad de vida

MEJOR CALIDAD DE VIDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ha mejorado	25	55,56
Ha empeorado	8	17,78
Permanece igual	12	26,67
Total	45	100,00

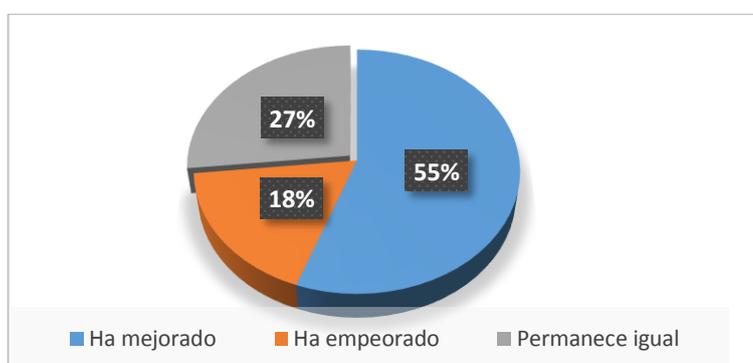


Gráfico No. 10: Ha mejorado el crédito

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACION

En relación a esta pregunta, el 55.56% considera que el crédito otorgado ha mejorado la calidad de vida de los socios, el 26.67% piensa que sigue igual y el 17.78% opina que está peor la situación económica de ellos.

Quienes están en estrecha relación con los socios, es decir los asesores y analistas del crédito tienen una mejor visión sobre el avance que han alcanzado los socios que adquirieron el crédito, únicamente así, se puede saber si el crédito ha sido solicitado para un emprendimiento o para capital de comercio; sino para consumo, vivienda, salud, educación, que generalmente son gastos no recuperables.

CONCLUSIÓN

Los microcréditos son los préstamos a los que más acceden los socios, conforme lo demuestran el 84,44% de los encuestados, considerando 30 empleados que estos recursos sirven para mejorar la economía ya que el 97,78% piensan que los montos del microcrédito satisfacen las necesidades, es decir que la cantidad de dinero solicitado cubre el requerimiento para el que fue contratado.

Lamentablemente, esta situación de seguridad del detalle o destino que se le dio al crédito es incierto, conforme lo manifiestan el 55,56% que no saben si el préstamo adquirido fue o no empleado para el fin detallado en la solicitud. Así como también el 55,56% de los empleados encuestados consideran que el crédito obtenido sirvió para mejorar la calidad de vida de los socios; pero lamentablemente no evalúan los logros que han alcanzado.

ENCUESTA A SOCIOS

Pregunta No. 1: Género de los encuestados

Cuadro No. 21: Género de los encuestados

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOMBRES	157	57,72
MUJERES	115	42,28
Total	272	100,00

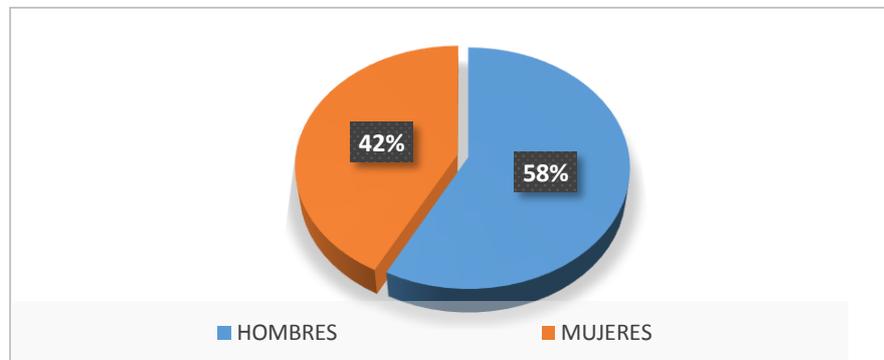


Gráfico No. 11: Género de los encuestados
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57.72% de los encuestados y que poseen microcrédito en la cooperativa son hombres, sin embargo, la participación de la mujer es importante pues conforman el 42.28% del total de socios.

Estos datos evidencian que al microcrédito acceden casi la misma cantidad de mujeres que de hombres por lo que su capacidad emprendedora les permite desarrollar negocios para el sustento personal y familiar.

Pregunta No. 2: Cuántos años tiene?

Cuadro No. 22. Edad de los encuestados

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 30 años	103	37,87
30-50 años	118	43,38
50-60 años	40	14,71
Más de 60 años	11	4,04
Total	272	100,00

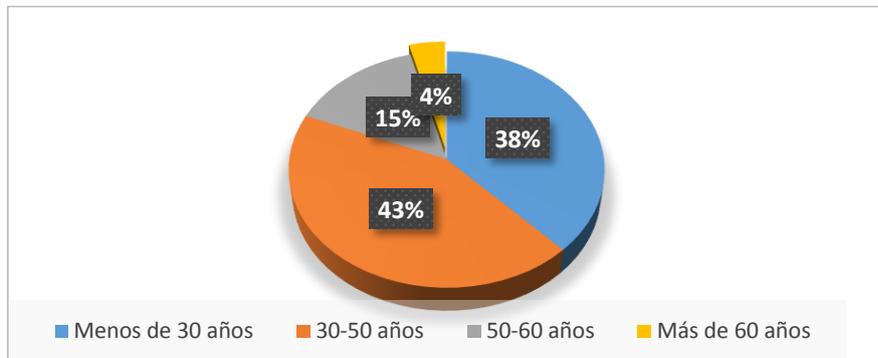


Gráfico No. 12: Edad de los encuestados
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 43.38% de los socios encuestados tiene entre 30 -50 años, el 37.87% está en una edad menor a 30 años; el 14.71% comprende entre 50-60 años y apenas el 4.04% su edad está más de los 60 años.

Lógicamente quienes van a acceder a un crédito será quienes tengan entre menos de 30 y 50 años, época en la que se puede decir que tiene un trabajo o negocio estable y productivo, y cuenta con las fuerzas físicas para poder cumplir con las obligaciones adquiridas.

Pregunta No. 3: Estado civil de los encuestados

Cuadro No. 23: Estado Civil de los encuestados

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	55	20,22
Casado	158	58,09
Divorciado	34	12,50
Viudo	6	2,21
Unión Libre	19	6,99
Total	272	100,00

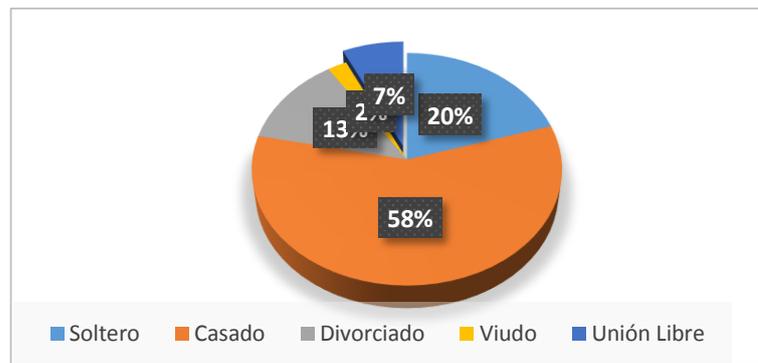


Gráfico No. 13: Estado civil de los encuestados
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 58.09% de los clientes encuestados está casado, el 20.22% son solteros, el 12.5% con unión libre, el 6.99% con estado civil divorciados, y el 2.21% son viudos.

El estado civil de los socios puede influir positiva o negativamente al momento de contratar un crédito; toda vez que los capitales de ingresos por concepto de sueldos, comisiones o ventas serán de dos, y no únicamente de una persona, en este caso quienes están casados son mayoría.

Pregunta No. 4: Actividad a la que se dedica

Cuadro No. 24 Actividad de los encuestados

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	125	45,96
Comerciante	118	43,38
Construcción	23	8,46
Otros	6	2,21
Total	272	100,00

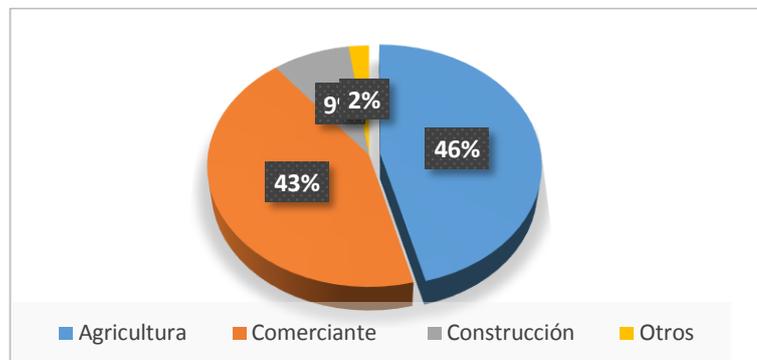


Gráfico No. 14: Actividad de los encuestados
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45.96% de los socios se dedican a la agricultura, el 43.38% son comerciantes, el 8.46% afirma dedicarse a la construcción, y el 2,21% se dedica a otras labores.

Las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas para ayudar en la economía a personas que en primera instancia no pueden acceder a servicios en los bancos privados ya sea por su situación económica – financiera, esto refleja claramente que quienes se dedican a actividades como el comercio, la agricultura, la construcción, son quienes acceden a este tipo de crédito.

Pregunta No. 5. Monto solicitado

Cuadro No. 25. Monto Solicitado

MONTO SOLICITADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
800-2000	57	20,96
2001-4000	48	17,65
4001-6000	72	26,47
6001-en adelante	95	34,93
Total	272	100,00

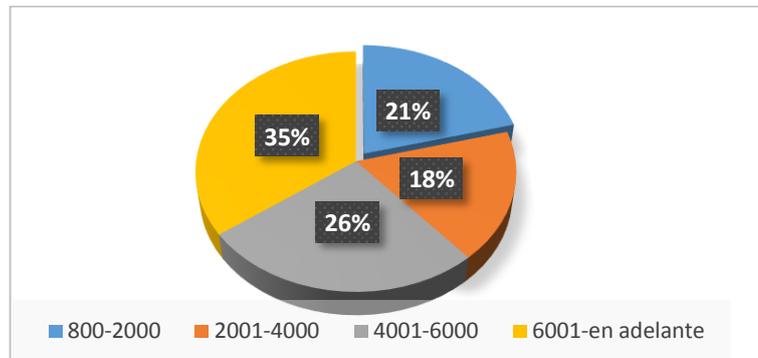


Gráfico No. 15; Monto Solicitado
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los datos obtenidos en relación a la encuesta del total de socios encuestados, el 34.93% accede a montos superiores a \$6000, el 26.47% entre 4000-6000; el 20.96% solicita entre 800-2000 y el 17.65% consigue créditos comprendidos entre 2001-4000.

Los microcréditos oscilan entre los \$800 a \$10.000, y son los montos que los socios adquieren con frecuencia por ser más ágiles en su obtención, ya que los requisitos son fáciles de cumplir y el tiempo de otorgamiento es corto en relación con préstamos más grandes.

Pregunta No. 6: Destino del monto solicitado

Cuadro No. 26: Destino del monto solicitado

DESTINO DEL MONTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Compra de mercadería	102	37,50
Agricultura	115	42,28
Emprendimiento	23	8,46
Pago de deudas	4	1,47
Otros	28	10,29
Total	272	100,00

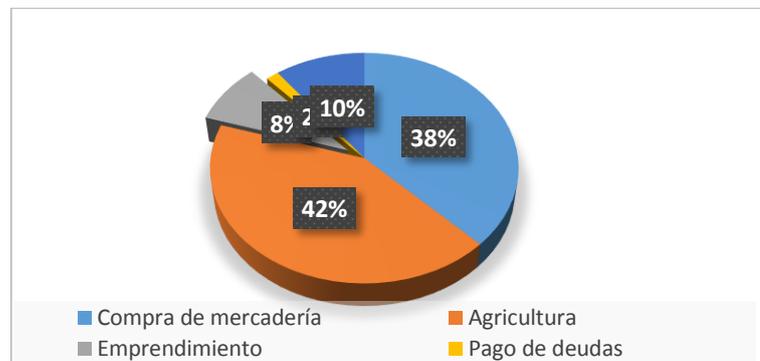


Gráfico No. 16: Destino del microcrédito

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 42.28% dice que el crédito obtenido lo dedica a la compra de mercadería, el 37.5% a la agricultura, el 10.29% a otros menesteres, el 8.46% a emprendimientos y el 1.47% a pago de deudas, por ser las actividades que más relevancia tienen dentro del sector microcrédito.

El Anexo No. 2 es elocuente en relación a esta interrogante, ya que se desprende claramente que los microcréditos están destinados en un 42.28% a la agricultura, toda vez que es una cooperativa tendiente a satisfacer las necesidades de gente del sector rural.

Pregunta No. 7: ¿Con sinceridad, destina el crédito para lo que manifestó en la solicitud?

Cuadro No. 27: Destino del microcrédito

FRECUENCIA CREDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	35.29
No	108	39,71
A veces	68	25.00
Total	272	100,00

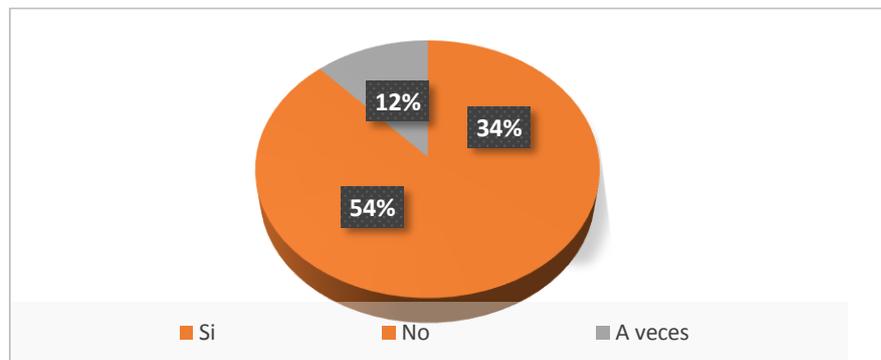


Gráfico No. 17: Adquisición de microcrédito
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados el 39.71% dice que no expresan en lo que van a emplear; el 35.29% que sí exponen con sinceridad en lo que va a ser empleado el monto del dinero que obtienen, y el 25% manifiesta que nunca dicen para lo que van a utilizar el crédito que obtienen.

La mentalidad de los socios al momento de contratar un crédito se relaciona con el tiempo que éste va a demorarse en ser otorgado, por lo que se considera manifestar en la solicitud otra razón.

Pregunta No. 8: Considera que los microcréditos han mejorado su economía

Cuadro No. 28: El crédito ha mejorado la economía

HA MEJORADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ha mejorado	152	55,88
Permanece igual	115	42,28
Está peor	5	1,84
Total	272	100,00

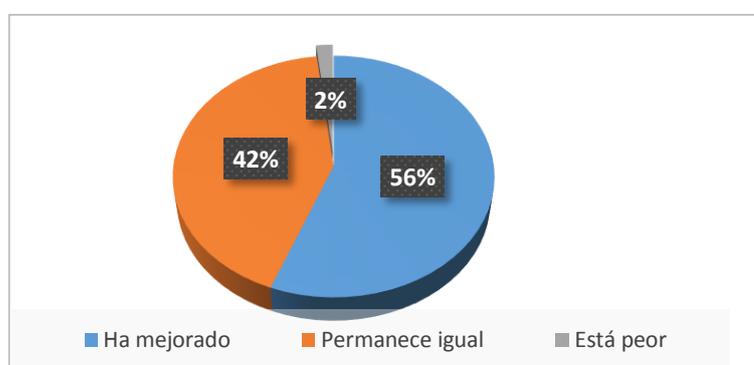


Gráfico No. 18: Mejor economía
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 55.9% de los socios encuestados dice que ha mejorado su economía con el crédito obtenido, el 42.3% dice que permanece igual y solo el 1,84% opina lo contrario.

Generalmente se considera que los créditos obtenidos mejoran la economía de los socios; independientemente de la razón para la cual fue contratado, situación que la cooperativa debe tomar muy en cuenta al momento de otorgar, tomando en consideración que el destino de los microcréditos está dado para la agricultura y el comercio, y generalmente son productivos, es decir se tendrá algún rédito económico.

Pregunta No. 9: Mencione en qué aspectos de su vida le ha ayudado el microcrédito

Cuadro No. 29: Utilidad del crédito

ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Creación de negocio	132	48.53
Incremento capital de trabajo	96	35.29
Mejorar vivienda	32	11.76
Cancelación de deudas	12	4.41
Total	272	100,00

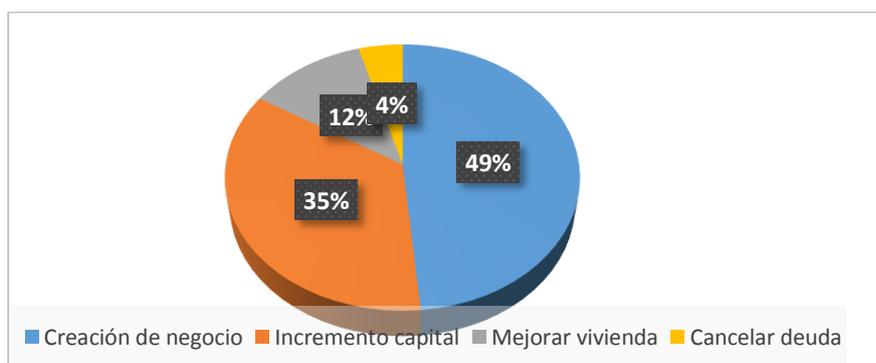


Gráfico No. 19: Utilidad del crédito
Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, el 48.53% con el crédito ha abierto un negocio; el 35.29% dice que le sirvió para incrementar su capital de trabajo; el 11.76% para mejorar su vivienda y el 4,41% utilizó para cancelar deudas.

El buen uso que los socios han dado a su préstamo. lo demuestran en los datos obtenidos en esta encuesta pues en su mayoría afirma haberlo servido para incrementar su capital de trabajo, invirtiendo también en la creación o apertura de uno, esto motiva a la entidad financiera a seguir trabajando por sus asociados.

Pregunta No. 10: Se encuentra satisfecho con el crédito solicitado?

Cuadro No. 30: Grado de satisfacción

GRADO DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	153	56,25
Satisfecho	107	39,34
Poco Satisfecho	8	2,94
Nada satisfecho	4	1,47
Total	272	100,00



Gráfico No. 20: Satisfacción del microcrédito

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Juan Choco (2020)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En relación a la pregunta, el 56,25% dice que muy importante y el 39,34% considera importante analizar las características de un microcrédito.

Lógicamente, al haber obtenido su crédito, se siente la satisfacción de que sea atendido o le hayan brindado un servicio, esto manifiesta su beneplácito, además, la actividad principal de las entidades financieras es captar recursos y colocar créditos.

CONCLUSIÓN

Analizando las encuestas planteadas a los socios de la Cooperativa se concluye que en su mayoría son personas que pasan de los 30 años, casados y obtienen préstamos especialmente para la agricultura y el comercio, esto tomando en cuenta que la mayor parte de los asociados son campesinos – indígenas en un 60%, y también hay quienes se dedican al comercio, -con pequeños negocios- informales, es decir que laboran en esta actividad solo determinados días de la semana, específicamente los días de feria (domingo, lunes y viernes).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, se encuentra actualmente dentro del Segmento 1, según la SEPS, lógicamente la abalizan leyes, reglamentos, manuales y procedimientos para su mejor desenvolvimiento en el ámbito financiero. Dentro de estos se encuentran los indicadores financieros que le permiten verificar cómo está cumpliendo su objetivo.

No se aplican indicadores para medir la calidad de vida luego de haber recibido un crédito; los personeros se basan en las veces que el socio contrata un préstamo, para conocer el grado de satisfacción con los servicios brindados por la cooperativa; más no sobre la incidencia que ha tenido como una alternativa en su economía.

Este grupo son quienes en su mayoría solicitan montos superiores a \$6.000; y casi siempre lo analizan antes de adquirirlo, buscan alternativas y sobre todo qué entidad ofrece mejores posibilidades para los pagos, y ponen su confianza en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, ya que adquieren frecuentemente para mejorar el movimiento económico y también su calidad de vida.

Cabe recalcar que el apoyo brindado a los socios en otorgar microcréditos, ha favorecido para la fidelidad de los clientes, pues, son personas sencillas que buscan y rebuscan alternativas ofrecidas por distintas entidades financieras, y han encontrado en la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda, su mejor alternativa por todos los beneficios que oferta.

Es importante mencionar también que la mayor parte de socios no expresa realmente el motivo para contraer obligaciones con la cooperativa, apreciación que conlleva a pensar que de acuerdo al grado de importancia de la necesidad se otorgará o no; además se tiene la cultura de que hay créditos en los que la tasa de interés varía.

CAPITULO III

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MICROCRÉDITO PARA REACTIVAR LA ECONOMÍA EN TIEMPO DE PANDEMIA

3.1 Propuesta de solución al problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., entidad financiera tiene como objetivo principal ofertar servicios financieros, entre ellos se encuentran los créditos, constituyendo las personas que se dedican al sector agrícola – productivo quienes más acceden, es decir son clientes potenciales junto con aquellas familias que no han encontrado ayuda en los bancos privados. Unido a esto, actualmente, la pandemia del COVID 19 ha golpeado duramente la economía a nivel mundial, por lo que se propone como entidad financiera implementar un microcrédito, que a más de ser el servicio más utilizado servirá para reactivar las finanzas de los sectores a los cuales se debe.

Este crédito estará disponible para todas las demás agencias y sucursales de la entidad, y regirá una vez que el Gerente conjuntamente con el Consejo de Administración lo aprueben, siendo el responsable directo de su ejecución el Ing. Juan José Choco Pandashina, como proponente del mismo.

Visto está que el servicio de microcrédito brindado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., resulta satisfactorio pues cumple las expectativas de sus asociados.

3.2. Antecedentes

En relación al diagnóstico realizado en el capítulo anterior sobre los microcréditos considerados como una alternativa en la economía de vida de los asociados se considera necesario que para validar la información debería basarse en datos cualitativos y no cuantitativos; se conoce que los microcréditos han retroalimentado el ingreso de capital de los socios; lo cual les ha permitido tener una mejor calidad de vida, como lo demuestra la siguiente tabla:

Cuadro No. 31: Incidencia del crédito

MEJOR CALIDAD DE VIDA	EMPLEADOS	SOCIOS
Ha mejorado	25	152
Ha empeorado	8	115
Permanece igual	12	5
Total	45	272

Fuente Encuestas aplicadas
Elaborado por: Juan Choco

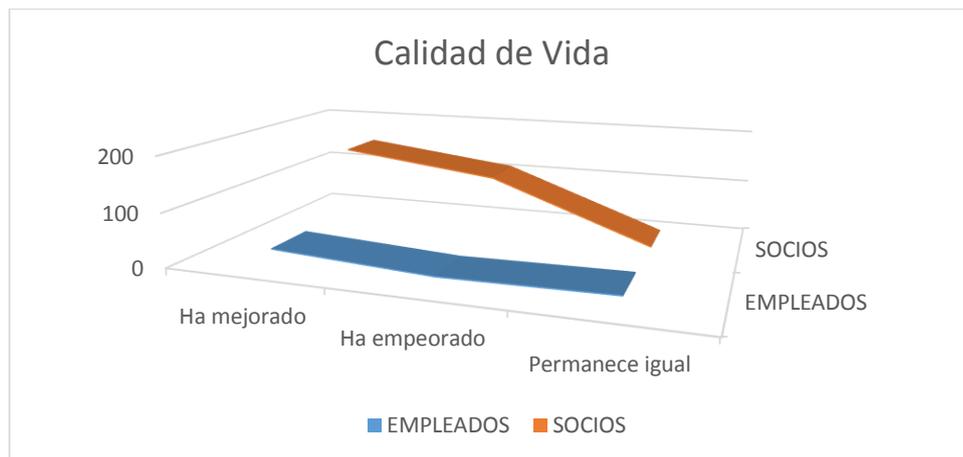


Gráfico No. 21: Incidencia del crédito
Elaborado por: Juan Choco

El gráfico es elocuente, los clientes y empleados coinciden que los créditos otorgados constituyen una alternativa en la economía de los socios, tendiendo siempre a mejorar su calidad de vida. Resulta gratificante para quienes están al frente de la entidad financiera saber que el servicio prestado brinde beneficios a sus asociados y les permita salir adelante con sus ideas, proyectos e ilusiones; haciendo más productiva sus actividades agrícolas, artesanales, negocios, etc.; contribuyendo además a mejorar la economía local y porque no decirlo nacional.

Hay que considerar que no siempre el contar con una mejor calidad de vida implica tener más dinero, ya que los microcréditos no le van a dar riqueza en un tiempo determinado; sin embargo, les permiten a los asociados aumentar el capital de trabajo, ampliar su negocio, emprender en uno nuevo, construir una vivienda o cualquier otra idea que inclusive les ayude a crear una cultura de ahorro.

Lamentablemente la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda., no cuenta con un registro de los rubros para los cuales se otorga el microcrédito, es decir, los créditos solo se dividen en:

- Microcrédito
- Créditos de consumo
- Crédito comercial
- Crédito inmobiliario

Cuadro No. 32: Menciona con certeza en lo que va a emplear el crédito

ALTERNATIVA	SOCIOS	EMPLEADOS
Si	96	15
No	108	25
Incierto	68	5
Total	272	45

Fuente: Encuestas aplicadas a socios y a empleados
Elaborado por: Juan Choco

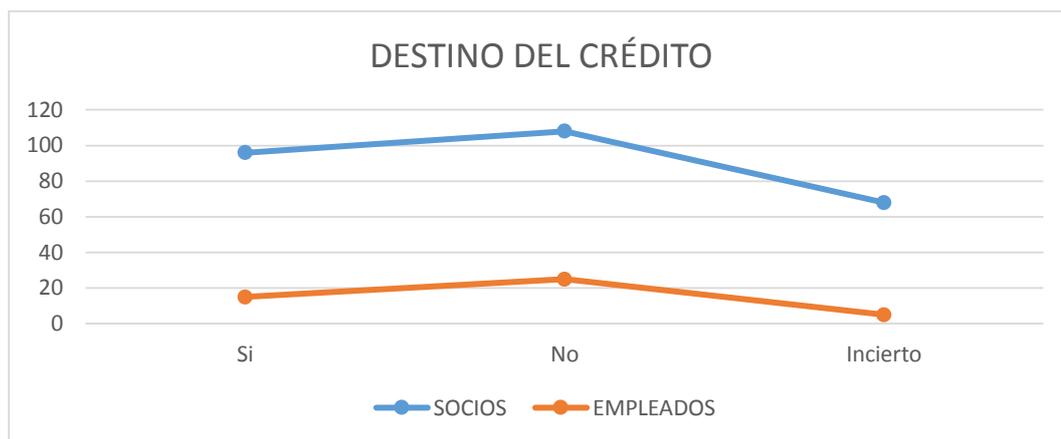


Gráfico No. 22: Destino del crédito
Elaborado por. Juan Choco

No se detalla si el microcrédito ha sido utilizado para educación, arreglo de vivienda, compra de mercadería, pago de deudas, etc., siendo necesario llevar un registro de tal manera que permita tener una idea más clara de los detalles para los que se contrató el crédito. Esto también servirá de soporte para corroborar si el monto fue destinado para el objeto que se solicitó, unido al conocimiento si permitió o no al cliente – socio obtener una mejor calidad de vida, independientemente de lo que haya empleado.

Indudablemente, si el asesor llevara un registro del destino preciso y conciso en lo que va a ser utilizado, le ayudará a corroborar lo antes mencionado, pues al momento de efectuar la inspección tiene registrado de todos los activos y pasivos que el socio le presenta. De esta manera en lo posterior permitirá al Departamento de Crédito dar un informe consensuado a los altos mandos de la Cooperativa indicando que la labor en bien de los asociados está dando frutos y beneficios al permitirles cumplir su deseo.

3.3. Justificación

El estudio del problema, permite conocer el fundamento del asunto, por lo que resulta importante presentar esta propuesta con el objetivo de dar solución a problemas detectados, tales como la carencia de datos verdaderos sobre el destino específico del crédito y sobre todo la necesidad de contar con un préstamo ágil y

oportuno en este momento de crisis que vive la comunidad por cuestión de la pandemia COVID 19; ya que si bien es cierto, los socios que adquieren créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., sienten su satisfacción por el servicio; en la actualidad han habido altibajos en la economía a nivel mundial, la pandemia ha encarecido la vida de las personas: siendo los más afectados los comerciantes, pequeños negocios, emprendedores, agricultores; es decir los clientes potenciales de los microcréditos. Por lo que es necesario implementar un microcrédito con este fin.

3.3 Objetivos de la propuesta

3.3.1 Objetivo general

Diseñar el formulario de historial crediticio e implementar un microcrédito para reactivar la economía en tiempo de pandemia.

3.3.2 Objetivos específicos

- Definir características del crédito de reactivación económica como producto financiero
- Estructurar el procedimiento crediticio
- Fijar el monto a invertir en este nuevo producto

3.4. Características del crédito TUKUY TANTANAKUSHPA ÑAWPAMAN RISHUN (JUNTOS NOS REACTIVAMOS)

El crédito que se ofertará tendrá las siguientes características:

1. Crédito Tukuy tantanakunashpa (Juntos nos reactivamos)

- Crédito desde \$1 000 hasta \$5 000, sin garante, y
- Crédito de \$5 000 a \$20 000 con garante

Requisitos:

1. Ser socio activo de la cooperativa
2. Cédula y papeleta de votación a color
3. Panilla de servicio básico
4. En caso de negocio, RUC, RISE, permiso de funcionamiento factura de compras o certificados comerciales.
5. Copia de escritura, con sello del Registro de la Propiedad y pago del predio del año en curso.
6. Copia de matrícula y revisión del año en curso (opcional).
 - Se otorgará dos meses de gracia a socios con calificación A2, A3, B1 y B2
 - Plazo 48 meses dependiendo el monto.

* En ninguno de los casos se aceptará escrituras en acciones y derechos.

Estos créditos tendrán DOS MESES DE GRACIA, por tratarse de ayuda social para reactivar la economía en tiempos de pandemia. Hasta aquí, los productos a ser revisados, considerando el mercado competitivo actual, el nivel de endeudamiento de los socios, su capacidad de pago, las condiciones con las cuales se va a trabajar y demás condiciones se aplican al Manual General de Crédito vigente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda., sujeta a leyes que rigen a las entidades financieras y reglamentos establecidos, no está en potestad para variar el interés de curso legal; sin embargo, al ofertar un nuevo servicio, ofrecerá dos meses de gracia, serán considerados aptos para los créditos todos los socios que inclusive tengan en su buró de crédito desde 500 puntos; ventaja que ninguna otra institución financiera otorga a este tipo de crédito.

Cabe recalcar que la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. tiene una tasa de interés referencial de más del 18%, según el gráfico No. 23; sin embargo, por tratarse el

crédito de reactivación se plantea otorgar al 17.50%, interés que otras similares no otorgan; beneficio al que tendrán el 85% de los socios; ya que según el cuadro No. 13; ese porcentaje accede a este tipo de servicio.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA.					
POLITICAS CREDITICIAS					
TIPO DE CREDITO	PLAZO	VALOR	TASA NOMINAL COAC MUSHUC RUNA	TASA EFECTIVA	
				Mushuc Runa Ltda.	Maxima BCE
MICROCREDITO MINORISTA	12 meses	Menor o igual a \$ 600	22,00%	26,53%	28,50%
	24 meses	De \$ 601 a \$ 1.000	22,00%	25,94%	28,50%
MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	36 meses	De \$ 1,001 a \$ 5.000	21,00%	24,48%	25,50%
	60 meses	De \$ 5.001 a \$ 10.000	21,00%	24,32%	25,50%
	60 mese (Conafips)	De \$ 5.001 a \$ 10.000	18,00%	19,56%	25,50%
MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA	72 meses	De \$ 10.001 a \$ 20.000	18,00%	19,75%	23,50%
	84 meses	De \$ 20,001 a \$ 40,000	18,00%	19,71%	23,50%
	96 meses	De \$ 40,001 a \$ 50,000	18,00%	19,83%	23,50%
	120 meses	De \$ 50,001 a \$ 100,000	18,00%	19,90%	23,50%

Gráfico No. 23: Políticas crediticias

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Juan Choco

Esto al ser un crédito creado para la reactivación económica, no solo que permitirá la reactivación de quienes estén aptos para hacerlo, es decir que estén activos, sino que inclusive, se va a reactivar a quienes que por alguna razón perdieron puntos en su calificación crediticia; esto servirá a clientes morosos también mejorar su calificación al acceder a este crédito.

La Cooperativa en estudio es una de las más grandes a nivel nacional, cuenta con un capital social de 51.220.532,82, al 30 de noviembre del 2020 según el boletín emitido por la SEPS, es decir dispone de efectivo como para satisfacer las necesidades de la gran mayoría de socios activos, que en relación al universo en estudio era de 76.676.

ESTADO FINANCIERO

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1

PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2020

3	PATRIMONIO	3	1	51.220.532,82
31	CAPITAL SOCIAL	3	2	13.622.026,43
3101	Capital Pagado	3	4	0,00
3103	Aportes de socios	3	4	13.622.026,43
33	RESERVAS	3	2	35.165.535,15
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	3	4	21.386.954,36
330105	Reserva Legal Irrepartible	3	6	21.294.922,62

Gráfico No. 24. Corte del Estado financiero
Fuente: (SEPS, 2020)

3.4.1. Niveles de Aprobación

La fijación de criterios sanos y bien definidos para conceder préstamos es esencial para aprobarlos de una forma sana y segura. Los criterios deberían definir quien pueda tener acceso y a qué montos, que tipos hay, y bajo qué términos y condiciones se deberían otorgar los créditos Patricio Reyes (2012, pág. 265)

Una vez que se han entregado los documentos, estos pasarán por los distintos departamentos para su revisión y aprobación, sin embargo, depende del monto solicitado para que sea analizado por una u otra instancia.

3.5 Proceso de aprobación del crédito Tukuy tantanakunashpa (Juntos nos reactivamos)

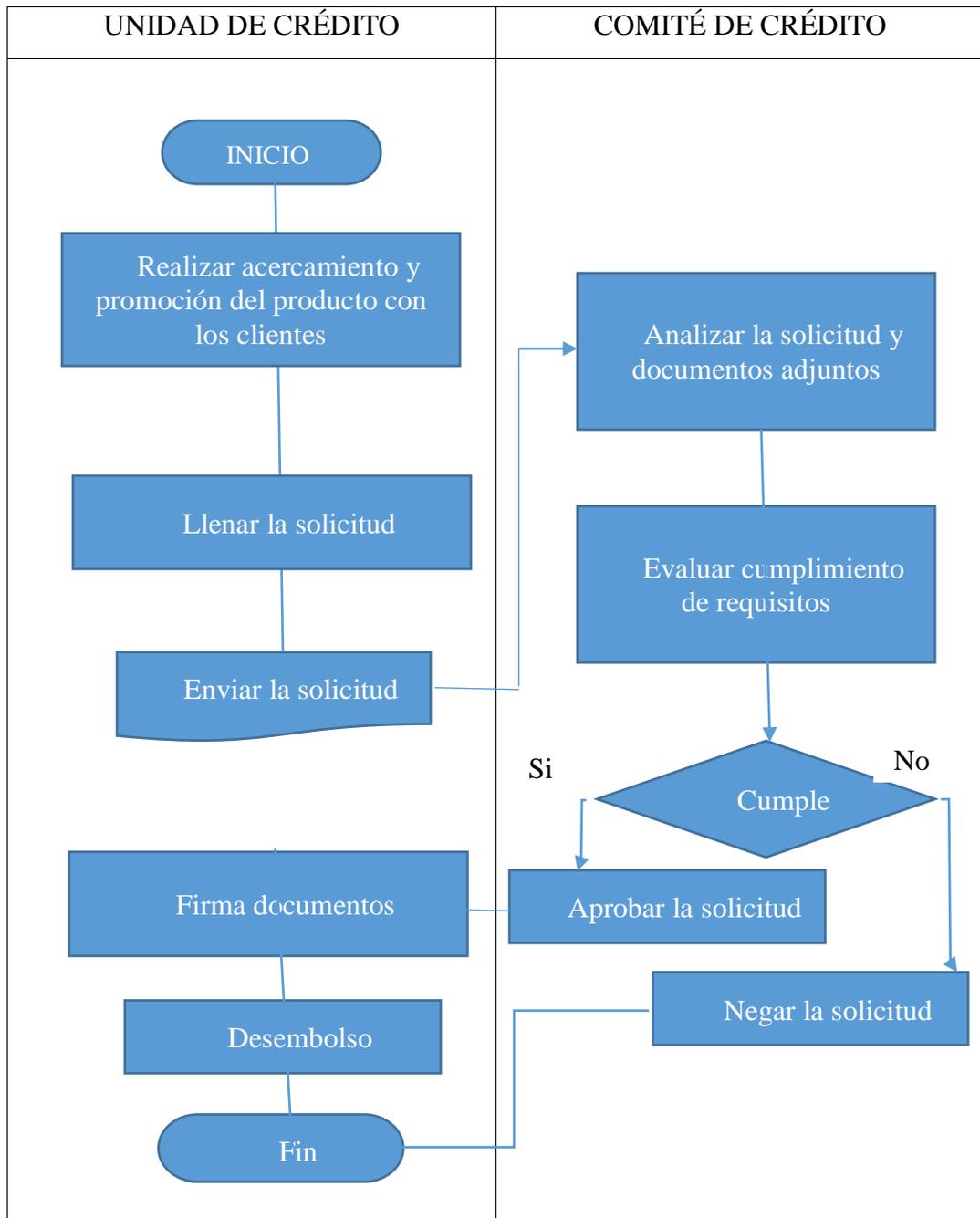


Gráfico No. 25. Diagrama de procesos
Elaborado por: Juan Choco

De acuerdo al proceso detallado anteriormente, la demora en este trámite es mínimo de 8 días a 15 días. Tiempo que resulta improductivo y perdido para el cliente, ya que debe estar pendiente de cómo está evolucionando, si falta algún

documento adicional, la posible fecha en que saldrán a la inspección; y el día en que se reúna el comité.

Es muy cierto que la cooperativa tiene un alto índice de confiabilidad y fidelidad de socios; lo cual indica el grado de aceptación que tiene en la localidad; sin embargo, no se realiza un seguimiento de los créditos que se otorga, tampoco se sabe si éste brinda una alternativa de satisfacción o respiro económico.

Es por ello que se propone además, diseñar un registro en el que conste el historial crediticio del socio, sin necesidad de imprimir el buró de crédito; permitiendo esto agilidad en el trámite, pues basta revisar el RECORD CREDITICIO y tendrá ya la idea clara del comportamiento financiero; pidiendo para el nuevo únicamente actualizar datos y documentos; por ejemplo planilla de servicio básico actualizada; esto dependerá también del monto; pues si tiene un registro satisfactorio, y ha cumplido a cabalidad con su responsabilidad, el asesor pondrá el visto bueno para que se conceda el crédito.

Cuadro No. 33: Record de Crédito

	COOPERATIVA "MUSHUC RUNA" MATRIZ	<h1 style="margin: 0;">RECORD DE CRÉDITO</h1>							
<p>DATOS GENERALES</p> <p>Nombres: _____ Apellidos: _____ Identificación: _____</p> <p>Dirección: _____ Ciudad: _____</p> <p>Teléfono Fijo: _____ Celular: _____ Estado Civil: _____</p> <p>Casa propia _____ Valor: _____ Dirección: _____ Vehículo: ____ Marca: _____ Valor: _____</p>									
<p>INFORMACIÓN LABORAL</p> <p>Empresa: _____ Fecha Ingreso: _____ Cargo: _____ Salario: _____ Otros Ingresos: _____</p>									
Monto	Destino	Fecha Aprobación	Garantes		Plazo	Cumplió su objetivo		Fecha cancelación	Observaciones
			Si	No		Si	No		

Elaborado por: Juan Choco

3.6 Importancia

Actualmente es importante que las entidades financieras unan sus esfuerzos y otorguen créditos diseñados a reactivar la economía de los sectores populares, de la clase social en donde los negocios del día a día les son su único sustento, ya que no cuentan con un ingreso fijo, a ellos debe estar destinada la ayuda con créditos que permitan nuevamente reactivar sus economías.

A más del crédito, los sistemas de control para seguimiento del destino del microcrédito son responsabilidad exclusiva del empleado-asesor de negocios, por lo tanto, hay que considerar que, con la implementación de un control pormenorizado sobre los destinos que van a dar, pues se tendrá registro de la trayectoria de los recursos, permitiendo mayor transparencia en la relación cliente-cooperativa. y comprobando si la finalidad del anterior fue o no verdadero, es decir si dijo la verdad del motivo del crédito; a pesar de que se considera que lo más importante es que el cliente disponga de los recursos para la cancelación del préstamo obtenido; sin embargo, sería ideal saber si éste sirvió para que el socio obtenga un crecimiento en su nivel de vida.

Esta ficha servirá como una base de datos para contar con un registro físico del motivo – razón del microcrédito, pues se detallará la inversión que va a realizar, conocer también la fecha en que contrató y canceló el mismo, convirtiéndose en un historial de fácil visualización, sin requerir de un sistema digital para su acceso. Sin embargo, en lo posterior se diseñará dentro del registro de cada uno de los socios de la Cooperativa; existiendo de esta forma evidencia tanto física como digital.

Cada vez que requiera de un microcrédito, será inscrito en esta ficha, convirtiéndose en el historial crediticio del socio, el mismo que será tomado en cuenta para los posteriores créditos, ya que se convierten en un antecedente del comportamiento crediticio anterior.

A diferencia del buró de crédito, no necesitará de permisos, no hace falta tener internet, no necesita pedir al socio que cancele una cierta cantidad, o descontarle por revisar su buró; será un preámbulo para conocer sobre el historial crediticio que requiere para ser atendido con un microcrédito con eficiencia. En este caso, su costo será mínimo ya que la reproducción de 1000 hojas tiene un costo de \$20,00 en las imprentas, es decir su valor real sería \$0.02 centavos de dólar lo cual no influirá en el presupuesto del socio.

Cabe recalcar que inclusive antes de acceder a un crédito, los socios se toman la molestia de indagar en una y otra entidad financiera para ver el tiempo en el que se les concederá el mismo; el plazo, los requisitos, y más generalidades; por lo que, si se aplica este proceso, se disminuye la duración del procedimiento; de esta manera, se agiliza los trámites y se tendrá un cliente satisfecho.

3.7. Factibilidad social y financiera

La reactivación económica de la gran mayoría de asociados, se considera como un proyecto social, por cuanto permite mejorar las condiciones de vida de quienes tienen una actividad económica reconocida dentro del sector socio – económico tal como agricultura, ganadería, comercio formal e informal.

Este nuevo servicio que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es factible por cuanto es rentable económicamente, ya que, siendo un crédito, lógicamente se tendrá una tasa de interés que le proporcionará ingresos a la entidad. Además, cuenta con los recursos económicos necesarios para invertir en este producto y solventar las necesidades de los socios, quienes accedan a solicitarlo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es una entidad con más de 20 años de experiencia, por lo que cuenta con el personal capacitado para que coloque este nuevo crédito, recurso humano que cumple sus funciones a cabalidad, y presta buena atención a sus asociados.

3.8 Indicadores de satisfacción

Garcés (2019, pág. 14) menciona que: “los indicadores financieros expresan una relación matemática comprensible, clara y directa entre dos magnitudes”, estas fórmulas aplicadas permiten comprobar las distintas relaciones existentes entre las cuentas y los estados financieros de las entidades, además. permiten analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad.

La satisfacción del cliente se convierte también en un indicador, que es estudiada en diversas disciplinas, como marketing, recursos humanos, etc. y desde distintos enfoques de la economía (Ayavín, 2016, pág. 169) es decir, las empresas se sirven de estos indicadores para verificar el estado real del funcionamiento tanto económico como de servicios de la organización, es decir, el servicio que brinda la empresa a sus clientes-socios.

Al ser el principal servicio de la Cooperativa el brindar crédito, en donde el cliente se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo - plazo definido, según condiciones establecidas más intereses devengados, seguros y costos si los tuviere, existen ciertas fórmulas matemáticas a ser aplicadas para conocer en algunos casos el porcentaje o valores que indican sobre el desarrollo y evolución tanto de los servicios como de la economía de la entidad financiera.

3.8.1 Satisfacción Clientes

$$Sc = \frac{\text{\#solicitudes de crédito aprobadas}}{\text{Total de solicitudes de crédito en el período}} = \%$$

Con datos proporcionados por el Ing. Raúl Pandi, Jefe del Departamento de Crédito de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., en la Matriz, se obtienen datos sobre la cobertura del crédito, cuyos resultados o rangos de medición probables serán:

90% - 100%	Óptimo
75% - 89%	Normal
<75%	Crítico

Solicitudes presentadas hasta el mes de octubre	345687
Solicitudes de crédito aprobadas	198726

$$Sc = \frac{235726}{345687} = 0.681\%$$

La solvencia económica y el prestigio que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., le permiten tener el 0.68% de aceptación de los socios en relación al servicio brindado, situándose dentro de los parámetros normales. Con la celeridad que se va a atender las solicitudes con la aplicación del Record de Crédito, estoy convencido que se logrará una mejor atención, más rápida, ágil y segura, evitando correr riesgos de tener en lo posterior clientes insatisfechos, ya que ellos son la mejor carta de presentación.

3.9 Previsión de la evaluación de la propuesta

Para la ejecución de la propuesta y el monitoreo de su proceso, avance y cumplimiento del mismo se designa al Ing. Juan José Choco Pandashina, como responsable del proyecto, así mismo se deberá monitorear y evaluar periódicamente la satisfacción del servicio brindado, pudiendo realizar los respectivos correctivos con el propósito de asegurar la consecución de las metas trazadas y aportar a la economía de los sectores a quienes la entidad financiera sirve.

Para la satisfacción se aplicará un cuestionario base a socios de la entidad que acudan a solicitar el crédito propuesto:

1. ¿Se siente satisfecho con el producto del crédito de reactivación económica?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿En su opinión el monto le ha servido para su propósito?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Está conforme con el tiempo – demora del proceso de otorgamiento del crédito de reactivación económica?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cree que la cooperativa debe seguir manteniendo este producto?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Como califica Ud. este crédito de reactivación económica

Bueno	Malo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Alguna sugerencia sobre el crédito de reactivación económica?

Además, para su continuidad o supresión, se deberá realizar reuniones con el Gerente, Comité de Crédito, y Consejo de Administración para determinar la acción a seguir, toda vez que es un crédito de reactivación económica por la pandemia; claro está que lógicamente este durará por lo menos dos años más.

CONCLUSIONES

Para elaborar el marco teórico se revisó la literatura referente a microcréditos, por ser un término muy utilizado; convirtiéndose en muy popular al escuchar en el ámbito productivo de los pequeños comerciantes, agricultores, familias y personas en general que acceden a esta clase de crédito por el monto y tiempo que otorgan.

De acuerdo al análisis realizado mediante las encuestas, ha sido identificado como uno de los principales, es decir, es el crédito más solicitado; siendo el más contratado por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. ya que les permite acceder de acuerdo a su condición económica en base a requerimientos establecidos, con plazos y tasas de interés diferentes a las de otros créditos.

La encuesta demuestra también que los microcréditos que se otorgan, constituyen una alternativa para mejorar la economía, por la gran afluencia, pues emplean para en sus negocios, incremento de capital de trabajo, compra de mercadería, en la agricultura, entre otros.

Se detectó, además, que en este tiempo de crisis, la Cooperativa debe apoyar a sus clientes potenciales, siendo necesario que este proceso de crédito no se dilate en el proceso, pues existen trámites que deberían obviarse, ya que no siempre es el primer préstamo que se le concede, sino que, al contrario, éste es uno de los que más adquieren, por lo que debe ser más ágil.

RECOMENDACIONES

Se recomienda revisar la literatura relacionada con el tema principal de la tesis, utilizando fuentes primarias como libros, enciclopedias, y si son documentos digitales revisar páginas académicas, puesto que permiten ampliar los conocimientos y sobretodo mejorar el aprendizaje del contenido.

Sugerir a la entidad que mantenga el producto estrella, como son los microcréditos, ya que demuestra un alto índice de aceptación por ser el más utilizado, y sobretodo porque las cooperativas fueron creadas con ese fin, atender a las personas que no pueden acceder a créditos en entidades bancarias, dando a conocer a sus asociados, y aplicar índices financieros que corroboren su participación.

Al ser los microcréditos una alternativa en la economía, y por la gran cantidad de socios que lo contratan, se sugiere implementar un crédito para la reactivación económica por el tiempo de pandemia sanitaria, COVID 19, que se vive a nivel mundial, el mismo que ayudará a sobrellevar la economía quebrantada de loa socios potenciales.

Diseñar un registro que permita mejorar el proceso del microcrédito, generando confianza y haciendo que la cooperativa crezca por el número de colocaciones sin riesgo, ya que se conocerá en base a información real sobre el comportamiento crediticio de los asociados, esto no generará mayores gastos a la entidad y tampoco a los socios, quienes buscan una solución a sus problemas económicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemaný, J. (2016). *Las Finanzas éticas*. Barcelona: UOC.
- Argandoña, A. (2009). *La dimensión ética de las microfinanzas. Documento de investigación D791*. Navarra: La Caixa.
- Arguello, L. (2018). Caracterización de la microempresa del sector urbano de la ciudad de Quevedo-Ecuador. *Revista Nicolaita de Estudios Económicos, Vol. XIII, No. 1*, 25.
- Armendariz, C., Aguilar, P., & Duchi, R. (16 de Noviembre de 2018). *El Microcrédito como activador del emprendimiento en Guayaquil*. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index>.
- Ayavín, V. D. (2016). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Baltazar , V., Ochoa , M., Raquel , P., & Cisne , G. (2018). Impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito caso: “COAC San Sebastián”. *YACHANA*, 85.
- Barrezueta , R. (2019). *EL MICROCRÉDITO DE LA BANCA ESPECIALIZADA COMO FACTOR DINAMIZADOR DE LA ECONOMÍA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato: 21-122.
- Caiza, R. (2017). Del microcrédito a la autogestión del financiamiento. Un estudio de caso con productores florícolas familiares del periurbano de La Plata . *Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales. Universidad Nacional de La Plata. CCN° 31 (1900), La Plata; cieza@agro.unlp.edu.ar*, 140-146.

- Castillo Sanchez, L., & Pozo Rodriguez, J. (2019). Desarrollo Local y Microcrédito . *Economía y Desarrollo* , 106-108.
- CEPAL, ALADI, FAO. (18 de Diciembre de 2020). Obtenido de Plataforma de Seguridad Alimentaria y Nutricional.
- Chafra, J., Evas, S., & Guamán, J. (2019). Análisis del microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista mktDescubre*, 167.
- Chico Frias , A. E., Santamaria Freire, E. J., Herrera Herrera, J. B., & Villacís Morales , J. J. (2017). LA ELASTICIDAD COMO DETERMINANTE DEL CONSUMO DEL MICROCRÉDITO. *SATHIRI, Sembrador*, 134.
- Chuisaca, R. (2015). “*EVOLUCIÓN DEL MICROCRÉDITO EN LA ECONOMÍA DEL ECUADOR, PERIODO 2009 -2013*”. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Círculo de Estudios Latinoamericanos. (27 de 10 de 2020). *Círculo de Estudios Latinoamericanos*. Obtenido de Tabla de predicciones económicas del Ecuador.: <https://www.cesla.com/prediccion-economica-ecuador.php>
- Ekos. (2018). Cooperativas medianas. *Ekos*, 1.
- Ernández, M., Vigie, H., Briozzo, A., & Martinez, L. (2015). Análisis comparativo de microcréditos Banca pública Argentina y el Banco Grameen. *Economía y Sociedad. EnRIDCA*, 62.
- Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). *Políticas municipales de microcredito*.
- Garcés, C. G. (2019). *Indicadores Financieros par ala toma de decisiones en la empresa Discarta* . Ambato: PUCE.

García , N., Saavedra, P., & García , N. (2017). ESTUDIO DE IMPACTO DEL FINANCIAMIENTO MICROEMPRESARIAL EN TUNJA (COLOMBIA) Y AREQUIPA (PERÚ). HACIA UNA CULTURA DE ÉXITO FINANCIERO EMPRESARIAL . *Revistas.uss.edu.pe*, 1.

Gestión Digital Multiplica. (2019). Que le espera a la economía ecuatoriana en el 2020? *Economía y Finanzas*, 1.

Gómez, C. (2017). *EL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LOS SOCIOS DE LA COAC OSCUS LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO*. MADRID: Publicado por Los Libros De La Catarata. Página de créditos. .

Hérmadez Naranjo , S. M. (2018). *PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2022*. Quito: SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .

I Céspedes , G., & Gómez, L. (2015). EL ENFOQUE FINANCIERO VS. EL ENFOQUE SOCIAL DEL MICROCRÉDITO. UN ANÁLISIS COMPARATIVO MUNDIAL . *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 31.

(2019). *Indicadores financieros para la toma de decisiones en la Empresa Disgarta*. Ambato: PUCE.

Jaramillo Carrión, E. (2015). *Análisis de la incidencia de las micro finanzas como alternativa de desarrollo económico en el cantón de Catamayo, período 2011-2012*. Quito: UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO.

Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza: De un sueño al Nobel de la Paz*, . Madrid: Turpial.

- Maldonado , M., & Armijos , L. (2017). LOS MICROCRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS MIPYMES. *SUR ACADEMI*, 19-24.
- Manrique, G., & Varon, F. (2019). El microcrédito una vía para mejorar los niveles de educación, en contribución a la reducción de la pobreza en Tunja (Colombia) y áreas de influencia . *Revista Espacios*, 2.
- Martín López, S. (s.f.). *Diccionario Económico. Microcréditos*. Mexico: Expansión.
- Martínez, L., Vigier, H., & Briozzo, A. (2015). Análisis comparativo de microcréditos: Banca Pública Argentina y el Banco Grameen. *Economía y Sociedad.*, 82.
- Masabanda, I. (2018). “*EL IMPACTO DEL MICROCRÉDITO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LOS SOCIOS DE LA COAC OSCUS LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO*”. Ambato: 91.
- Mballa, L. V. (2016). Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 101.
- Montero Ruiz, A. (2007). *Las Nuevas Dimensiones del Derecho Agrario Ambiental*. A. Argentina: Bahía Blanca.
- Morales Noriega, A. M. (2018). THE ECUADORIAN CREDIT UNION SYSTEM THROUGH THE HISTORY. *OBSERVATORIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA*, 2.
- Mushuc Runa. (13 de Noviembre de 2020). Obtenido de Microcrédito: <https://www.mushucruna.com/index.php/micro-credito/>

- Ocaña, E. (2018). Formalización de las microfinanzas y su impacto en el desarrollo del sistema financiero ecuatoriano. *Documento de Trabajo No. 2. Superintendencia de Bancos*, 32.
- Organizacion de las Naciones , U. A. (2012). Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. *FAO*, 1.
- Orozco, M. (2019). El microcrédito, elemento clave del desarrollo económico rural: un estudio de caso. *Revista CEA*, 157.
- Peláez , E., & Cueva , C. (2015). ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO Y EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. *ARTICULO CIENTÍFICO*, 71.
- Plan Nacional, D. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito: Consejo Nacional de Planificación.
- Reyes, P. (2012). *Administración de riesgos, medición, seguimiento, análisis y control*. España: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional.
- Rincón, F., Arévalo, A., & Galvis, D. (2019). *HERRAMIENTA FINANCIERA COMO ESTRATEGIA INNOVADORA QUE PERMITA AMPLIAR ALTERNATIVAS CON EL FIN DE MITIGAR LOS CRÉDITOS INFORMALES “GOTA A GOTA”*. Cúcuta: Universidad Libre Colombia.
- Romo, H. G. (2015). La Economía del Desarrollo rebaja sus ambiciones: las experimentaciones por asignación aleatoria de Duflo. *Economía UNAM vol.12*, 1.
- SEPS. (03 de 07 de 2017). Obtenido de Cooperativa colocan el 65% del microcrédito: <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?las-cooperativas-colocan-el-65-del-microcredito>

- SEPS. (2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Volumen de Crédito según tipo de crédito: <https://www.seps.gob.ec/#sector-financiero>
- SEPS. (2020). Ranking. *Boletines Financieros Mensuales SEPS*.
- SEPS. (31 de Agosto de 2020). *Superintendencia de Economía Popular y Solidario*. Obtenido de Reporte_colocaciones_agosto_2020_S1
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (13 de 10 de 2020). *Página Oficial*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/>
- Vásquez, J., & Amézquita, J. (2018). *Desigualdad, microcréditos y desarrollo sostenible: un estudio en la Zona Metropolitana de Guadalajara*. México: Universidad Autónoma del México.
- Vergara Suárez, L. S., & Arboleda Castro., L. V. (2019). EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y SU APOORTE A LA INTEGRACIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR. *Observatorio de la economía Latinoamericana* , 15.
- Viñán, D., Lombeida, B., & Pinaya, E. (2016). *Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario. Estudios especializados SEPS*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas.
- Xinhua. (10 de Octubre de 2020). *Xinhua Español*. Obtenido de http://spanish.xinhuanet.com/2020-08/09/c_139276091.htm

Yagual, J. C. (2017). *“LOS MICROCRÉDITOS Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL TERRITORIO COMUNAL DEL CANTÓN SANTA ELENA”*. Guayaquil: 57.

ANEXO No. 1: CERTIFICACIÓN



Ambato, 28 de octubre del 2020

CERTIFICACIÓN

En calidad de Coordinador Académico de Posgrado de la Universidad Tecnológica Indoamérica y por pedido del estudiante de la quinta promoción de la Maestría en Administración de la Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, **CHOCO PANDASHIMA JUAN JOSE** con cédula de identidad **1803653680**.

Me dirijo a usted,

Ab. Luis Alfonso Chango, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **Mushuc Runa Ltda.**, para darle a conocer la siguiente información, derivada de la revisión de nuestros registros.

El mencionado estudiante, **JUAN JOSE CHOCÓ PANDASHINA** con cédula **1803653680**, ha culminado su proceso de formación académica y se encuentra en plazos para la entrega de su trabajo de titulación aprobado en Comité Curricular con el título **EL MICROCRÉDITO COMO UNA ALTERNATIVA EN LA ECONOMÍA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA**, para el efecto la estudiante requerirá acceder a información de la Institución que acertadamente dirige en la construcción de su propuesta académica que puede convertirse en un aporte significativo para la gestión institucional de tan prestigiosa organización de intermediación financiera. Emito el presente documento en la ciudad de Ambato a los veinte y ocho días del mes de Octubre del año dos mil veinte.

Ing. Ab. Mauricio Quiroga, MBA
COORDINADOR ACADEMICO DE POSGRADO



ANEXO No. 2: MANEJO DE CRÉDITOS POR LÍNEA

NUMERO DE CREDITOS POR LINEA (EJECUTADO)										
Oficina	Comercial		Consumo		Vivienda		Microcredito		Total	
	Reestructurados	Til a la fecha	Reestructurados	Til la fech						
Matriz		24		5,606		115	17	14,371	17	20,116
Pelileo		1		441		8		1,971	0	2,421
Pillaro		10		266		13		1,025	0	1,314
Riobamba		2		403		23		3,321	0	3,749
Latacunga		3		168		12		2,098	0	2,281
Guaranda		0		136		6		2,133	0	2,275
Puyo		0		263		4		1,603	0	1,870
Machachi		2		350		3		1,446	0	1,801
Huachi		3		391		10		988	0	1,392
Cotacachi				127		0		357	0	484
Ibarra				145		0		374	0	519
Otavalo				119		1		492	0	612
Cuenca				177				176	0	353
Control Sur				148				127	0	275
Sinincay				105				111	0	216
Azogues				154				139	0	293
Biblian				148				135	0	283
Troncal				116				311	0	427
Zhondeleg				66				97	0	163
Jima				87				190	0	277
Guachapala				145				222	0	367
Guel				69				69	0	138
Sigsig				96				157	0	253
Gualaquiza				121				145	0	266
TOTAL	0	45	0	9,847	0	195	17	32,058	17	42,145

Gráfico No. 26 : Manejo de créditos por línea

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Elaboración por: Juan Choco

ANEXO No. 3: CLASIFICACIÓN CARTERA

31-dic-19	
MUSHUC RUNA LTDA	
TOTAL CARTERA POR VENCER	202.641.879,04
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	2.891.209,07
a.DE 1 A 30 DÍAS	73.434,86
a.DE 31 A 90 DÍAS	139.038,52
a.DE 91 A 180 DÍAS	187.351,63
a.DE 181 A 360 DÍAS	388.741,66
a.MÁS DE 360 DÍAS	2.102.642,40
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	49.621.175,87
b.DE 1 A 30 DÍAS	2.411.684,60
b.DE 31 A 90 DÍAS	4.356.689,47
b.DE 91 A 180 DÍAS	4.877.390,57
b.MÁS DE 180 DIAS	37.975.411,23
CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	16.730.664,46
c.DE 1 A 30 DÍAS	157.077,43
c.DE 31 A 90 DÍAS	277.667,25
c.DE 91 A 360DÍAS	1.266.240,68
c.MÁS DE 360 DÍAS	15.029.679,10
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	133.398.829,64
d.DE 1 A 30 DÍAS	6.095.407,41
d.DE 31 A 90 DÍAS	10.731.495,97
d.DE 91 A 180 DÍAS	13.990.437,97
d.DE 181 A 360 DÍAS	25.566.812,69
d.MÁS DE 360 DÍAS	77.014.675,60

Gráfico No. 27: Clasificación de cartera

Fuente: SEPS (2019)

Elaboración por: Juan Choco

ANEXO No. 4

ENCUESTA A EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿A su criterio qué tipo de crédito es el que más acceden los socios de la entidad financiera?

TIPO DE CREDITO	FRECUENCIA
Crédito de vivienda	
Crédito comercial	
Crédito de consumo	
Microcredito	
Total	

2. Considera que el microcrédito que otorga la Cooperativa sirve para mejorar la economía de los socios

MEJORA LA ECONOMÍA	FRECUENCIA
Siempre	
A veces	
Nunca	
Total	

3. ¿Piensa que los montos del microcrédito satisfacen las necesidades de los clientes?

PLAN DE SEGUIMIENTO DE CREDITO	FRECUENCIA
Si	
No	
Desconoce	
TOTAL	

4. ¿De qué manera la Cooperativa se asegura del destino del microcrédito?

SEGURIDAD MICROCREDITO	DE FRECUENCIA
Visita institucional	
Destino de crédito	
Pos liquidación	
TOTAL	

5. ¿Cómo se determinará si los montos que solicitan están acordes a la capacidad de pago?

CONCORDANCIA DEL CREDITO	FRECUENCIA
Análisis de créditos	
Análisis de inversión	
Fuente de ingreso	
TOTAL	

6. ¿Qué aspectos se evaluarían para conocer los logros alcanzado por los socios mediante el crédito otorgado?

EVALUACIÓN DE LOGROS	FRECUENCIA
Ampliación de emprendimiento	
Mejor calidad de vida	
Mejora el flujo de ingresos	
Genera fuentes de empleo	
TOTAL	

7. Los montos de créditos solicitados oscilan

MONTO DE CREDITOS	FRECUENCIA
800-2000	
2001-4000	
4001-6000	
6001-en adelante	
TOTAL	

8. Con qué frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito

MONTO DE CREDITOS	FRECUENCIA
Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	
TOTAL	

9. ¿Considera que el crédito obtenido ha mejorado la calidad de vida de los socios?

CALIDAD DE VIDA	FRECUENCIA
Ha mejorado	
Ha empeorado	
Permanece igual	
TOTAL	

Entrevistador: Juan Choco P.

ANEXO No. 5

ENCUESTA

La presente encuesta sirve para saber si el microcrédito ha sido una alternativa en la economía de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa.

Objetivo: Estudiar como el microcrédito incide en la economía de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.

Instrucciones:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta

CUESTIONARIO

1. Género de los encuestados

Hombre	Mujer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Cuántos años tiene

Edad	
Menos de 30 años	<input type="checkbox"/>
30-50 años	<input type="checkbox"/>
50 – 60años	<input type="checkbox"/>
Más de 60 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado civil

Estado civil	
Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Viudo	<input type="checkbox"/>
Unión Libre	<input type="checkbox"/>

4. Área de actividad

Estado civil	
Comerciante	<input type="checkbox"/>
Construcción	<input type="checkbox"/>
Agricultura	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

5. Está conforme con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad financiera?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	No de acuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Monto de crédito solicitado

MONTO DE CREDITOS	
800-2000	<input type="checkbox"/>
2001-4000	<input type="checkbox"/>
4001-6000	<input type="checkbox"/>
6001-en adelante	<input type="checkbox"/>
TOTAL	

7. Destino del monto solicitado

DESTINO DEL CREDITO	
Compra de mercadería	<input type="checkbox"/>
Consumo	<input type="checkbox"/>
Emprendimiento	<input type="checkbox"/>
Pago de deudas	<input type="checkbox"/>
Salud	<input type="checkbox"/>
Educación	<input type="checkbox"/>
TOTAL	

8. ¿Considera importante analizar las características de un Microcrédito antes de adquirir?

Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Con qué frecuencia adquiere un microcrédito?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera que los microcréditos han mejorado su economía?

Ha mejorado	Permanece igual	Está peor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GRACIAS SU COLABORACIÓN