



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-No.502-2019

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

PROYECTOS DE DESARROLLO

TEMA:

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN PRODUCTO DE  
MICROCRÉDITO PARA EL SECTOR INFORMAL, APLICADO  
A LA BANCA PRIVADA

AUTORES:

JESSICA JOHANNA HERAS CASTILLO  
XIMENA JHOANNA CARPIO PERALTA

DIRECTOR:

CÉSAR ENRIQUE VÁSQUEZ VÁSQUEZ

CUENCA - ECUADOR

2022

***Autoras:***



***Jessica Johanna Heras Castillo***

Ingeniera Comercial.

Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión Financiera por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

[jherasc1@est.ups.edu.ec](mailto:jherasc1@est.ups.edu.ec)



***Ximena Jhoanna Carpio Peralta***

Ingeniera Comercial.

Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

[xcarpiop@est.ups.edu.ec](mailto:xcarpiop@est.ups.edu.ec)

***Dirigido por:***



***César Enrique Vásquez Vásquez***

Economista.

Diploma Superior en Gerencia de Marketing

Magister en Administración de Empresas

[cvasquez@ups.edu.ec](mailto:cvasquez@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

©2022 Universidad Politécnica Salesiana.

CUENCA – ECUADOR – SUDAMÉRICA

JESSICA JOHANNA HERAS CASTILLO

XIMENA JHOANNA CARPIO PERALTA

***PROPUESTA DE DISEÑO DE UN PRODUCTO DE MICROCRÉDITO PARA EL SECTOR INFORMAL, APLICADO A LA BANCA PRIVADA***

## Resumen

La pobreza catalogada como una condición en la cual las personas no pueden solventar sus necesidades básicas para vivir, está presente a nivel mundial y en aumento, como consecuencia, la lucha de los Gobiernos para aplacar este fenómeno buscan alternativas que consientan la reinserción de este segmento de la población a una sociedad económicamente activa que les permita generar ingresos para el sustento de sus familias y reactivación de la economía, con este propósito se creó el sistema financiero que ha evolucionado en el tiempo, contando en la actualidad con sistema financiero de economía popular y solidaria que tiene un papel protagónico en ofrecer financiamiento a través de microcréditos, siendo este instrumento financiero de vital relevancia, mundialmente reconocido por su propósito de mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables, con esta premisa, la crucial valía del objetivo de este presente trabajo, diseñar un microcrédito para segmento informal aplicado en un banco privado, con esta propuesta estas instituciones aportan de manera significativa a disminuir la pobreza en el país, enfocados en la responsabilidad social empresarial que deben aplicar, manifestando de este modo promover virtudes ambientales, sociales, y económicos que impulsan a sus clientes identificarse con la institución. La metodología aplicada tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, se realizó la investigación de literatura de varios Autores, así como una encuesta a comerciantes informales, a través de estos medios se recolectó información para estructurar la propuesta, como resultado el diseño de microcrédito para el sector informal aplicado en la banca privada, que se apega a las necesidades de este segmento de la población, destacando el aporte de responsabilidad social que a través de este producto están cumpliendo estas instituciones.

**Palabras claves:** Microcréditos, pobreza, emprendimiento, responsabilidad social empresarial, banca privada.

## **Abstract**

Poverty, catalogued as a condition in which people are unable to meet their basic living needs, is present worldwide and on the increase. As a consequence, the struggle of governments to placate this phenomenon seeks alternatives that allow the reinsertion of this segment of the population into an economically active society that allows them to generate income for the support of their families and reactivation of the economy, With this purpose in mind, the financial system was created and has evolved over time, with the financial system of popular and solidarity economy currently playing a leading role in offering financing through microcredits, being this financial instrument of vital relevance, globally recognized for its purpose of improving the quality of life of vulnerable people, with this premise, the crucial value of the objective of this work, design a microcredit for informal segment applied in a private bank, with this proposal these institutions contribute significantly to reduce poverty in the country, focused on corporate social responsibility that should apply, thus manifesting to promote environmental, social, and economic virtues that encourage their customers to identify with the institution.

The methodology applied had a qualitative and quantitative approach, literature research of several authors was conducted, as well as a survey of informal traders, through these means information was collected to structure the proposal, resulting in the design of microcredit for the informal sector applied in private banking, which meets the needs of this segment of the population, highlighting the contribution of social responsibility that through this product are fulfilling these institutions.

**Keywords:** Microcredit, poverty, entrepreneurship, corporate social responsibility, private banking.

## **Agradecimiento y dedicatoria**

Primero agradecer a Jehová quien como un Padre amoroso me ha dado la vida y la oportunidad de alcanzar mis metas y objetivos, gracias a mi Esposo por su apoyo incondicional en mis estudios de postgrado, y por ser un pilar fundamental en mi hogar.

Dedico el presente trabajo a mis Padres que con su ejemplo de sacrificio impregnaron en mí el deseo de superarme, de ser alguien mejor cada día, a mis Hijos por ser la inspiración y motor de mi vida.

Jhoanna Carpio

## **Agradecimiento y dedicatoria**

Primero agradecer a Dios por conferirme la posibilidad de seguir superándome y la bendición para seguir cumpliendo mis metas y objetivos, también deseo agradecer a mi familia quienes siempre me han apoyado en el largo transcurso de este camino.

Deseo dedicar este trabajo a mis padres, quienes con su amor y apoyo incondicional supieron guiarme y aconsejarme para lograr cumplir un objetivo más en mi vida.

Jessica Heras

## INDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Situación Problemática. Antecedentes .....	2
1.2	Formulación del problema .....	8
1.2.1	Árbol de problemas.....	9
1.3	Justificación Teórica .....	10
1.3.1	Manual de WOCCU.....	11
1.4	Justificación Práctica.....	22
1.5	Objetivos .....	23
1.5.1	Objetivo general.....	23
1.5.2	Objetivos Específicos.....	23
1.6	Principales resultados.....	23
2	MARCO TEÓRICO .....	24
2.1	Marco Conceptual .....	24
2.1.1	Microcrédito, concepto y subsegmentos.....	24
2.1.2	El dinero y su valor .....	25
2.1.3	El dinero según Marx .....	25
2.1.4	Funciones del dinero .....	26
2.1.5	El dinero factor importante para la creación del sistema financiero.....	30
2.1.6	Sistema Financiero.....	31

2.1.7	Elementos del sistema financiero.....	32
2.1.8	Sistema Financiero Internacional.....	33
2.1.9	Acuerdo Bretton Woods .....	33
2.1.10	Sistema Financiero Nacional .....	34
2.1.11	Origen y evolución.....	35
2.1.12	Estructura del sistema financiero nacional. ....	36
2.1.13	Banca Tradicional .....	37
2.1.14	Economía Social y Solidaria.....	37
2.1.15	El Patrón Oro y el Sucre .....	40
2.1.16	La dolarización.....	41
2.1.17	Sistema Financiero Popular y Solidario.....	42
2.1.18	Banca tradicional .....	44
2.2	Bases teóricas. Discusión de enfoques diferentes autores.....	45
2.2.1	Crédito como fuente de financiamiento, crédito desde varias instancias .	45
2.2.2	5 C de Crédito .....	46
2.2.3	Cajas de ahorro y cooperativas .....	47
2.2.4	Cajas de Ahorro en Ecuador .....	47
2.2.5	Cajas y Bancos comunales.....	48
2.2.6	Cooperativismo principios .....	49
2.2.7	Aplicación de microcrédito en cooperativas.....	51
2.2.8	Proceso de calificación de un microcrédito en cooperativas .....	52



2.2.9	Microcrédito su origen, su desarrollo y evolución.....	52
2.2.10	Microcrédito en Bangladesh .....	53
2.2.11	Microcrédito en España .....	58
2.2.12	Cajas de Ahorro en España .....	58
2.2.13	Instituto de Crédito Oficial (ICO).....	66
2.2.14	Microcréditos en Bolivia.....	67
2.2.15	Microcrédito en la Unión Europea.....	68
2.2.16	Microcrédito en África Subsahariana. ....	70
2.2.17	Microcrédito en Argentina.....	72
2.2.18	Microcrédito en Ecuador.....	74
2.2.19	Cooperativa Salinas de Guaranda .....	80
2.2.20	Condiciones de Microcréditos en el norte de la serranía .....	82
2.2.21	Economía informal.....	86
2.2.22	Sector informal.....	88
2.2.23	Responsabilidad Social Empresarial .....	89
2.2.24	Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial .....	90
2.2.25	Responsabilidad Social Empresarial en Instituciones Financieras .....	90
3	METODOLOGIA.....	93
3.1	Unidad de análisis .....	95
3.2	Población.....	95
3.3	Tamaño de muestra .....	100

3.4	Selección de la muestra .....	102
3.5	Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué? .....	102
3.6	Identificación de las necesidades de información. Fuentes primarias o secundarias 103	
3.7	Técnicas de recolección de datos ¿Cuáles y para qué? .....	104
3.8	Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información. .	105
3.9	Procedimientos y técnicas empleadas para el desarrollo del nuevo producto.	105
4	RESULTADOS .....	105
4.1	Énfasis en el factor de diferenciación en función de la originalidad de la propuesta y evidencias que demuestren que realmente está aportando valor a partir de la creación de un producto totalmente nuevo y/o atributo. Estudio registro de patentes .....	109
4.2	Resultados del estudio de mercado .....	114
4.2.1	Diagnóstico de la situación actual.....	114
4.3	Articulación con la cartera de productos actual que maneja la empresa.....	127
4.4	Generación de ideas en correspondencia con la oportunidad de mercado identificada 128	
4.4.1	Análisis Funcional .....	128
4.4.2	Investigación y desarrollo .....	129
4.4.3	Tormenta de ideas (Brainstorming) .....	130
4.5	Tamizado de ideas.....	131
4.5.1	Criterios empleados para la selección de ideas.....	133
4.6	Prueba de concepto del producto .....	134

4.7	Prueba de mercado .....	134
4.8	Elaboración prototipo del producto.....	135
4.8.1	Diseño de producto de microcrédito para informales aplicada en la banca privada 135	
4.8.2	Manual de políticas de Crédito producto “Microcrédito Avancemos Juntos”	135
4.8.3	Políticas Específicas.....	136
4.8.4	Proceso, operatividad.....	141
4.8.5	Manual de proceso de microcrédito “Avancemos Juntos” .....	143
4.8.6	Metodología y criterios de evaluación capacidad de pago en análisis de crédito. 147	
4.8.7	Gestión de administración del crédito.....	148
4.8.8	Gestión de cobranzas .....	149
4.9	Análisis de factibilidad (técnica, económica, financiera, natural, legal, social, comercial).....	150
4.9.1	Factibilidad técnica .....	150
4.9.2	Factibilidad económico - financiero .....	152
4.9.3	Factibilidad legal.....	159
4.9.4	Factibilidad Social .....	160
4.9.5	Factibilidad Comercial.....	160
5	PROPUESTA ESTRATEGICA DE LANZAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO	161
5.1	Plan de Marketing del diseño nuevo producto de microcrédito dirigido al sector informal.....	161

5.1.1	Evolución histórica Banco del Austro S. A. ....	161
5.1.2	Filosofía empresarial.....	161
5.1.3	Misión del producto .....	163
5.1.4	Visión del producto.....	163
5.1.5	FODA.....	163
5.1.6	Políticas Generales.....	165
5.1.7	Políticas Específicas.....	165
5.1.8	Normas de Control.....	165
5.1.9	Antecedentes .....	165
5.1.10	Justificación .....	166
5.1.11	Estrategias de marketing de la propuesta.....	166
5.1.12	Método de lanzamiento.....	171
5.1.13	Introducción del producto.....	172
5.1.14	Evaluación, monitoreo y control.....	172
6	CONCLUSIONES.....	173
7	RECOMENDACIONES .....	175
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	176

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Índices de pobreza en Latinoamérica .....	4
<b>Tabla 2.</b>	Niveles de impacto que tiene el Microcrédito .....	7
<b>Tabla 3.</b>	Fases para ofrecer financiamiento a cadenas de valor.....	12
<b>Tabla 4.</b>	Pasos específicos Fase I.....	12
<b>Tabla 5.</b>	Pasos específicos Fase III.....	16
<b>Tabla 6.</b>	Fases del dinero .....	28
<b>Tabla 7.</b>	Escuelas económicas .....	30
<b>Tabla 8.</b>	Sistema Financiero Público en Ecuador .....	36
<b>Tabla 9.</b>	Sector Privado Sistema Financiero Ecuatoriano .....	38
<b>Tabla 10.</b>	Etapas de recesión económica .....	45
<b>Tabla 11.</b>	Organizaciones Fundadoras de las Cajas de Ahorro en Ecuador .....	48
<b>Tabla 12.</b>	Cobertura de Grameen Bank en 2019.....	55
<b>Tabla 13.</b>	Impacto social de Microbank en 2019.....	59
<b>Tabla 14.</b>	Condiciones de Microcrédito Negocios Convenio Entidades .....	60
<b>Tabla 15.</b>	Condiciones de Microcrédito Negocios .....	61
<b>Tabla 16.</b>	Condiciones de Microcrédito Préstamo Innovación.....	62
<b>Tabla 17.</b>	Condiciones de Microcrédito Negocios MicroBank FEI-COVID19 .....	63
<b>Tabla 18.</b>	Condiciones de Microcrédito BEI MicroBank.....	64
<b>Tabla 19.</b>	Condiciones de Microcrédito Familiar.....	65
<b>Tabla 20.</b>	Productos y Servicios Banco Europeo de Inversión.....	69
<b>Tabla 21.</b>	Tipos de Microcrédito en África Subsahariana .....	71
<b>Tabla 22.</b>	Tipos de microcrédito en Argentina.....	73
<b>Tabla 23.</b>	Colocación Microcrédito Cooperativas .....	76
<b>Tabla 24.</b>	Colocación Microcrédito Bancos .....	78
<b>Tabla 25.</b>	Condiciones de Microcrédito 23 en Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio....	82
<b>Tabla 26.</b>	Condiciones de Micro ágil en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso .....	83
<b>Tabla 27.</b>	Condiciones de MicroProgreso en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso ..	83
<b>Tabla 28.</b>	Condiciones de Microcrédito en Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos.....	84
<b>Tabla 29.</b>	Estadísticas sobre la Economía informal en Ecuador año referencia 2019 .....	86
<b>Tabla 30.</b>	Agentes y motivos de la economía informal .....	87
<b>Tabla 31.</b>	Programas Sociales apoyados por Banco de Guayaquil año 2019.....	91

<b>Tabla 32.</b> Cartera total de Microcrédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1 corte diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca. ....	96
<b>Tabla 33.</b> Cartera total de Microcrédito de Bancos Privados corte diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca. ....	98
<b>Tabla 34.</b> Número de operaciones de Microcrédito colocados en Banco Pichincha en la ciudad de Cuenca, enero a junio 2021. ....	99
<b>Tabla 35.</b> Ficha de procedimiento de recolección de la información .....	104
<b>Tabla 36.</b> Requisitos para la creación de microempresas asociativas .....	113
<b>Tabla 37.</b> Análisis Funcional de Microcrédito para sector informal .....	128
<b>Tabla 38.</b> Opciones de diseño de microcréditos para clientes informales .....	133
<b>Tabla 39.</b> Políticas específicas “Microcrédito Avancemos Juntos” .....	136
<b>Tabla 40.</b> Días vencidos de acuerdo con el segmento de crédito .....	149
<b>Tabla 41.</b> Actividades y Cronograma de implementación de diseño de producto .....	151
<b>Tabla 42.</b> Análisis FODA producto microcrédito.....	163
<b>Tabla 43.</b> Costo de publicidad para producto de microcrédito .....	167
<b>Tabla 44.</b> Costo de programas de capacitación .....	171

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Índice de pobreza en América Latina .....	6
<b>Figura 2.</b> Árbol de problemas .....	9
<b>Figura 3.</b> Cartera Total de Microcrédito de Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 Corte a diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca.....	20
<b>Figura 4.</b> Cartera Vencida de Microcrédito de los Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 Corte a diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca.....	21
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de Morosidad de Microcrédito de los Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 en el Año 2020 en la ciudad de Cuenca .....	22
<b>Figura 6.</b> Colocación en miles de dólares de Microcréditos en Bancos y Cooperativas .....	79
<b>Figura 7.</b> Colocación en miles de porcentaje de Microcréditos en Bancos y Cooperativas .....	79
<b>Figura 8.</b> Cartera total de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 -2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en millones de dólares.....	106
<b>Figura 9.</b> Cartera vencida de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 - 2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en millones de dólares.....	107
<b>Figura 10.</b> Morosidad de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 -2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en porcentaje .....	108
<b>Figura 11.</b> Modelo Cánvas .....	110
<b>Figura 12.</b> Género de los encuestados .....	114
<b>Figura 13.</b> Edad de los encuestados.....	115
<b>Figura 14.</b> Nivel de estudio de los encuestados.....	115
<b>Figura 15.</b> Actividad económica de los encuestados.....	116
<b>Figura 16.</b> Tiempo de experiencia en actividad de los encuestados.....	117
<b>Figura 17.</b> Información sobre asociaciones a las que pertenecen los encuestados.....	118
<b>Figura 18.</b> Información sobre acceso a crédito de los encuestados.....	119
<b>Figura 19.</b> Instituciones que han otorgado crédito a los encuestados .....	119
<b>Figura 20.</b> Información de conocimiento acerca de Microcrédito .....	120
<b>Figura 21.</b> Tipos de Microcrédito.....	121
<b>Figura 22.</b> Requisitos de Microcrédito .....	121
<b>Figura 23.</b> Formas de pago de cuotas de crédito .....	122
<b>Figura 24.</b> Inicio de pago de cuotas de crédito.....	122
<b>Figura 25.</b> Monto de microcrédito.....	123

<b>Figura 26.</b>	Destino de crédito .....	124
<b>Figura 27.</b>	Limitaciones para acceder a un crédito.....	124
<b>Figura 28.</b>	Aspectos para solicitar un crédito .....	125
<b>Figura 29.</b>	Productos asociados al crédito .....	126
<b>Figura 30.</b>	Matriz de tamizado de ideas .....	132
<b>Figura 31.</b>	Mapa gerencial de macroprocesos .....	141
<b>Figura 32.</b>	Diagrama de tortuga Microcrédito Avancemos Juntos.....	141
<b>Figura 33.</b>	Diagrama de proceso Microcrédito Avancemos Juntos.....	146
<b>Figura 34.</b>	Cronograma.....	152
<b>Figura 35.</b>	Market share de Microcrédito de cartera Banco del Austro .....	153
<b>Figura 36.</b>	Cálculo valor de colocación de Microcrédito Banco del Austro .....	155
<b>Figura 37.</b>	Análisis de utilidad neta por incremento de productividad .....	157
<b>Figura 38.</b>	Cálculo de utilidad neta por incremento de productividad .....	158

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b>	Formato de encuesta.....	188
-----------------	--------------------------	-----



## **1 INTRODUCCIÓN**

El financiamiento, ha sido y se ha convertido en el mayor óbice para emprendedores como para empresarios en la intención de crear o buscar mantener un negocio, y en mayor grado de complicación, se da para aquellas personas que no mantienen características de formalidad en las actividades que cumplen, es por esto que conscientes de la dificultad que representa los procesos para la obtención de un crédito, consideramos pertinente podamos aportar con ideas y propuestas a través de este trabajo de investigación, en la que se presente como una alternativa, el diseño de un producto financiero enfocado al segmento de microcrédito, con el objetivo de brindar una solución de financiamiento a personas trabajadoras que han iniciado o requieren impulsar sus negocios, que dependen exclusivamente de su actividad para poder subsistir y mejorar sus escenarios de vida.

Sin lugar a dudas potenciar la creación de actividades productivas y de comercialización de productos y servicios requiere de capital, por esto la preocupación desde el aparato Estatal, hasta las instituciones privadas por posibilitar mecanismos que permitan dinamizar la economía a través de la concesión de créditos que generen ingresos, pues las condiciones que presente este producto, necesariamente pasará por mantener características que permitan facilidad y oportunidad en el acceso, y adecuadas políticas para que se conviertan en un mecanismo de apoyo para este sector de la población, es así que, hemos tomado como base a la economía popular y solidaria la cual se reconoció en la Constitución del año 2008, y se considera como un modelo que prioriza al capital humano, se fundamenta en relaciones de solidaridad y cooperación, orientada al buen vivir, con la creación de este economía se pretende atender a estas personas vulnerables.

Con todo lo antes expuesto, el presente trabajo propone un diseño de producto de microcrédito ofertado por la Banca Privada, para esto hemos compilado y analizado información que nos permite analizar desde el origen del microcrédito, casos relevantes de aplicación a nivel mundial, entender los enfoques en la aplicación de este producto en el país, como en bancos privados y en cooperativas de ahorro y crédito, condiciones y requisitos para acceder a este tipo de préstamo, temas normativos y de control, con este input de datos se generará la propuesta del diseño, que permitirá aportar a mayor escala

con este sector de la población, que es relevante debido a que representa parte significativa de la economía del país.

Cabe mencionar que el presente trabajo se encuentra estructurado en cinco apartados, el primero analiza la situación, problemática y antecedentes, el segundo presentará un detalle y compendio de datos históricos, y diferentes teorías y enfoques planteados con relación a las palabras claves, marco legal donde se exponen las leyes y artículos relacionados al tema en investigación, en tanto el tercer apartado presenta la metodología propuesta para el análisis de población, muestra, tipos de investigación y su metodología. El cuarto apartado presenta los resultados obtenidos de la investigación, representado en ilustraciones, tablas, prueba de mercado, el apartado número cinco se refiere a un plan de marketing para el nuevo producto: Para finalizar el trabajo culmina con la exposición de conclusiones, recomendaciones del tema en estudio y referencias bibliográficas.

### **1.1 Situación problemática. Antecedentes**

Desde la antigüedad la humanidad ha sentido la necesidad de contar con un medio de intercambio, la institución del dinero no existió desde siempre, evolucionó a partir de los medios de comercio antiguos como el trueque, su origen se produce en el oriente medio, los sumerios habían alcanzado en alto grado de desarrollo en varias áreas entre ellas la política y el comercio, lo que indicaba que el origen de las civilizaciones comenzaba ahí, siendo este superior a los griegos y romanos.

Como menciona, Pérez (2011), que el contacto con otras culturas como las batistas que era un pueblo indo-europeo y butanni intensificó el comercio y la economía permitiendo el desarrollo del negocio bancario, apareciendo los grandes bancos en el mediterráneo oriental, pero posteriormente en los siglos XV y XVI se produce un cambio en las rutas comerciales, por lo que la supremacía comercial en Europa pasó del Mediterráneo a los países del Norte y el poder financiero también se trasladó gradualmente al Norte de Europa, es así como, como consecuencia, fueron las prácticas bancarias desarrolladas en estos países las que hubieron de determinar la posterior evolución de la banca moderna.

Mientras tanto, las operaciones de los banqueros-orfebres londinenses ejemplifican todos los aspectos esenciales de la banca comercial moderna, pues recibían

depósitos a la vista, concedían préstamos con base a garantías, y, creaban crédito por medio de préstamos por encima de sus reservas metálicas, la diferencia esencial radica en que, el banco comercial moderno ya no emite sus propios billetes (las respectivas legislaciones no permiten esa función), ya que en la mayoría de los países del mundo esta función ha sido centralizada en un único banco de emisión, quien ejerce el monopolio en la emisión de moneda / billetes (Pérez, 2011).

Es así que, en la actualidad podemos observar que el dinero que poseen las personas no está distribuido de igual manera, pues la riqueza está concentrada en un 66% de la población, mientras que por otro lado el 44% de la población se considera que viven entre la pobreza y extrema pobreza Banco Mundial (2021), circunstancias que de acuerdo a políticas y normativas que se han desarrollado en la banca, se constituye en un obstáculo para que este porcentaje de población pueda acceder a ser beneficiario de un crédito, debido a estas dificultades y limitaciones nace la necesidad de atender a este segmento de la población, por lo que se da la aparición y aplicación de los microcréditos.

El Banco Mundial (2021), indica que en el año 2020 la pobreza extrema mundial incrementó como resultado de un desequilibrio económico ocasionadas por la pandemia de COVID-19 y agravadas por las fuerzas de los conflictos y el cambio climático, que ya estaban desacelerando los avances en la reducción de la pobreza.

Además, como consecuencia de las crisis que viven muchas economías del planeta, sumado a los efectos y consecuencias originadas por la pandemia que se presentó, arroja un pronóstico inmediato sobre el año 2020 en donde se calcula que esta empujará entre 88 a 115 millones más de personas a la pobreza extrema, con lo que el total se situará entre 703 y 729 millones de personas en la pobreza extrema (Banco Mundial 2021).

De acuerdo con el Banco Mundial (2021), las personas que pasarán a integrar el segmento de pobreza extrema presenten las siguientes características:

Vivirán en entornos urbanos más que las personas crónicamente pobres, trabajarán más en servicios informales y en la manufactura, y menos en la agricultura, vivirán en entornos urbanos superpoblados y trabajarán en sectores más afectados por los confinamientos y otras restricciones a la movilidad.

En Latinoamérica los índices de pobreza también han tenido un crecimiento considerable los últimos años, los mismos se verán reflejados en la siguiente tabla.

**Tabla 1.** Índices de pobreza en Latinoamérica

<i>País</i>	<i>Índice de Pobreza</i>
<i>Guatemala</i>	59,3
<i>Honduras</i>	48,3
<i>México</i>	41,9
<i>Bolivia</i>	37,2
<i>Colombia</i>	35,7
<i>Argentina</i>	35,5
<i>Venezuela</i>	33,1
<i>Ecuador</i>	47,3
<i>Nicaragua</i>	24,9
<i>Paraguay</i>	23,5
<i>El Salvador</i>	22,8

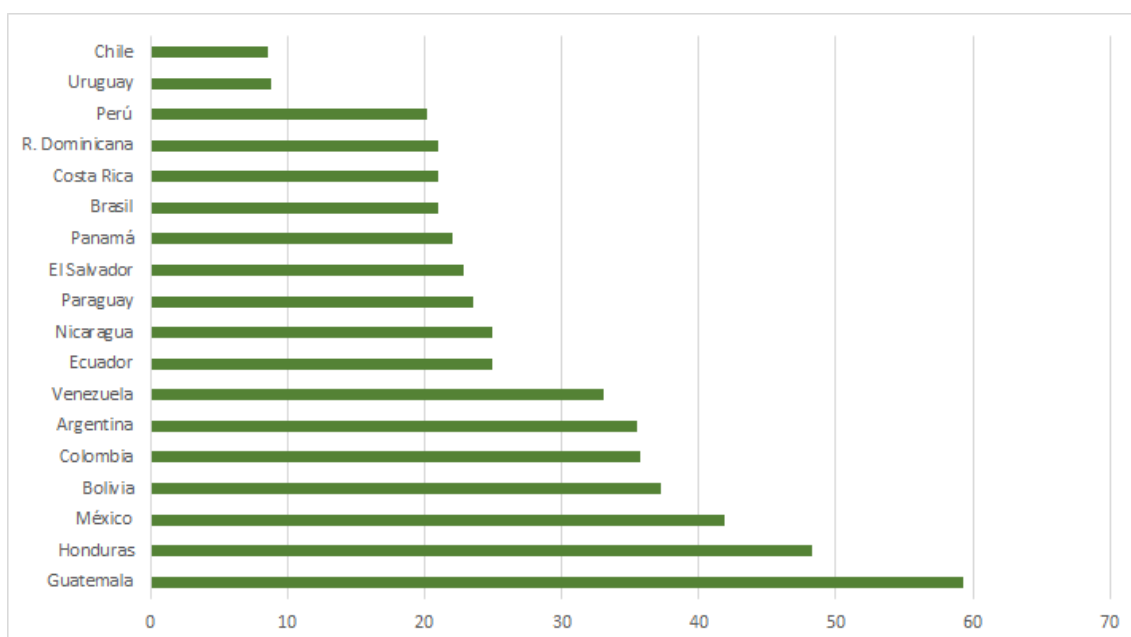
<i>Panamá</i>	22,1
<i>Brasil</i>	21
<i>Costa Rica</i>	21
<i>R. Dominicana</i>	21
<i>Perú</i>	20,2
<i>Uruguay</i>	8,8
<i>Chile</i>	8,6

---

Fuente: Índices de pobreza Latinoamérica (Banco Mundial, 2020).

Elaborado por: Las autoras.

**Figura 1.** Índice de pobreza en América Latina



Fuente: Índice pobreza Latino América 2020 (Banco Mundial, 2020).

Elaborado por: Las autoras.

En el Ecuador de acuerdo con el Banco Mundial (2020) el índice de pobreza es del 47.3%, debido a la desigualdad y pobreza que se está dando en el Ecuador la banca privada se plantea la aplicación de un producto financiero denominado microcrédito el mismo que ha tenido un aporte mundial muy significativo ayudando de esta manera a reducir índices de pobreza y a mejorar los ingresos de familias de escasos recursos.

Erazo (2011), manifiesta que el microcrédito ha tenido un aporte muy significativo a nivel mundial, pues el microcrédito es utilizado como una herramienta para erradicar la pobreza, a través del uso de mecanismos financieros de apoyo a pequeños negocios o emprendimientos.

Pues, las microfinanzas son consideradas como un sistema financiero incluyente pues se define como un sistema financiero auto sostenible y coordinado entre los gobiernos y el sector privado, con el cual se logra llegar con eficiencia a las poblaciones más vulnerables (Patiño, 2008)

Según Patiño (2008), el impacto que genera el microcrédito se puede observar en tres niveles.

**Tabla 2.** Niveles de impacto que tiene el Microcrédito

<b>Nivel</b>	<b>Característica</b>
<b>Doméstico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Aumento del ingreso familiar (diversificación de fuentes de ingresos o crecimiento de empresas).</li><li>· Mejora y/o cambio en la combinación de activos (tierras, mejoras de viviendas, animales y bienes de consumo duraderos, activos humanos).</li><li>· Mejora en la gestión del riesgo y aprovechamiento de oportunidades.</li></ul>
<b>Individual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Empoderamiento específicamente en las mujeres.</li><li>· Capacidad de ahorro.</li></ul>
<b>Empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Aumento del ingreso de las empresas.</li><li>· Generación de empleo.</li></ul>

Fuente: Microcrédito Historia y Experiencias exitosas de su implementación en América Latina (Patiño, 2018).

Elaborado por: Las autoras.

## 1.2 Formulación del problema

Históricamente la pobreza es un aspecto que ha afectado a un sector muy considerable de la población mundial, y resulta tan antigua como la existencia del hombre, se produce como consecuencia de los procesos inequitativos de la distribución de la riqueza, tema que ha estado presente permanentemente en la discusión de la sociedad, pues, no solo se enfoca en la falta de ingresos que permita acceder a la provisión de una canasta de consumo básico, a servicios de primera necesidad, sino también en los aspectos sociales y gubernamentales, pues engloba varias dimensiones, la desnutrición que causa un bajo desarrollo físico y mental, la falta de educación que imposibilita acceder a un empleo, un negocio, debido a las limitadas capacidades de esta población, generando así una exclusión social.

A nivel mundial, en los años transcurridos entre 1990 y 2015, se registró una baja en la tasa de pobreza extrema, un punto porcentual cada año, del 36% al 10% aproximadamente, pero entre los años 2013 a 2015, solo disminuyó un punto porcentual, esto como consecuencia de la caída de precios de productos básicos, conflictos y diversos percances económicos que competen a los países en desarrollo (Banco Mundial, 2018), en el mismo contexto, podemos observar que en América Latina y el Caribe, los países en vías de desarrollo desde el año 2015 se ha venido registrando un incremento en los niveles de pobreza, y esta condición continúa incrementándose anualmente, es así como en 2018 aproximadamente el 30,1% de la población de América Latina se encontraba bajo la línea de pobreza, en tanto que, un 10,7% vivía en situación de pobreza extrema, tasas que incrementan a 30,8% y 11,5%, respectivamente, en 2019, según las proyecciones de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2019).

Con esta referencia podemos destacar que los Gobiernos de todos los países encausan su lucha contra este fenómeno, siendo así como, en Ecuador en el año 2008 se reconoce en la Constitución, la Economía Popular y Solidaria como un sistema económico del país, el mismo que se centra en la población vulnerable o que ha sufrido de exclusión en la economía tradicional, de tal forma que puedan generar ingresos a través de su participación en sectores como comercio, producción, agricultura, etc.; de esta manera crean nuevas fuentes de trabajo y pueden mejorar su calidad de vida, teniendo como base la solidaridad, trabajo en equipo e igualdad.



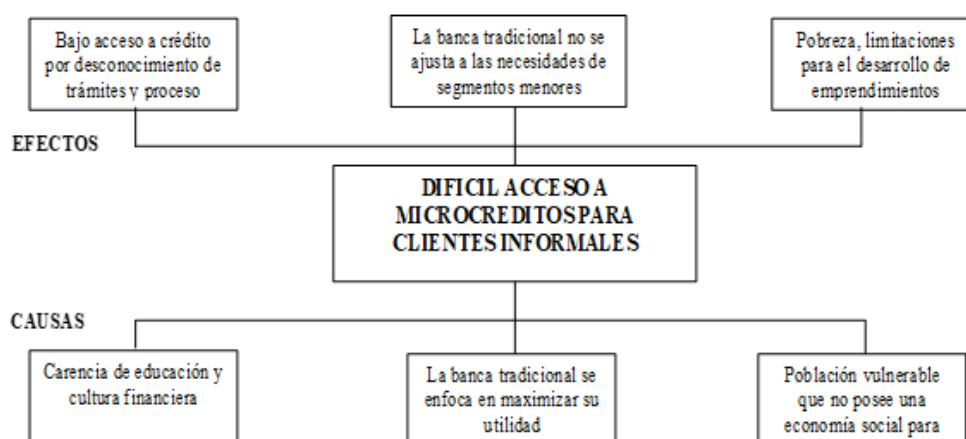
De igual manera con esta finalidad, se da la creación del Sistema Financiero Popular y Solidario para el apoyo a esta población a través de productos y servicios financieros ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, cajas y bancos comunales, entre otros, se plantean diversos mecanismos para ayudar a los emprendimientos, siendo el microcrédito el producto principal de financiamiento.

No obstante, el acceso a microcréditos no ha sido fácil para la población que pertenecen al segmento popular y solidario, en las instituciones de la banca privada los requisitos y políticas son complejos, exigen antigüedad en sus negocios, experiencia en historial crediticio, requisitos documentales como RUC, impuestos de los últimos años, movimientos en cuentas, garantía personal o real dependiendo el monto, con el fin de calificar al sujeto de crédito y medir su capacidad de pago y nivel de riesgo para otorgarle financiamiento, esta cartera es considerada como de riesgo debido a que los perfiles de estos Clientes por lo general no cuentan con formalidad en sus negocios.

Por otra parte, las instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario ofrecen un producto más accesible, sin presentar algunos requisitos documentales, basándose en reportes de visitas in situ, fotos, levantamiento de la información del negocio, ofertando tasas más bajas, y dependiendo el monto sin garantía.

### 1.2.1 *Árbol de problemas*

**Figura 2.** Árbol de problemas



*Nota.* Adaptado de “El microcrédito de la banca especializada como factor dinamizador de la economía en la provincia de Tungurahua” por R. Barrezueta, 2018, p.17

Fuente: Elaboración de las Autoras.

Si analizamos la ilustración que antecede, esta es una situación que se manifiesta y presenta en la mayoría de los sectores que requiere de financiamiento, sea para iniciar o para mantener un negocio / emprendimiento, es así como se manifiestan las causas y efectos del problema central que por lo común viven las pequeñas empresas y microempresarios, la dificultad de acceso a Microcréditos. Por lo antes mencionado podemos entender que las instituciones de microfinanzas se han convertido en un mecanismo de desarrollo social y económico, contribuyendo a optimizar la expectativa de vida de personas desamparadas, sin embargo, estos productos financieros se colocan a altas tasas de interés, para asumir el riesgo que el sector informal involucra, por esta razón este segmento se ve excluido de la banca tradicional, en consecuencia, se colige que estas personas requieren productos y servicios especializados, con una metodología crediticia diferenciada, que permita generar una cartera sana, con recuperación efectiva y sustentable a largo plazo.

Es por esto por lo que, surge la necesidad de formular un producto de microcrédito ofertado por la Banca, que permita la inclusión financiera segura y ajustada al perfil de los actores informales con el propósito de generar grandes beneficios a las Familias y a la economía de las Nación.

### **1.3 Justificación teórica**

Con este proyecto se busca atender segmentos de mercado que la banca privada no ha tratado mediante la aplicación del microcrédito.

El primer programa de microcrédito fue el Grameen Bank, fundado por el profesor Yunus, a partir de un experimento de crear una herramienta de crédito que permita a las personas de bajos recursos realizar emprendimientos y con esto poder ayudar a mejorar la economía de sus hogares (Erazo, 2011)

Llerena (2006), cita a Muhammad Yunus, como el banquero de los pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo, en la cual se plantea dotar de acceso a sistemas de producción, mediante la entrega de microcréditos dirigidos a personas que viven en situación de pobreza y que no cuentan con garantías necesarias para asumir estas obligaciones, dentro de la lógica en la que se desenvuelve el sistema financiero tradicional.

La práctica evidenció que estas personas eran capaces, no solo de devolver el recurso financiero que se les había otorgado, sino que también mostraban un fuerte involucramiento en los diferentes emprendimientos que habían llevado a cabo, producto del financiamiento adquirido, mismos que les permitían mejorar sus negocios, obtener ganancias, mejorar su calidad de vida, y con ello salir de la pobreza (Llerena, 2006)

### ***1.3.1 Manual de WOCCU***

El Consejo Mundial de Cooperativas de ahorro y crédito Woccu, ha implementado un manual en el cual instituciones financieras pueden guiarse para apoyar a sus clientes de segmentos específicos como son los emprendedores o clientes de mercados rurales, por consiguiente, nos basaremos en esta herramienta teórica para el diseño del nuevo producto financiero aplicado a la banca privada

Estos programas de crédito han permitido que los pequeños emprendedores, pequeños agricultores u otros empresarios rurales puedan acceder a programas de financiamiento, además permite mitigar el riesgo asociado a la aplicación de microcréditos aplicados a estos sectores.

Es así como, de acuerdo con el Manual para la Implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU (2009), una cadena de valor se conceptualiza como una serie de actividades que toma un producto o servicio desde sus inicios hasta la finalización de la comercialización eventual por un comprador o consumidor final.

“La metodología de las cadenas de valor requiere que la institución financiera se enfoque en el potencial del mercado de la cadena, en lugar del potencial crediticio de un individuo” (WOCCU,2009)

Para el desarrollo de esta metodología es importante destacar las tres fases que debe comprender el proyecto.

**Tabla 3.** Fases para ofrecer financiamiento a cadenas de valor

<b>Fase</b>	<b>Contenido de la Fase</b>
Fase I	Identificar, evaluar y priorizar las posibles cadenas de valor
Fase II	Facilitar y apalancar los nexos del mercado
Fase III	Adaptar, suscribir y administrar los préstamos

Nota: Extraído de “Manual para la implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU”, por Jiménez, (2009).

Elaborado por: Las Autoras.

### **Fase I: Identificar, evaluar y priorizar las posibles cadenas de valor**

Es la fase primordial para comenzar con el desarrollo del producto de microcrédito, esta fase nos proporciona un marco que la guiará para tomar la decisión en cuanto a que cadenas de valor ameritan una atención adicional.

Para su desarrollo es necesario seguir los siguientes pasos:

**Tabla 4.** Pasos específicos Fase I

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
--------------	--------------------

Reunir la Información Necesaria para una Profunda Investigación del Mercado.	Detalla el tipo de información que es necesario obtener para dimensionar el proceso integral desde el área financiera. Esta información se incluirá en el desarrollo del primer informe, llamado Diagnóstico Preliminar de la Cadena de Valor.
Evaluar cadenas de valor individuales	Preparar el Informe del Diagnóstico Preliminar de cada cadena de valor utilizando mapa de la cadena de valor, análisis FODA, matriz de puntajes ponderados, identificación de las posibles oportunidades de financiamiento.
Priorizar la cadena de valor	Se deberá comenzar con aquellas que estén mejor organizadas y que presenten mayor potencial como clientes financieros.

---

Nota: Extraído de “Manual para la implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU”, por Jiménez, (2009).

Elaborado por: Las Autoras.

**Fase II: Posibilitar y fomentar los nexos del mercado por medio de talleres para los integrantes de la cadena de valor.**

El siguiente paso en este proceso consiste en realizar actividades de socialización y capacitación, pudiendo darse a través de un taller para los actores de la cadena de valor, la institución financiera deberá controlar que asistan todos los involucrados, como mínimo debe incluir, los productores, compradores, proveedores técnicos, y la entidad financiera, las metas a cumplir son:

Reconocer problemas a lo largo del proceso en la cadena de valor que eviten el cumplimiento de los convenios de los actores

Lograr compromisos de cada actor para suprimir dificultades en el desarrollo de la cadena de valor

Suscribir convenios entre los actores, determinando las condiciones de pagos, tasas, niveles de ventas, de producción, calidad del producto y entrega; y

Analizar los datos de la producción y valores financieros para propuesta de productos de crédito apropiados.

### **Elaborar la propuesta de productos crediticios**

Previo a la realización de este evento / taller, la institución financiera deberá proponer un grupo de productos de crédito para la cadena de valor, que incluye las condiciones para satisfacer las necesidades de financiamiento, que sean flexibles para todos los participantes: productores, agentes de mercado, y procesadores, estos se originan con la información de producción.

Como ejemplo se puede citar que las Cooperativas de Perú diseñaron tres productos: Préstamo para capital de trabajo para producción, préstamos para comercialización para asociaciones de productores y préstamos de activos fijos para maquinaria, equipo y edificación.

### **Facilitar el taller a los actores de la cadena de valor**

El taller brinda la oportunidad para que todos los actores se comprometan en mejorar el funcionamiento de la cadena de valor, con actividades financieras y no financieras, el facilitador se encarga de que las discusiones sean participativas y alentar a todos a expresar su criterio.

Los ejercicios que se deben desarrollar son:

Introducción teórica a la cadena de valor y su relevancia

Revisión de mapa de la cadena de valor

Ajuste del mapa de la cadena de valor, solicitando a los participantes que identifiquen y en caso de requiere corrijan el proceso

Evaluar las brechas existentes

Discusión del problema, analizando las brechas existentes, identificando soluciones y responsables.

Al culminar estos ejercicios se obtiene como resultado una lista de problemas y el compromiso de las soluciones por parte de cada actor responsable, posterior a esto el facilitador presentará el menú de créditos para las brechas identificadas, solicitará la opinión y aceptación llegando a acuerdos sobre las condiciones o información adicional requerida para evaluar el crédito, las actividades específicas contienen:

Presentación de los productos crediticios

Analizar con los actores que productos de crédito son los más idóneos para cada necesidad específica

Identificar y definir las condiciones básicas de las relaciones entre los actores en referencia a calidad, cantidad de producto, ubicación, fecha de entrega, pago, precios base.

Recolectar datos de la producción y financiamiento requerido para estructurar, y evaluar los préstamos.

Al finalizar el taller, el facilitador debe conseguir el compromiso de todos los participantes para cumplir sus responsabilidades, si no se logra esto la institución financiera no continua con el financiamiento de la cadena de valor, se deberán suscribir contratos que especifiquen estos compromisos.

### **Documentar el taller**

Posterior al taller, el analista deberá elaborar un informe de diagnóstico final de la cadena de valor, que incluya las discusiones y compromisos logrados, datos

importantes, cualitativos y cuantitativos, requeridos para que la entidad financiera determine si será otorgado el crédito y las condiciones.

El esquema principal de este diagnóstico es:

Estructura ideal de la cadena de valor

Análisis y evaluación de la problemática

Principales compromisos de mercado

Elementos de los acuerdos y contratos

Información mínima requerida para la evaluación de crédito

Términos y condiciones del crédito

Diagrama de Competitividad

Con este informe la institución financiera decide si una cadena de valor continúa la fase III, que se refiere a la concesión y desembolso de préstamos.

### **Fase III: Suscribir y administrar los créditos**

Teniendo como base los datos obtenidos y las relaciones establecidas en el taller de los actores de la cadena de valor, la institución financiera procede a suscribir y administrar los créditos dentro de las condiciones establecidas en la fase anterior, los pasos a siguiente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 5.** Pasos específicos Fase III

Pasos	Descripción
Evaluación del Historial Crediticio	Por lo general no existe información como central de riesgos, no obstante, las cadenas de valor existentes a menudo tienen información utilizada como sustituto para armar el historial crediticio de un productor rural, como el récord del rendimiento de



la producción individual, récord de entrega de productos, de su calidad, pago de créditos en especies.

**Análisis de flujo de caja** El analista con la información obtenida de la cadena de valor en las fases anteriores deberá elaborar los flujos de dinero, ingresos y egresos de cada prestatario, de esta manera medirá el monto del préstamo al que pueda acceder, y las condiciones de desembolso y repago.

**Tasa de interés** La institución financiera debe cargar una tasa de interés que se considere suficiente para recuperar los costos administrativos y financieros asociados al préstamo, a fin de asegurar que los productos de crédito sean sostenibles en el largo plazo, que sea competitiva en el mercado, y atractiva para los productores.

**Garantía colateral** El objetivo de la garantía es asegurar la recuperación del préstamo en caso de incumplimiento de pago, esta es difícil de obtener de los agricultores ya que poseen pocos activos reales, sin embargo, se considera hipoteca de parcelas, empeño de ganado, garantía personal, puede ser de asociaciones.

**Condiciones de refinanciamiento** La institución financiera deberá establecer previamente las políticas específicas para la renegociación en caso de impago, o falla del cultivo debido a factores fuera de control del agricultor.

---

Nota: Extraído de “Manual para la implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU”, por Jiménez, (2009).

Elaborado por: Las Autoras.

## **Suscripción de contratos de los actores de la cadena de valor**

Los compromisos adquiridos por los actores de la cadena de valor, incluyendo a la entidad financiera debe ser formal para mitigar la exposición al vencimiento de la deuda, todos los actores deberán suscribir contratos legalmente ejecutables, que contengan las condiciones claramente establecidas.

## **Desembolso de los préstamos**

Luego de que el préstamo sea aprobado por la institución financiera, procederá al desembolso del préstamo, de acuerdo con la programación establecida en las fases anteriores, deberán cumplir con los requerimientos de dinero del Cliente en su ciclo de producción. Además de las fechas establecidas de desembolsos, la institución financiera puede proporcionar todo o parte del préstamo por medio de pagos directos a los actores antes que, al Cliente, ayudando a obtener descuentos de compra, justificando también que el dinero del préstamo se destine a la actividad financiada.

## **Monitoreo de préstamos**

Como un proceso normal de cualquier préstamo requiere monitoreo incluye visitas a los clientes, el analista de la cadena de valor debe interactuar con las asociaciones de productores, con proveedores técnicos, con compradores finales, para realizar el monitoreo de la cartera de crédito, deberá visitar el área de producción una vez al mes, llevar notas en un registro y generar un informe que exponga circunstancias peligrosas que puedan influenciar en el pago de préstamo.

## **Reembolso**

Como ejemplo en el Perú una vez que el producto está en manos del comprador, los pagos se realizan por medio de la entidad financiera, deduciendo el pago del total de la deuda, si hay remanente se acredita a la cuenta de los prestatarios. Las instituciones financieras pueden ofrecer varias opciones de reembolso como pago único de capital e interés al vencimiento, amortización mensual, meses de gracia.

## **Nuevo financiamiento de una cadena de valor**

Posterior a financiar por primera vez a una cadena de valor, las entidades financieras pueden aplicar nuevamente la fase III los siguientes requerimientos de préstamos, a menos que se presenten cambios relevantes en la cadena de valor, el analista deberá confirmar que hay demanda de mercado para un nuevo ciclo productivo y la viabilidad de la cadena de valor.

### **Innovación**

Cuando la institución financiera ha ejecutado sus primeros préstamos a cadenas de valor, tiene que innovar, es decir, ir actualizando su metodología, en esta guía se presentan lineamientos generales, que sirvan como guía, sin embargo, las instituciones van obteniendo experiencia identificando las áreas y metodologías que pueden ser más flexibles, eficientes, desarrollando mejor capacidad para la evaluación del riesgo, logrando expandir la cartera de préstamos de cadenas de valor, obteniendo beneficios futuros.

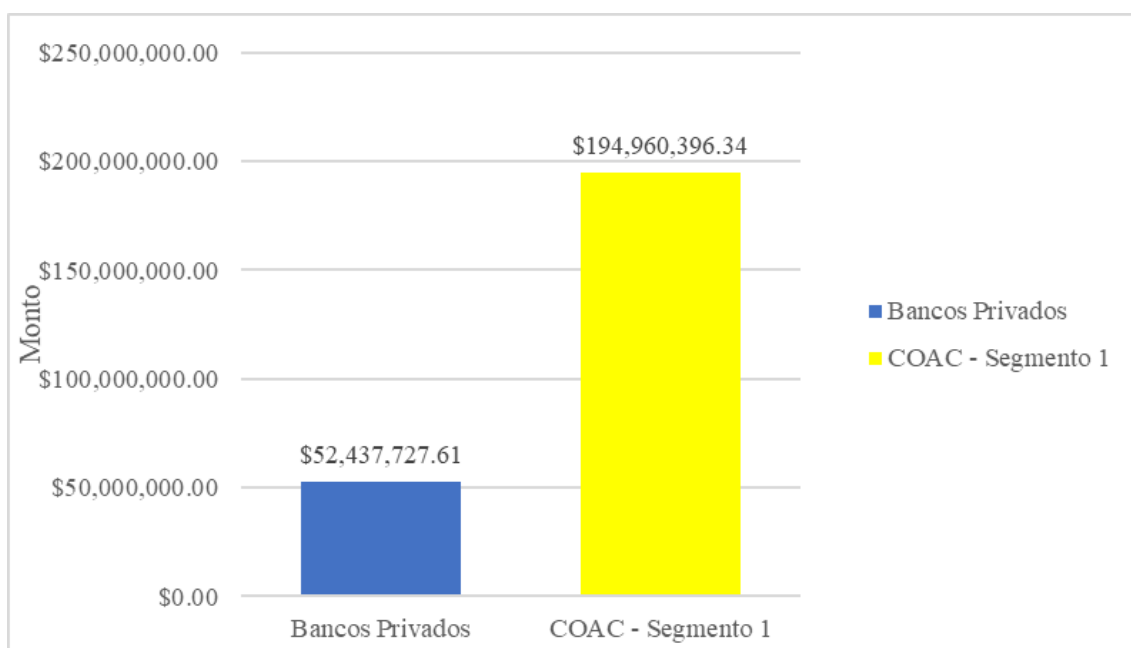
Analizando el tema de conferir créditos según al Manual de WOCCU, nos muestra una forma de integrar a toda la cadena de valor de un negocio y analizarla de manera minuciosa, lograr una interacción proactiva, otorgando el espacio para que cada integrante exponga sus necesidades, a su vez formalice su compromiso, de la misma manera el analista de la entidad financiera se especializa en la actividad de su Cliente, conoce al por menor el funcionamiento y desarrollo de la misma, de esta forma puede corroborar la realidad y ofrecer un producto financiero que se ajuste a sus requerimientos, definiendo condiciones como evaluar su experiencia en obligaciones financieras, su capacidad de deuda, monto, plazo, garantía, etc., todo esto dentro de un marco legal que permite suscribir los contratos correspondientes, posterior a esto se realiza el desembolso de los fondos, como fase final el monitoreo y seguimiento de la inversión y repago del crédito, en caso la cadena de valor requiere nuevo financiamiento se tiene la experiencia y se retoma de manera ágil el análisis, siempre que no se presenta mayor cambio en su desarrollo, un punto relevante que se refiere a la innovación que siempre debe imponerse en todo proceso no se diga en la concesión de créditos, la metodología de financiar actividades de producción, comercio y servicios debe estar mejorando o creando nuevos procesos, que impacten de manera positiva en el mercado.

Este modelo y metodología de concesión de créditos son aplicados en su mayoría en Bancos Estatales, que cuentan con personal especializado en determinadas actividades,

las cuales que son prioridad y se designa fondos específicos para la activación y crecimiento de éstas, no obstante, en la Banca Privada no se aplica mayormente estos productos, es por ello la necesidad de presentar un diseño de producto de microcrédito aplicado en la Banca Privada que aporte significativamente a este segmento de la población que actúan como dinamizadores de la economía.

En este contexto, es fundamental conocer los niveles de colocación en Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1, se exponen datos de saldo de cartera de microcrédito, cartera vencida y morosidad que se registró con corte a diciembre de 2020 en la ciudad de Cuenca.

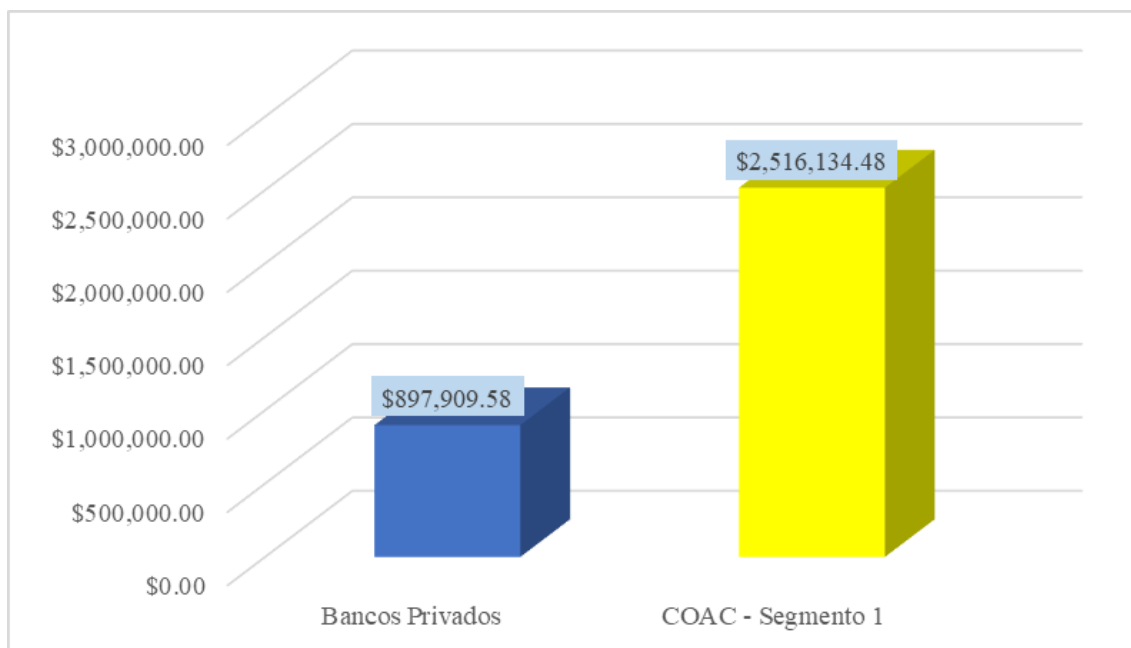
**Figura 3.** Cartera Total de Microcrédito de Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 Corte a diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca



Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2020). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

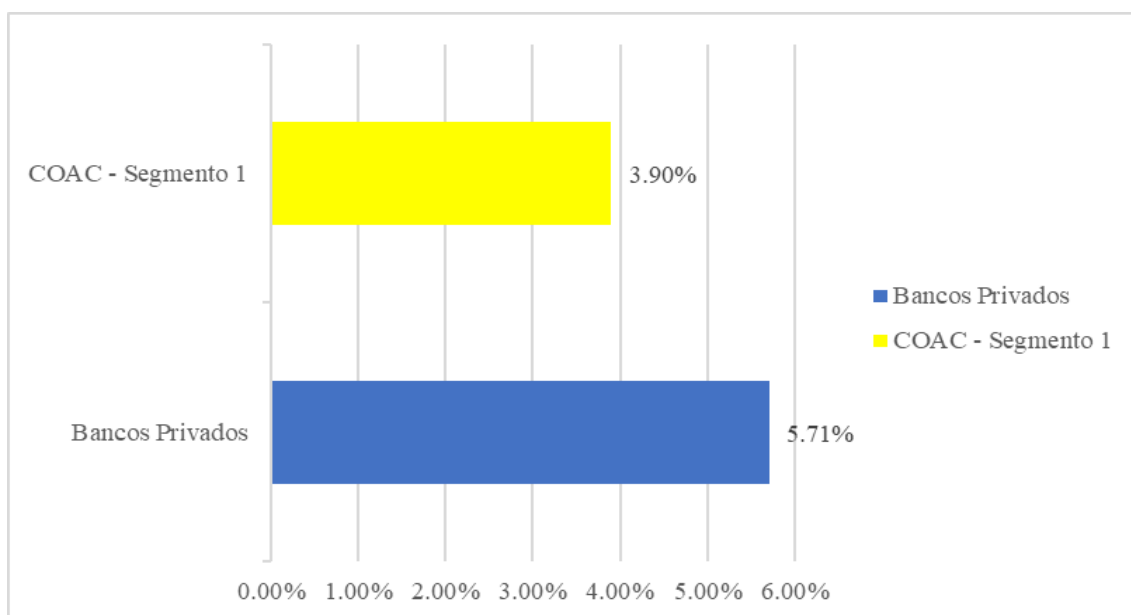
**Figura 4.** Cartera Vencida de Microcrédito de los Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 Corte a diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca



Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2020). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

**Figura 5.** Porcentaje de Morosidad de Microcrédito de los Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 en el Año 2020 en la ciudad de Cuenca



Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2020). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

Las ilustraciones 3, 4 y 5, se evidencia que las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1, tienen una mayor participación en el mercado informal, dichas entidades son las que otorgan Microcrédito en mayor monto total a los comerciantes ecuatoriano aportan en gran proporción al desarrollo económico del país, el relación a la morosidad se observa un porcentaje similar, cabe indicar que este indicador se mide al monto total de la cartera de estas Instituciones a mayor monto mayor riesgo.

#### **1.4 Justificación práctica**

Los aspectos que son analizados para el diseño de un microcrédito para el sector informal nos permiten apreciar de mejor manera las causas por las que este producto no alcanza los mismos niveles de colocación en la Banca en comparación con las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento – 1, siendo vital un producto especializado para este segmento tan amplio e importante de la población.

La presente investigación tiene el propósito de presentar la propuesta de una herramienta que permita el incremento de colocación de cartera de microcrédito en la Banca, a través de una metodología diferenciada, con políticas específicas acorde al sector informal, con condiciones accesibles y mejoradas que representen un producto competitivo con las instituciones de microfinanzas, que permita a la Banca ganar participación en el mercado, cumplir con la responsabilidad social corporativa, como resultado estos fondos serán para el financiamiento de capital de trabajo, inversión en activos para que el microempresario continúe y potencie su actividad al máximo generando fuentes de empleo y contribuyendo a la economía del país.

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Diseñar y plantear una propuesta de diseño de un producto de microcrédito, que oferte la Banca privada, dirigida a atender al sector Informal.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

**Objetivo específico 1:** Analizar la incidencia que ha tenido la Banca Privada y las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1, en la oferta de microcrédito dirigida al sector informal.

**Objetivo específico 2:** Estructurar el diseño de la propuesta que contemple y busque satisfacer las necesidades del sector informal, así como cuide de mantener encuadrado en las políticas de las instituciones financieras privadas.

**Objetivo específico 3:** Analizar la factibilidad de la implementación de este producto.

**Objetivo específico 4:** Estructurar un manual de manejo del producto, que contemple Políticas – Procesos – Normas de Control Interno, en la implementación y funcionamiento del producto microcrédito para Clientes Informales.

## **1.6 Principales resultados**

Plantear un producto de microcrédito con el que la banca privada atiende al segmento informal y a través de este apoyar a microempresarios, emprendedores,

comerciantes informales, mejorando su calidad de vida, apoyando así la economía de sus hogares y la nación.

Con el enfoque a este segmento se daría mayor importancia a la responsabilidad social que deben cumplir las instituciones financieras.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Marco conceptual**

#### ***2.1.1 Microcrédito, concepto y subsegmentos.***

Según Resolución No. 603-2020-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2020) define Microcrédito como:

El otorgado a una persona natural o jurídica que presente nivel de ventas menor a USD 100,000.00 cuyo destino es el financiamiento de actividades productivas y/o comerciales en menor escala, cuya fuente de pago es el resultado de ventas por dicha actividad, verificados de manera adecuada por las Instituciones del Sistema Financiero Nacional.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2020) para este segmento se definen los siguientes subsegmentos:

Microcrédito minorista que son operaciones concedidas a solicitantes con ventas anuales iguales o menores a USD 5,000.00, microcrédito de acumulación simple cuyas operaciones concedidas a solicitantes con ventas anuales mayores a USD 5,000.00 hasta USD 20,000.00, y finalmente microcrédito acumulación ampliada se refiere a operaciones concedidas a solicitantes con ventas anuales mayores a USD 20,000.00 hasta USD 100,000.00

Las diferentes teorías que sustentan al Microcrédito como un producto financiero indispensable para la creación, impulso y desarrollo de negocios que son fuente de ingresos principalmente para las personas pobres, son requeridas para la estructura de este estudio, por lo que realizamos una revisión y análisis de diversas investigaciones, las mismas que se utilizaron como referencia y guía para el presente trabajo.

Para comprender mejor el origen, definición y de manera íntegra el término microcrédito, comenzamos por exponer las teorías sobre el dinero y su evolución, que es



un medio para realizar diversas acciones comerciales, el inicio del sistema financiero internacional y nacional, la necesidad de la sociedad para acceder a financiamiento, lo que nos permite entender cómo se origina el crédito y microcrédito, estos productos expuestos desde la banca tradicional, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y otras instituciones, así mismo, consideramos relevante citar información de condiciones y productos de Microcréditos que ofrecen instituciones especializadas en otras latitudes como España, Bangladesh, Bolivia y Ecuador y así desagregar información hasta llegar al microcrédito y sus fundamentos, de igual manera se expresan teorías de origen y funcionamiento de Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito que son las Instituciones que ofertan este producto financiero.

### **2.1.2 *El dinero y su valor***

Para entender la relevancia del crédito como producto clave para la sociedad, es indispensable conocer el origen y transformación del dinero, que es el impulsor del sistema financiero, que se define como “El conjunto de Instituciones, medios y mercados, cuyo fin es canalizar el ahorro de las unidades económicas con superávit de recursos (ahorradores) hacia aquellas unidades con déficit (inversores)” (Castillo Delgado, 2018, p. 1)

López & Lewkow (2018) manifiestan que Aristóteles confiere un primer concepto general del dinero, considerado como todo aquello que tiene valor económico, puesto que, siempre que haya intercambio, hay una medida que logra ser aceptada por las partes involucradas. Sobre esta definición es de gran conveniencia analizar la categoría *chreia*, utilizada por Aristóteles como apoyo del valor de cualquier mercancía a intercambiar y como cualidad cuantitativa del dinero a través del precio, este término se determinaba entre la necesidad y la utilidad de un bien en la sociedad, entonces el dinero era la dimensión que expresa cuantitativamente la *chreia* y está la necesidad que las personas tienen entre sí.

Como acotación a este tema, en la investigación de Mauri (2018) expone que *chreia* significa necesidad económica, es una necesidad humana, esencialmente moral, subjetiva porque cada individuo determina que es necesario para sí mismo.

### **2.1.3 *El dinero según Marx***

De acuerdo con Boundi Chraki (2018) la teoría monetaria Marxista se compone de la descripción del valor, de cómo se produce, y de su circulación autónoma, tomando como base el valor – trabajo, el trámite de intercambio de mercancías comprende que quien posee una mercancía está dispuesto a entregarla a cambio de otra que signifique un valor de su uso que le brinde satisfacción a determinada necesidad inmediata, el cambio, por lo tanto representa un proceso en el cual las mercancías se comparan entre sí, en una esfera de circulación, siendo consideradas por su valor de uso en la sociedad, para que se puedan enfrentar debe existir una mercancía de base que representa un equivalente general; Marx expone que el dinero es vital en el proceso de cambio, convirtiendo los productos del trabajo en verdaderas mercancías, es así como indica que el dinero es una creación social, nace del valor de uso y valor de cambio de las mercancías, se trata del resultado del trabajo social abstracto.

En el mismo tema los autores Romero, Angulo, González, Castaño, & Castro (2019) en su artículo de investigación exponen que Marx denota que una mercancía tiene un valor de uso y valor de cambio, el valor de uso porque posee un atributo de satisfacer una necesidad humana, y el valor de cambio se refiere a la medida cuantitativa en la que se intercambian distintas mercancías; las mismas son el resultado del trabajo, por lo que su valor se establece por la cantidad de trabajo requerido para su producción, equivalente al tiempo promedio necesario utilizado, la maquinaria, materia prima, el dinero es la mercancía que se identifica como equivalente mundial, y es una medida de valor del resto de mercancías y como forma de circulación; para Marx el dinero no se originó por acuerdos entre personas, o como resultado de leyes, decretos estatales más bien del desarrollo de la producción mercantil y la evolución del proceso de cambio.

#### ***2.1.4 Funciones del dinero***

Arangües (2019) señala que el dinero en cualquier circunstancia tiene para Marx estas funciones: medir el valor de una mercancía, atesorar el valor, ser medio de circulación y de pago, en todo caso es intrascendente que sea convertible con patrón de oro o no.

Romero, Angulo, González, Castaño, & Castro (2019) en su artículo detallan estas funciones:

#### **Medir el valor**

El dinero es la manera de expresión del tiempo necesario para la elaboración de una mercancía, el valor de esta establece su precio siendo una forma ideal, que difiere de su forma real, como el precio es ideal el dinero también lo es, y en su función de medida de valor sirve como dinero ideal, en otros términos, para determinar el precio de un producto no se requiere tener dinero.

### **Atesoramiento**

Con la evolución de la circulación mercantil emerge la necesidad de recolectar el dinero producto de la venta de mercancía, esto es, no se vende productos para adquirir más productos sino para preservar el dinero de la venta, así se cumple la función de atesoramiento. En la fase D-M el dinero atesorado es una reserva para pagos imprevistos, en la fase M-D en cambio es la ganancia del capitalista.

### **Medio de circulación**

Previo al dinero, se practicaba el trueque, donde se intercambiaba una mercancía por otra, desde que se originó el dinero, el cambio de productos se realiza a través de él, este cambio se nombra circulación mercantil, este procedimiento se ejecuta de la siguiente manera:

Mercancía A – Dinero – Mercancía B

M – D – M'

### **Medio de pago**

La venta de mercancías no se realiza siempre por dinero de contado existe la venta a crédito, esto se realiza en un determinado plazo y cumplido el plazo el dinero pasa de manos del comprador al vendedor, en este sentido la función del dinero es como medio de pago, y llega a ser independiente de la transformación de las mercaderías.

A lo largo del tiempo el dinero a transcurrido algunas fases, de acuerdo con lo citado por Ronco & Callejo (2020), en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Fases del dinero

Fase	Descripción
Trueque	Este sistema de cambio no es una forma de dinero, ya que no se materializa en una unidad de medida, pero fue originario del valor monetario, pues se cambia un bien por otro y esto significa dar valor a las cosas
Metales preciosos	La concepción del valor evolucionó, al valor abstracto que se otorga a un objeto, en inicios la forma de dinero fueron caracolas, plumas, adornos, luego fueron metales preciosos, primordialmente la plata, el oro y el cobre, éstos compartían características como transporte sencillo, duraderos, se consiguen dividir, gradualmente inaccesible, y son reconocidos en la mayoría de culturas.
Moneda	Con el uso progresivo de oro y plata, en Medio Oriente, China y la India, hacia el año 600 a. C. se inició con el acuño de las primeras monedas como unidad de valor, siglos después se utilizaron aleaciones de distintos metales para acuñar monedas. Este acontecimiento dio inicio a distintas formas de dinero y proyecciones como los billetes, y el comienzo del sistema monetario.
Dinero Bancario	En el siglo XX se originó en el norte de Italia el concepto de conservar el dinero en entidades de confianza, que lo guardan y a cambio obtiene un documento que respalde la cantidad de dinero que tiene el Cliente, pagando por este servicio de custodia, en lo posterior el Banco gratificaba con un interés ínfimo, por utilizar estos recursos para conceder crédito a clientes nuevos.

Dinero electrónico      Corresponde a dinero que no es impreso, hace referencia a apuntes contables, pagos y transferencias electrónicas, la tecnología logró esta gran evolución del dinero, y apuntamos a una sociedad donde se omite el dinero en efectivo, donde se realice intercambio de valor monetario de manera digital.

---

Fuente: Criptomonedas para dummies. (Ronco & Callejo ,2020).

Elaborado por: Las autoras.

Analizando la evolución y transformación de este medio de pago que permite y posibilita realizar transacciones de intercambio de bienes y servicios, se denota la importancia del dinero y el valor que la sociedad le asigna a éste, se origina en el cambio de un bien por otro, identificando un valor para realizar esta transacción, luego este valor se ve materializado en metales preciosos, transformándose con el tiempo en monedas acuñadas, constituyéndose éstas en una forma de dinero, para el siglo XX nace el dinero bancario, donde resalta el papel de los Bancos, dichas entidades de confianza en las que se depositaba el dinero a cambio de un interés mínimo, finalmente se crea una forma moderna de dinero el cual se usa por canales electrónicos, la tecnología logró una magnífica evolución donde no es necesario el dinero en efectivo y se realizan transacciones de manera digital, esta transformación nos muestra la importancia del dinero para la vida en la sociedad, desde un enfoque personal que nos permite la adquisición de bienes y servicios para un buen vivir, como dentro de la economía de los países, en donde los gobernantes luchan por mantener y perfeccionar el estilo de vida de los ciudadanos, para ofrecer seguridad social, es un instrumento que permite la acción del sector productivo, empresarial, consintiendo el incremento del capital por medio de la inversión y el ahorro, piezas claves para el desarrollo de la economía, generando de este modo fuentes de empleo.

En este mismo contexto, a través de éste, se creó un sistema de financiamiento por parte de Instituciones denominadas Bancos, los cuales empezaron a desarrollar funciones más amplias, abarcando mercados extensos, permitiendo de este modo la adquisición de bienes y servicios, así como el impulso a la actividad productiva de la sociedad.

### ***2.1.5 El dinero factor importante para la creación del sistema financiero***

De acuerdo con Terán (2021) con el paso del tiempo la evolución del dinero ha dado cambios muy significativos a la evolución cultural, pues va desde el agrarismo comunitario hasta el capitalismo oligopólico transnacional.

Esto se debe a que el dinero a más de ser un medio de intercambio pasó a ser de mayor importancia para el comercio y para el sustento de las familias, pues el valor que estaba teniendo el mismo iba creciendo con el paso del tiempo.

Por todos los cambios culturales, económicos, se da paso a las diferentes escuelas económicas.

**Tabla 7.** Escuelas económicas

Escuela	Característica
Mercantilista	Se determina que la riqueza de las naciones dependía de la cantidad de metales oro, plata que tuviera.
Fisiocrática	Toda la riqueza la generaba la agricultura y el comercio, distribuían y defendían la propiedad privada y la inversión de capital.
Clásica	Se defiende la propiedad privada y los mercados.
Marxista	Aplica la teoría del valor del trabajo, y se privatizan tierras.
Neoclásica	Parte del principio de escasez, además de que el éxito de cada persona depende de sus

características individuales.

Keynesiana	El Estado debe de invertir en tiempos de depresión, emitiendo dinero o endeudándose, también se planteó aumentar los impuestos para así pagar las deudas.
Monetarista	Un elemento determinante de la economía es la cantidad de dinero, el banco central debe ser independiente.

---

Fuente: Escuelas Económicas a través de la historia (Ramírez, 2018).

Elaborado por: Las autoras.

El desarrollo de estas escuelas económicas y la necesidad de regular la producción de dinero y su uso dan paso al sistema financiero.

### ***2.1.6 Sistema financiero***

Está compuesto de Instituciones encargadas de la regulación, supervisión, operación y apoyo del ahorro hacia la inversión (Baca & Marcelino, 2016). Según Rodríguez (2015) se trata de una agrupación de Instituciones, mercados y mecanismos de distribución que tienen la competencia de implementar los instrumentos monetarios requeridos para la expansión de la economía, canalizando el ahorro hacia la inversión, la Superintendencia de Bancos (2022) señala también, que se trata de un conjunto de instituciones que realiza la labor principal de ordenar el mercado y conducir los recursos financieros desde los ahorradores a los inversionistas y prestatarios.

Por otra parte Calvo, Parejo, Rodríguez, & Cuervo (2018) expresan que de manera general, un país cuenta con sistema financiero que está compuesto por diversas instituciones, mercados y medios, cuyo propósito principal es distribuir el ahorro generado por unidades de gasto con excedente, hacia las unidades de gasto que presentan

déficit, abarca entonces los instrumentos, instituciones y los mercados financieros, así también, los organismos y autoridades de control monetarias y financieras; el nivel de eficiencia obtenido de esta transferencia será más relevante, cuanto mayores recursos de ahorro se generen y sean conducidos a la inversión productiva. Finalmente, Castillo (2018) indica que el sistema financiero capta los excedentes de los ahorradores y los canaliza hacia los inversores a través de los intermediarios financieros que fomentan el movimiento de los fondos en este sentido, considerando las características de las diversas unidades económicas.

Estas definiciones concuerdan en que este sistema está compuesto por Instituciones que tienen como función dirigir los recursos de los agentes con excedente y déficit de capital, a través de estas operaciones intentan solventar el menester de la población, promoviendo así la sostenibilidad y el progreso de un país.

### ***2.1.7 Elementos del sistema financiero***

El sistema financiero funciona a través de elementos que permiten el intercambio de activos financieros entre las unidades económicas, por medio de instituciones que juegan el papel de mediadoras, y se encargan de solventar los requerimientos de los prestamistas que exigen seguridad y liquidez, y a los prestatarios financiamiento a plazo adecuado, logrando conciliar las necesidades contrapuestas de ahorradores y prestatarios, a continuación información de estos elementos indispensables para el desarrollo de este mecanismo.

Castillo (2018) sostiene que el sistema financiero está formado por instituciones, medios y mercados, a continuación, estos conceptos:

**Instituciones:** Son intermediarios financieros, su propósito principal es interceder entre ahorradores y demandantes de fondos para financiamiento, su actividad radica en captar y prestar fondos balanceando los requerimientos de los prestamistas y prestatarios, realizan el proceso de transformación de los fondos de los ahorradores en pasivos para cubrir las necesidades de los prestamistas, su beneficio se determina entre la diferencia entre el interés que cobra por la concesión de crédito y el interés que paga a los inversores, esta diferencia se conoce como margen de intermediación;



**Medios:** Los activos financieros se denominan los medios empleados por el sistema financiero para el intercambio de fondos entre los agentes económicos que los adquieren y los venden.

**Mercados:** Es la forma o lugar físico en el que se realiza el traslado de activos financieros y en el que se establece su precio, los mercados financieros deben disponer en todo momento de un precio óptimo para cada activo, para conseguir esto se debe cumplir con estas características: amplitud, a mayor volumen de activos que se intercambian, más amplio será el mercado, profundidad, a más órdenes de compra y venta se presenten para cada activo más profundo será, transparencia, cuando los agentes que participan en el mercado obtienen mejor y mayor información de éste, resulta más transparente; libertad, cuando sea menos limitado el acceder al mercado por parte de los participantes compradores y vendedores, el mercado será más libre; y flexibilidad, cuando los agente reaccionan de la manera más rápida ante los cambio de precio de los activos, el mercado será más flexible.

### ***2.1.8 Sistema financiero internacional***

#### ***2.1.9 Acuerdo Bretton Woods***

Lozano (2017) menciona que terminada la Segunda Guerra Mundial, en la conferencia de Bretton Woods se instauró una política monetaria que manifiesta que la base del sistema monetario mundial era el dólar, que mantenía un tipo de cambio fijo con el resto de divisas, se decretaron nuevas leyes que rigen para los países y la manera de relacionarse financieramente, esta conferencia inició cuando el mundo afrontaba efectos políticos y económicos de dos guerras mundiales, por lo que se requería un orden económico en el mundo, y se presentaron dos propuestas: la primera originada por el economista británico John Maynard Keynes, cuyo ideal era que no pese solo sobre los estadounidenses la responsabilidad y el poder de dar forma a un sistema monetario, aspiraba a descargar del papel monetario de potencia hegemónica a su país, con la finalidad de aplicar un mecanismo de compensación, procesos de créditos y simetría apegada a la realidad; la segunda propuesta por el economista estadounidense Harry Dexter White, que exponía un orden monetario internacional con una divisa líder, en esta caso el dólar, esto es, comprometer a todos los países a ajustar sus monedas en un espectro con relación al dólar, así de esta manera Estados Unidos garantizaba el cambio de dólares por oro cuando se requiera.

César (2018) cita que el presidente Roosevelt en la apertura de la Conferencia de Bretton Woods en su discurso, anunció, la vitalidad económica de los países es un punto de preocupación para todos sus vecinos se encuentren estos cerca o lejos, el propósito principal de este mitin fue establecer qué moneda se iba a manejar como dinero o medio de pago a nivel internacional, y la definición de su cuantía, y cómo lograr el equilibrio en el intercambio de bienes y servicios en el mercado mundial, se plantearon dos propuestas, la una por Estados Unidos defendida por Harry White, economista y director del Departamento del Tesoro de Estados Unidos, quien planteaba la constitución de dos instituciones, un fondo internacional estabilizador posteriormente nombrado como Fondo Monetario Internacional y un Banco para la restauración de las Naciones Unidas, luego denominado como Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, popularmente conocido como Banco Mundial, el banco proveerá de fondos para la reconstrucción tras la guerra y el fondo se ocuparía de las dificultades de los países que atravesaban déficit y falta de divisas en sus balanzas de pagos; y la otra propuesta por el Reino Unido representado por John Maynard Keynes economista británico considerado como un personaje más influyente del siglo XX, fundamentada en elementos como; la constitución de un banco central mundial que manejara totalmente la liquidez, y actúe como estabilizador de la economía mundial, un fondo para la reconstrucción y desarrollo que pusiera a disposición crédito para los países de ingresos bajos; la creación de una organización internacional para el manejo del comercio, como estabilizador de precios de bienes primarios sujetos a exportaciones, y finalmente un programa de ayuda blanda atado a las Naciones Unidas encargado de los subsidios no reembolsables que deberían ser entregados; Estados Unidos dirigió a su conveniencia esta conferencia, determinó las cuotas a pagar para el fondo, se aprobó la constitución del FMI y BM y así este país adoptó un plan de nuevo orden económico mundial.

#### ***2.1.10 Sistema financiero nacional***

El sistema financiero aporta de manera vital al crecimiento de la economía de un país, a través de intermediarios financieros realiza la función de recibir el ahorro y distribuirlo para la inversión, esta canalización de fondos permite el desarrollo de actividades económicas que generan ingresos y fuentes de empleo para la población.

### ***2.1.11 Origen y evolución***

El sistema financiero del Ecuador se origina en el año 1831 con la constitución de la Casa de la Moneda en Quito, en 1839 se aprobó decreto legislativo, facultando al Ejecutivo destine los fondos necesarios para crear una institución bancaria; es así como, en 1860 se crearon el Banco Particular y Banco Luzurraga, posteriormente en 1927 fue fundado el Banco Central, y en 1928 la Superintendencia de Bancos y el Banco Hipotecario del Ecuador, en los años 1970 a 1975, se originaron las tasas de interés reales negativas debido a un proceso inflacionario, causando una ineficaz intermediación financiera, pues no se pudo ofrecer bajos costos a la actividad productiva, donde también afectó el tipo de cambio, impulsando el endeudamiento en moneda extranjera que resultaba menos costosa y más atractiva; en la década de los años 80, se presentó una crisis por la descompensación vivida en años anteriores, donde asimismo cayó el precio del petróleo, las tasas de interés subieron en los mercados internacionales, se continuaba con la deuda externa, y las políticas monetarias y fiscales llevaron al incremento de la inflación y desvalorización del sucre, en la administración de Febres Cordero se efectuó la reconstrucción neoliberal, se implementaron subsidios como medidas económicas para el sector privado, el Banco Central se hizo cargo de la exposición de cambio en los pagos de la deuda externa, en 1994 con Sixto Durán Ballén en el poder se promulga la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero la cual representó la liberalización del Sistema Financiero, disminuyó el control de la Superintendencia de Bancos con lo que incrementó el riesgo de sus operaciones, este modelo de banca encauzar recursos externos de manera masiva hacia la economía del país, sin aplicar selectividad, estos fondos fueron retirados cuando apareció la crisis, para el año 1998 la actividad económica del país se vio afectada de una manera relevante por el Fenómeno del Niño, ocasionando disminución en la producción del petróleo, incremento de importación y decrecimiento de las exportaciones de productos cotidianos, afectando al sistema financiero con la disminución en la colocación de créditos, este año se produce la ruina de varios bancos y se actualiza la Constitución para que el Banco Central pueda apoyar al sistema financiero durante dos años, en 1999 a partir de la quiebra de algunos bancos se ocasiona el feriado bancario y congelamiento de fondos, el Estado tomó el control de los Bancos con mayores dificultades financieras, es así como, el 09 de enero del 2000, el Ejecutivo decidió implantar el dólar estadounidense como moneda oficial (Reinoso, 2018).

### **2.1.12 Estructura del sistema financiero nacional.**

En la actualidad conocer el sistema financiero que maneja cada país es importante pues, de esta manera podemos ver su estructura y analizar diferentes factores que nos permita aprovechar las oportunidades al momento de tomar decisiones, de esta forma se podrá lograr un mejor desarrollo personal o empresarial.

El sistema financiero ecuatoriano está estructurado por dos sectores, el sector público y el sector privado.

**Tabla 8.** Sistema Financiero Público en Ecuador

<b>Institución</b>	<b>Definición</b>
Banco Central del Ecuador	Su misión es gestionar la liquidez de la economía ecuatoriana, mediante el seguimiento de las políticas: crediticias, monetarias, financiera y cambiaria, para alcanzar el Buen Vivir.
Banco de Desarrollo del Ecuador	Se encuentra en el sector Banca Pública enfocada al desarrollo, líder en el financiamiento de proyectos de pre-inversión, infraestructura, provisión de servicios públicos, obras sociales.
BanEcuador	Financia a unidades productivas individuales y familiares, y a unidades empresariales en general

Corporación Financiera Nacional      Impulsar el progreso de segmentos productivos y estratégicos del país, dinamizando la economía

---

Fuente: Estructura Sistema Financiero Ecuatoriano, Aguirre y Andrango (2011).

Elaborado por: Las Autoras.

### ***2.1.13 Banca tradicional***

En la banca tradicional su prioridad principal es el beneficio económico, orientada al cliente pasivo que busca rentabilidad y estabilidad, ofrece créditos orientados a los intereses del banco y no de los clientes.

Terrón (2019), manifiesta que la banca tradicional deja de ser intermedia para generar valor enfocado en el cliente, por lo cual deben empeñarse en innovar ofreciendo nuevas soluciones financieras.

Hoy en día existe la necesidad que el sistema financiero se adapte a un entorno moderno para lograr participación, esto incidirá positivamente en las empresas y personas naturales ya que reducirán sus costos, mejorando la productividad y la eficacia, el desarrollo del sistema financiero es un factor significativo para el crecimiento de la economía y sociedad (Terrón, 2019).

### ***2.1.14 Economía Social y Solidaria***

La Economía Social (ESS) se origina a partir del rechazo al modelo capitalista, en el contexto ecuatoriano en el marco del Sumak Kawsay, identifica un sistema económico en este sentido creando leyes para impulsar la economía solidaria

Jiménez (2016) manifiesta en el contexto socio económico, la economía solidaria jugó un papel importante.

De acuerdo con Coraggio (2016):

Primero constituyó una salida concreta a la crisis generalizada, generando iniciativas para satisfacer necesidades de las familias: redes de apoyo, canastas solidarias, tiendas solidarias, todas las cuales fueron formas concretas de sobrevivencia pero que, además, fueron constituyendo una alternativa emblemática al sistema neoliberal al fomentar una nueva lógica basada en principios solidarios.

La Ley de Economía Popular y Solidaria ecuatoriana cataloga a la economía popular y solidaria “a la forma de organización económica, donde los integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, 2 El entrecomillado es de la autora mencionada. 113 avances y Desafíos de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador cooperación, reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”. Asamblea Nacional del Ecuador (2011), (LEPS, Art. 1)

Coraggio (2016), manifiesta que las finanzas populares deben ser asumidas como promotoras del desarrollo tanto como la banca pública de fomento, en tanto aglutinan el ahorro interno e impulsan economías productivas de características más solidarias.

**Tabla 9.** Sector Privado Sistema Financiero Ecuatoriano

<b>Institución</b>	<b>Definición</b>
Bancos	Se encarga de cuidar el dinero, su principal función es la intermediación.
Cooperativas	Está conformada por socios en la que todos participan dentro de la misma
Mutualistas	Se enfocan en el mercado inmobiliario

Sociedad Financiera	Interviene en el mercado de capitales
Almacenes generales de depósito	Son entidades financieras que tienen como objetivo ofrecer servicios para la administración, almacenamiento, manejo y despacho integral de mercadería
Arrendamiento Mercantil	Es un acuerdo contractual entre un arrendador y un arrendatario, que establece que el arrendatario tiene derecho a usar un bien a cambio de hacer pagos periódicos al arrendador.
Compañías emisoras o administradoras de tarjeta de crédito	Son las sociedades anónimas que prestan servicios de carácter financiero como, tarjeta de crédito, línea de crédito afiliado.
Casas de cambio	Presenta servicios de compra-venta de cheques, giros o transferencias en moneda extranjera, con cargo a cuentas en bancos del país o del exterior.
Contrato de garantía y retro garantía crediticia	Tiene como finalidad permitir que entidades previamente autorizadas por la SBS, emitan fianzas a favor de las instituciones del sistema financiero.
Compañías de titularización	Son las únicas autorizadas en actuar como fiduciarias en procesos de titularización.

Instituciones de servicios financieros auxiliares Son instituciones que brindan soporte a los servicios financieros brindados por las instituciones privadas entre ellas están empresas que brindan software bancario, transporte de especies monetarias, cobranzas, red de cajeros automáticos.

---

Fuente: Estructura Sistema Financiero Ecuatoriano Aguirre y Andrango (2011).

Elaborado por: Las Autoras.

### ***2.1.15 El patrón oro y el sucre***

En el Ecuador se han registrado de manera permanente crisis monetarias desde su origen como Estado soberano en el año 1830, en un intento de finalizar esta situación, la Convención Nacional el 22 de marzo de 1884 promulgó la primera Ley de Monedas, en esta se dejó atrás la anterior unidad de medida de un peso, y se creó el sucre dividido en 100 centavos siendo la moneda oficial, se originó con base a un patrón de plata y oro, durante esta primera etapa se descubrieron abundantes minas de plata en todo el mundo por lo que desaparecieron las monedas de oro en el Ecuador, esto desvalorizó al sucre frente a la libra esterlina y a diversas monedas europeas que operaban con el patrón oro, fue una depreciación de alta magnitud. El 23 de noviembre de 1898 se dictó la Segunda Ley de Monedas, en esta se determina un plazo de dos años en los cuales el país debía acogerse al sistema del Patrón Oro, esta ley exige la convertibilidad monetaria, este sistema generó seguridad en relación a los tipos de cambios, estas cotizaciones eran como una medida de la situación económica del Ecuador, ejercía un sentido de credibilidad, en la primera fase del Patrón Oro 1870 – 1914 el país produjo un automatismo monetario y cambiario que se desarrolló con mucha estabilidad, en 1914 con la I Guerra Mundial este patrón dejó de funcionar, el comercio mundial se suspendió, para el año 1925 se presentó la Revolución Juliana, originándose una reforma monetaria relevante, se fundó el Banco Central para actuar como regulador de la emisión y circulación de la moneda, en este período de cambios, el país consiguió estabilidad monetaria y económica. No obstante, la Gran Depresión ocurrida en Estados Unidos desde 1929 y la ruptura de Patrón Oro declarada por Gran Bretaña en 1931, causó que el país caiga en una profunda crisis de



más de una década, ante esto en 1932 el Ecuador suspendió la convertibilidad y solamente con la instauración del sistema Bretton Woods que tenía como base el dólar y en su relación con el oro, el país regresó a la estabilidad y crecimiento (Naranjo, 2020).

### ***2.1.16 La dolarización***

En el Ecuador se implantó oficialmente la dolarización en el año 2000, tras una crisis económica grave, para aplacar la inflación, el gobierno de Jamil Mahuad dispuso dolarizar la economía, determinando un tipo de cambio 25.000 sucres por cada dólar, esta medida detuvo la inflación que para ese momento bordeaba 91.0%, las tasas de interés bajaron como efecto de la eliminación del riesgo de cambio, se suprime en gran parte las conjeturas financieras y las empresas planifican a largo plazo dando mayor realce en la producción que en la coordinación financiera de las tasas de cambio, con la dolarización también se aplicó un estado de derecho al sistema monetario, logrando transparencia en el uso de los fondos públicos, la moderación de los bancos privados incrementó al faltarles un prestamista de último momento, se elevó por encima del límite el encaje bancario, el sistema financiero es más estable, aunque afronta inconvenientes de liquidez generados por el Banco Central que realizó préstamos al gobierno exponiendo fondos de bancos privados y públicos, algunos autores citan que la pérdida de la política monetaria impide responder a la recesión económica con la devaluación de la moneda, esta es la opinión del ex presidente Rafael Correa quien en el 2004 planteó la desdolarización, pero a lo largo de su gobierno no lo realizó por el riesgo político y económico que esto hubiera causado, hay que hacer énfasis en que al devaluar la moneda local un país con esto no resulta ser más competitivo, pues esto no depende del tipo de cambio de la moneda sino de los bienes y servicios producidos y la calidad que tenga estos, el país presenta un déficit comercial, que no se relacione con el petróleo, pero durante años esta carencia fue impulsada por la enorme liquidez que ingresó a la economía por el boom petrolero y que se difundió a través del gasto público, el efecto fue el incremento de la importación de bienes en general pues la liquidez era relevante y excede la producción nacional, el gobierno de Rafael Correa adoptó medidas protectoras que tuvieron resultados negativos en la actividad comercial; otra teoría que plantean autores indica que la dolarización requiere de factores externos para mantenerse, sin embargo, este sistema se sostuvo sin mayor problema a pesar de que en los años iniciales la cuantía del petróleo se situaba en promedio en 20 dólares (Echarte & Martínez, 2018).

El sistema financiero aporta de manera vital al crecimiento de la economía de un país, a través de intermediarios financieros realiza la función de recibir el ahorro y distribuirlo para la inversión, esta canalización de fondos permite el desarrollo de actividades económicas que generan ingresos y fuentes de empleo para la población.

Conforme al Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), detalla la composición del sistema financiero nacional.

El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario, el sector financiero público está compuesto por: 1. Bancos y, 2. Corporaciones, el sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades: Bancos múltiples y bancos especializados, de servicios financieros; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, el sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas, bancos comunales, y cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero, también son parte de este sistema; las asociaciones, mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

### ***2.1.17 Sistema Financiero Popular y Solidario***

Luego de continuos períodos de desequilibrio político y movilizaciones sociales, Rafael Correa fue nombrado presidente constitucional en el año 2006, su gobierno se distinguió por criticar el neoliberalismo y dio relevancia a la economía popular y solidaria en la economía del país, su discurso tuvo como base el socialismo del siglo XXI, que de acuerdo a varios autores se trata del retorno del Estado en su condición de regulador sin eliminar la participación ciudadana, con este antecedente, una de las primeras acciones fue la creación de la asamblea constituyente con el fin de redactar una nueva constitución, la misma que reconoció por vez primera la pluralidad económica, considerando las maneras de organización privada, pública, mixta y el sector popular y solidario, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario de 2011, determinó un contexto legal, en este entorno, se definió la economía popular y solidaria, así también diversos principios, valores mediante el diálogo entre diferentes actores, entre los principales valores mencionados citaron: la cooperación, la solidaridad, la complementariedad, y la reciprocidad, considerados como cualidades del buen vivir, a partir del 2012 el estado inició un registro estandarizado a nivel nacional, para la

formalización y cuantificación de las iniciativas económicas de los segmentos de cooperativas, asociaciones, comunidades, para que éstas puedan ser incorporadas en los programas del sector público orientados a la facilidad de recursos, es así como los emprendimientos de la economía popular y solidaria, propiamente informales, se registran como la figura legal de asociaciones de producción, este registro es el inicio de una vertiente de emprendimientos de economía popular, los empleados públicos para seleccionar a los beneficiarios priorizaban en base al tamaño de las iniciativas, sin controlar la existencia de los valores de la economía social (Ruiz & Lemaitre, 2016).

Saltos, Mayorga, & Ruso (2016) manifiestan que el sistema financiero popular y solidario está compuesto por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales, estas instituciones se distinguen por su forma de asociarse y realizar funciones de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus clientes, socios o terceros, el sistema cooperativo en el Ecuador está formado por instituciones privadas que comparten un fin común, intervienen activamente en el desarrollo diario de actividades orientados al cumplimiento de los objetivos sociales y económicos, bajo estas características existen varias Cooperativas de ahorro y crédito que contribuyen al impulso del sector agrícola y comercial, con el aporte de capital de trabajo para el desarrollo de estas actividades.

El origen y desarrollo del sistema financiero popular y solidario en el Ecuador, es un hecho trascendental, este sistema se fundamenta en la valía de las personas, sobre el capital, la participación ciudadana, la inclusión social de segmentos vulnerables de la población, en este nuevo modelo económico destaca el ser humano, Chiavenato (2011) expresa, no tiene que ver con administrar personas, sino administrar junto con las personas, estas personas son las riquezas del futuro, la moneda no será financiera sino intelectual., en este contexto, se destaca que el capital humano es el principal eje de esta economía, enfocado en mejorar la calidad de vida de una organización y de cada uno de sus miembros, aportando al buen vivir de la población. Este bienestar común se logra a través de la cooperación, la asociación, la autogestión de los intervinientes de los sectores productivos, no obstante, requiere normativas y políticas, éstas se implementaron cuando inició sus actividades la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo un cambio y aporte positivo, que denota los esfuerzos del Estado por regular y controlar a las entidades microfinancieras, con el objeto garantizar un crecimiento sostenible de esta economía de oportunidades que ha sido discriminada por el sistema financiero tradicional.

### **2.1.18 Banca tradicional**

(Lucía, Garzón, Martín y Rodríguez, 2013) nos indica que tradicionalmente, el papel de los bancos ha sido el de captar dinero y prestarlo mediante el pago de un interés. Esta es, en esencia, su función.

Actualmente la banca privada ofrece diversos servicios y productos crediticios como los que se indican a continuación.

Créditos según su origen Medina (2014), da a conocer los siguientes

Créditos comerciales: son las empresas que pueden estar o no constituidas, una en calidad de proveedor, distribuidor o fabricante y la otra empresa es comercial, mayorista, minorista, estas operan de forma de movimientos, mercaderías, servicios, dinero entre sí, créditos bancarios: son los concedidos por el banco o una institución financiera, estos pueden ser préstamos, créditos al consumo, personales, que permite adquirir bienes y pagarlos a plazos, créditos hipotecarios: son los concedidos por las entidades financieras autorizadas, con una garantía de por medio que sería un bien inmueble adquirido, créditos contra emisión de deuda pública: son los cuales reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir una deuda pública, créditos internacionales: son los que se conceden a un gobierno con otro.

Créditos según su destino Medina (2014), da a conocer los siguientes

Créditos de Consumo: son créditos dados a personas naturales que se utilizan para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, créditos de vivienda: se entiende por créditos para la vivienda, otorgados a personas naturales para la construcción, reparación y mejora de la vivienda, créditos de microcrédito: es un crédito otorgado a un prestatario, sea persona natural o jurídica, para financiar actividades pequeñas, de producción, comercialización o servicios.

Créditos según su plazo Medina (2014), da a conocer los siguientes

Corto y mediano plazo: otorgados por el banco a los proveedores de materia prima para la producción y consumo, a largo plazo: son préstamos otorgados para vivienda, familiares, inmuebles, maquinaria.

Créditos según su garantía Medina (2014), da a conocer los siguientes

Quirografaria: garantía constituida por una sola firma, prendarias: garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar por parte del deudor, hipotecarias. garantía ofrecida por los clientes con relación a un bien, y sobre inversiones: garantía constituida a partir de inversiones que mantiene el cliente en alguna entidad financiera

## 2.2 Bases teóricas. Discusión de enfoques diferentes autores

### 2.2.1 Crédito como fuente de financiamiento, crédito desde varias instancias

De acuerdo con Cuadrado (2015), la necesidad de financiamiento se presenta en un marco de severa crisis económica, personas tanto naturales como jurídicas se ven afectadas por una persistente falta de liquidez, a pesar de tener cierto patrimonio.

El constante cambio dentro de la economía de un país puede generar varias reacciones tanto de las empresas como los bancos de acuerdo con la etapa económica por la que esté atravesando el país.

**Tabla 10.** Etapas de recesión económica

---

### **Etapa de recesión**

---

#### **Comportamiento de las empresas**

Cancelan pedidos, disminuyen inventarios

#### **Comportamiento de los bancos**

Restablecer Liquidez

### **Etapa de recuperación y expansión**

Aumentan inventario y Cuentas por cobrar

Las captaciones financieras tienen crecimiento más acelerado que el PIB y el crédito bancario incrementa.

---

---

Se incrementa demanda de crédito bancario

Las tasas de interés tienden al alza

### **Etapa del boom**

La producción se encuentra por encima de las normas históricas.

Alta dependencia de flujo de efectivo para la cobranza

### **Etapa de contracción**

Inician la disminución de la producción

Selectivos y precavidos, alzas de tasas de interés y comisiones.

---

Fuente: Crédito y Cobranza (Morales & Morales,2015)

Elaborado por: Las Autoras

Es por eso por lo que se da el concepto de crédito que según (Morales & Morales,2015) nos indica que el crédito es un préstamo de dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones definidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiese.

#### **2.2.2 5 C de crédito**

De acuerdo con (Medina 2014) las 5 C de crédito son de carácter fundamental al momento de otorgar un crédito y hace referencia a los siguientes puntos.

**Colateral:** Cliente ofrezca una Garantía Real (Hipotecas, Prendas Comerciales o Industriales).

**Carácter:** Detalles relevantes sobre el cliente

**Condiciones:** determinar el importe de la garantía y que los bienes no tengan gravamen.

**Capacidad:** Se evalúa y mide con ratios financieros.

### **2.2.3 Cajas de ahorro y cooperativas**

Las cajas de ahorro según (Lucía, Garzón, Martín y Rodríguez 2013) tienen naturaleza de fundaciones, aunque en su perfil ha predominado la condición de entidades de crédito, son entidades sucesoras a los montes de piedad.

También se puede destacar que las cajas de ahorro no han sido sociedades mercantiles ni empresas propiamente dichas que se debieran a un solo interés. Persistir en ellas una cierta ambigüedad en cuanto a su naturaleza y a la propiedad que las poseía.

Entre las características de los créditos otorgados por las cajas de ahorro podemos encontrar las siguientes:

- Ofertas de crédito al 100% de la tasación.
- Amplio periodo inicial de carencia.
- Análisis de la capacidad financiera del prestatario poco rigurosa.
- Clima de financiación aparentemente barata.
- Tasaciones con sesgo alcista bajo presión bancaria (Lucía, Garzón, Martín y Rodríguez 2013)

### **2.2.4 Cajas de ahorro en Ecuador**

Las organizaciones de artesanos, comerciantes y agricultores en nuestro país fueron los que a partir del siglo XVIII impulsaron las cajas de ahorro, pues pretendían incursionar en una nueva visión del desarrollo de sus actividades a través de este sistema, financiando económicamente a diferentes sectores de la población, en busca del bienestar de la comunidad implementado a través de la mutua cooperación. La primera caja de ahorro fue creada en 1879 por la Asociación de Artesanos Amantes del Progreso en busca de la superación de su sector, y así durante los siglos XVIII y XIX diferentes sectores económicos del país se centraron en la necesidad de progreso, por este motivo se crearon varias cajas de ahorro, con el objetivo de alcanzar la prosperidad integral de la sociedad en sus diferentes ámbitos (Morales, 2018, p. 2).

## **Tabla 11.** Organizaciones Fundadoras de las Cajas de Ahorro en Ecuador

En la actualidad las cajas de ahorro forman parte del sector financiero popular y solidario y se rige por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que resuelva la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, Artículo 163).

### **2.2.5 Cajas y bancos comunales.**

En Ecuador de acuerdo con la resolución No. 436-2018-F emitida por la Junta de política y regulación monetaria y financiera (2018) indica:

“La normativa para las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro opten por la personería jurídica, adoptando su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control y mecanismos de rendición de cuentas hacia la sociedad”

Dentro de la resolución emitida por la Junta de política y regulación monetaria y financiera (2018) está establecido “que las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se forman con aportes económicos de sus socios, en calidad de ahorros, sin que puedan captar fondos de terceros”

La Junta de política y regulación monetaria y financiera (2018) nos da a conocer “que el objetivo principal de las cajas y bancos comunales es el “otorgamiento de créditos a sus miembros bajo las regulaciones que emita la JPRMF y la supervisión que realice la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)”

Cisneros & Garcés (2021) definen a banco comunal como la entidad financiera que está encaminada a impulsar cierto tipo de actividades, entre ellas: productivas, comercio y servicios, en personas de bajos ingresos económicos.

Según un estudio realizado por Cisneros & Garcés (2021) la aplicación de los bancos comunales presenta los siguientes beneficios a sus socios.

- Mejorar las condiciones de vida de los más pobres, y sacar del círculo vicioso de la pobreza a los más desfavorecidos a través de la financiación de pequeños negocios.



- Dar respuesta a la falta de acceso al crédito a personas excluidas de los sistemas financieros formales. Por tanto, permite la reducción de diferencias en el acceso a la financiación.
- Se centran en préstamos de pequeñas cantidades de dinero para los más necesitados.
- Presentan y brindan operaciones de préstamo muy sencillas y con pocos trámites burocráticos.
- Los periodos de reposición son cortos y en cada reembolso las cantidades también son pequeñas.
- Se conceden sin avales ni garantías patrimoniales, por tanto, se basa en la confianza hacia el prestatario.

“Las entidades del sector financiero popular y solidario se segmentan de acuerdo con el saldo de sus activos, siendo las Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales, segmento 5 con un saldo de activos de hasta un millón” (Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros, 2017).

En otro escenario se encuentran las cooperativas, las mismas que son entidades financieras que forman parte de una economía popular y solidaria.

Según Díaz (2015) “La economía solidaria es una expresión de las luchas de resistencia en busca de un cambio de sistema económico o poscapitalista, la economía solidaria hace referencia a la solidaridad y la reciprocidad”.

En Ecuador el cooperativismo surge en el siglo XIX, cuando en Guayaquil y Quito se crean una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua con el fin de satisfacer necesidades básicas y de interrelación. En el año 1937 se dicta la primera ley de cooperativas para dar mayor alcance a los movimientos campesinos, a mediados de los años sesenta se moderniza la estructura productiva y administrativa con la expedición de la ley de Reforma Agraria, y la nueva Ley de cooperativas aún vigente (Criollo, 2012)

### ***2.2.6 Cooperativismo principios***

Según (Hernández, 2014) los principios cooperativos constituyen lineamientos a través de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, son el

núcleo de las cooperativas y están estrechamente ligados, entre los principales se destaca lo siguiente.

- Membresía abierta y voluntaria.
- Cooperación entre cooperativas.
- Compromiso con la comunidad.
- Control democrático de los miembros.

De acuerdo con el INEC (2021) el índice de pobreza en el Ecuador es de 32,4%, uno de los productos de crédito más destacado para ayudar a cubrir este índice, es el de microcrédito pues al ser un crédito dirigido a personas con escasos recursos, se pretende ayudar a emprendedores y la economía de las familias ecuatorianas, con la aplicación de este producto las familias pueden generar nuevos negocios los cuales pueden incrementar sus ingresos.

Foschiatto & Stumpo (2006) nos indican que, el microcrédito puede beneficiar a los agentes económicos mediante la oferta de servicios microfinancieros específicos, a los cuales, en algunas ocasiones, se da también la posibilidad de asociar otros tipos de servicios. Por esta razón, la definición de “microcrédito” incluyen tanto actividades sociales como financieras.

En el siglo XIX se presenta un concepto nuevo de economía a nivel del mundo, buscando el desarrollo de la sociedad a través de la satisfacción de sus necesidades colectivas, en la que la esencia es el ser humano sobreponiéndose al capital, teniendo como instrumento principal a la solidaridad que debe prevalecer entre el estado y los ciudadanos, con el objetivo de aplicar una distribución equilibrada de los beneficios a toda la población. El Ecuador en base a esta conceptualización, en el año 2008 en la Constitución de la República, se autoriza un modelo nuevo de desarrollo, en el que se denota una marcada ruta hacia el buen vivir de la comunidad, mediante la implementación de un sistema financiero popular y solidario. Actualmente existen 643 cooperativas de ahorro y crédito, estas instituciones están agrupadas por segmentos definidos por el valor total de activos, examinando el sistema financiero existe un mayor número de cooperativas en comparación con bancos, ya que estas entidades se han creado con el

objetivo de apoyar a más sectores de la población y lograr una verídica integración financiera (Morales 2018).

### ***2.2.7 Aplicación de microcrédito en cooperativas***

Las cooperativas de ahorro y crédito posibilitan a la colectividad excluida acceder y utilizar servicios financieros, pues estas instituciones se centran en efectuar una inclusión financiera veraz, esto se denota el crecimiento que presentan en este sector, entre las labores de inclusión que realizan están: llegar a los quintiles que registran mayor pobreza en la población, establecer puntos de atención en cantones pequeños y áreas rurales, enfocarse en aportar al progreso integral de la comunidad. El microcrédito resalta como un producto que ofrecen las cooperativas a sus socios, con el objetivo que la comunidad cuente con ingresos por financiamiento y así puedan desarrollar sus emprendimientos e innovación, de este modo contribuyen a bajar el índice de pobreza y que el ingreso sea más equitativo, las cooperativas apoyan en la generación de mayores ingresos, de igual manera en la disminución de la tasa de desempleo por medio de la constitución de pequeñas y medianas empresas (Morales 2018).

Dentro del marco legal admitido las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen productos y servicios, inclusive en servicios que no ofertan los bancos privados, sin embargo, a pesar de los avances en microfinanzas en los últimos años, aún queda un largo camino por recorrer en relación con la ampliación del acceso a servicios financieros para la población más pobre (Pilamunga 2019).

En las cooperativas de ahorro y crédito durante los últimos cuatro años 2014-2018 la cartera de microcréditos tuvo un crecimiento del 34,29% sin embargo es importante señalar que, aunque los números reflejan un crecimiento importante en la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el otorgamiento de los microcréditos a los sectores más pobres, aún no ha logrado a cabalidad el objetivo principal de la Economía Popular y Solidaria, que es el de facilitar recursos financieros a las personas con algún tipo de actividad productiva, para el mejoramiento de la calidad de vida, generación de ingresos, disminución del desempleo y la pobreza de los sectores más vulnerables (Chafra, Evas & Guamán, 2019)

### **2.2.8 *Proceso de calificación de un microcrédito en cooperativas***

Para realizar la calificación de microcrédito en las cooperativas (Ayala,2017) propone efectuar un análisis crediticio que involucre estudios cualitativos y cuantitativos:

**Análisis cualitativo:** se ve reflejado básicamente en la forma como responde el cliente, el asesor utiliza su experiencia para identificar si es una persona confiable, responsable, que va a cancelar el crédito, este análisis incluye recopilar información concerniente a los datos personales, vivienda, negocio, cónyuge, referencias, entre otros, **análisis cuantitativo:** se realiza durante y después de la visita efectuada por el asesor, quien observa si el solicitante es coherente con los datos que nos proporciona, realizando cruces de información.

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

“Un garante, documentos de Identidad, certificado de votación del prestatario, cónyuge y garante, recibo de Servicios Básicos (Agua, luz o teléfono) del solicitante y su garante, Poseer un emprendimiento con mínimo 6 meses de funcionamiento”

### **2.2.9 *Microcrédito su origen, su desarrollo y evolución.***

El microcrédito se originó en los años setenta en Bangladesh, país ubicado en la India, en este país se presentaba una tasa alta de pobreza, que se acentuaba por su población elevada, ubicándose en el octavo país con mayor población, en 1974 el microcrédito comienza sus primeros pasos, cuando Bangladesh vivió una fuerte y larga hambruna, fue así que, el economista Muhammad Yunus, en busca de una solución, inicia un análisis de la escasez que padecían la población local, en sus visitas a las aldeas coincidió con 42 mujeres que requerían dinero para culminar su cosecha, pues necesitaban 27 dólares para ejecutar esta acción, la cual él personalmente les facilita, para que puedan seguir adelante con sus trabajos, en ese justo momento nace la concepción de microcrédito, Yunus tuvo una extraordinaria idea, a partir de las fortalezas y debilidades de su país, que numerosas familias podían surgir del mundo en el que vivían en otro con mejores condiciones, pues tan sólo requerían un capital inicial muy bajo, pero, para este propósito se presentaba una objeción, el banco tradicional, que no consideraba a este tipo de clientes debido a que la cuantía era tan pequeña que no resultaba rentable, pero

principalmente por carecer de garantías para responder a la concesión del préstamo (Carballo, 2016).

Es decir, la concesión de operaciones de microcrédito componen un mecanismo de financiamiento a favor de la población menos favorecida económicamente que no cuenta con los recursos para crear o impulsar un negocio propio, que no son mercado objetivo para la banca tradicional, y no tienen acceso a instituciones financieras, convirtiéndose así en un instrumento para aportar de manera positiva en la vida de miles de familias impulsando proyectos productivos en los diversos sectores de la economía de los países.

Lacalle Calderón (2008) manifiesta que los microcréditos son una herramienta de financiamiento para el desarrollo, cuyo propósito final es la disminución de la pobreza mundial, en este mismo sentido; Patiño (2008) expone que de acuerdo a lo tratado en la Cumbre de Microcrédito celebrada en Washington, DC, este producto radica en programas de concesión de créditos de pequeña cuantía a las personas que presentan los más altos niveles de pobreza, para que éstos puedan crear e impulsar pequeños negocios que originen ingresos para mejorar su calidad de vida y de toda su familia.

En el mismo contexto, Maldonado & Armijos (2017) expresan que los microcréditos se consideran como una herramienta que genera oportunidades de progreso para los trabajadores con negocios independientes y la micro y pequeña y mediana empresa bajo el compromiso de sostenibilidad financiera para apoyar al impulso de empresas que logren ser autosuficientes financieramente, puesto que existe la convicción que en el caso que los servicios financieros se concedieran más a esta clase de negocios disminuiría la pobreza.

Estas teorías explican de manera implícita que este tipo de crédito tiene su propósito de beneficio social a las personas desamparadas para que consigan subsistir, de allí se desprende la importancia de este producto como una solución financiera para miles de personas en el mundo.

#### ***2.2.10 Microcrédito en Bangladesh***

García - Zozaya (2018) manifiesta, la institución más distinguida en la materia de microcrédito en Bangladesh es el Grameen Bank, su creador el profesor Muhammad Yunus, pretendía hacer factibles sus ideas de economía capitalista y responsabilidad

social dirigida a la población más pobre entre los pobres, en busca de mejorar su situación socioeconómica, Yunus percibió la pobreza de la gente de su localidad, y por la carencia de recursos favorecía a prestamistas que imponían condiciones abusivas, causando así que los deudores caigan en un círculo vicioso de pobreza y sumisión, empezó organizando grupos de cuatro a cinco personas solidarias y responsables entre sí, que vigilaban los intereses propios y del prestamista, y les extendía préstamos sin garantías, contraponiéndose a las normas de la banca convencional, por lo tanto lo que intentaba es mitigar y reducir la explotación de los más pobres, fortalecer el autoempleo y confirmar que la pobreza no es inevitable pero se podía salir de esta.

### **Grameen Bank**

El Grameen bank se originó en una investigación que analizaba la posibilidad de diseñar un mecanismo de prestación de créditos a los más pobres, este proyecto se efectuó en inicio en las zonas rurales de Jobra y aldeas cercanas, entre los años 1976 y 1979, este programa fue lanzado por el economista Muhammad Yunus, quien con algunos colegas decidieron crear el Grameen Bank, Banco del Pueblo, en el año 1983 financiado por donaciones internacionales, este figura como uno de los casos más destacados de las microfinanzas en el mundo, inició en respuesta a los requerimientos de la población en riesgo por la hambruna que se presentó en el año 1974 en Bangladesh (Manera, 2019).

Por otra parte; Rábago (2018) expone, la razón principal por la cual se origina el Grameen Bank fue la desmedida pobreza existente en Bangladesh posterior a la guerra de liberación por la independencia en el año 1971, en esa época Muhammad Yunus profesor de Economía en la Universidad de Chittagong a su regreso de estudiar en Estados Unidos confiaba en que podía edificar un país mejor, Yunus de inmediato se conmovió con la extrema pobreza que observaba por lo que viajó a la aldea de Jobra donde corroboró que habían prestamistas abusivos los cuales eran el problema principal que generaban más pobreza a la gente, así nace el proyecto del Grameen Bank cuando en uno de estos viajes, el profesor junto con sus alumnos entrevistaron a una mujer, que tenía actividad de confección de taburetes de bambú y era víctima de los abusivos interés de los usureros y esta injusticia lo llevó a prestar de su bolsillo la cantidad de 27 dólares, es así como en el año 1983 gracias al resultado de prestar dinero a las aldeas y con la ayuda de algunas instituciones nacionales e internacionales, creó el Grameen Bank como una institución microfinanciera, el éxito de esta organización se define por su estrategia y la metodología

innovadora lo cual le ha permitido ser más competitivo en relación al resto de bancos del país.

Estos conceptos sobre el origen del Grameen Bank nos confirman que, ante estas circunstancias de relevante hambruna y desgracia en Bangladesh, el Profesor Yunus se sensibilizó ante estos hechos y tomó cartas en el asunto demostrando con su fortaleza que es posible ayudar a las personas de más bajos recursos, aportándoles con préstamos de menor cuantía y con condiciones accesibles que les permitan emprender e impulsar sus proyectos de negocios, así obtendrán recursos económicos estables.

**Tabla 12.** Cobertura de Grameen Bank en 2019

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>
Número de Miembros	9.6 Millones
Sucursales	2,568
Número de Aldeas	81,678

Fuente: Página web Grameen Bank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

### **Sistema de concesión de microcréditos Grameen Bank**

El sistema que ha implementado el Grameen Bank tiene determinadas características:

1. Enfoque excepcional en los más pobres entre los pobres, esto se determina estableciendo visiblemente los criterios para la elección de los clientes, y medidas para los que no cumplen, prioridad a las mujeres, orientación a la satisfacción de carencias de desarrollo social y económico de los pobres.

2. Los prestatarios se ordenan en grupos homogéneos, esto facilita la solidaridad grupal y la interacción de todos, se organiza los grupos primarios con cinco miembros y federarse en centros representa la base de este sistema, el objetivo principal es fortalecer organizacionalmente a los Clientes de modo que tengan apoyo a su capacidad de planificar e implementar iniciativas a nivel micro, los centros están asociados en sus funciones al Grameen Bank y sus trabajadores de campo deben asistir semanalmente a reuniones.

3. Condiciones especiales de préstamos para los pobres:

- Préstamos sin garantía
- Préstamos con pagos de cuotas semanales al plazo de un año
- Para aplicar a un préstamo posterior depende de la experiencia en el pago del primero
- Actividades auto elegidas que generan ingresos en función de las habilidades de los prestatarios
- Supervisión estricta del crédito por parte del grupo y del personal del Banco
- Relevancia en la disciplina crediticia y la solidaridad

4. Ejecución conjunta de acciones de desarrollo social en función de las necesidades de los Clientes, esto aporta a fortalecer la conciencia social y política de los grupos, dar prioridad en las mujeres de los hogares más pobres con necesidad de supervivencia y establecer seguimiento de proyectos de infraestructura social y física como vivienda, educación, planificación familiar, etc.

5. Diseño y desarrollo de mecanismos de organización y gestión óptimos para otorgar los recursos necesarios a los Clientes, este sistema ha progresado a través de un aprendizaje estructurado, un requisito esencial es la capacitación para el desarrollo, personal elevadamente motivado y con autonomía en la toma de decisiones.

6. Incremento de la cartera de créditos, para satisfacer las numerosas necesidades de los pobres, además de la vivienda se incluye, préstamos para construcción de letrinas,



para instalación de agua potable, para cultivos, para renta de equipos, maquinaria y proyectos familiares.

La propuesta del Grameen Bank es que para enfrentar la pobreza y evitar caer en el abuso de los usureros, los campesinos que no disponen de propiedades requieren de acceso a préstamos para iniciar sus propios negocios por más pequeños que sean, desafiando las condiciones de la banca tradicional que exigen garantía de tierras, el proyecto del Grameen Bank tuvo el objetivo de probar que realizar préstamos a los pobres no es algo imposible, por el contrario este beneficio les permite a los campesinos la oportunidad de valerse de medios de producción que le permiten salir de la pobreza (Grameen Bank, 2019).

### **Funcionamiento de Grameen Bank**

El Grameen Bank funciona de la siguiente manera, se establece una sucursal que tiene un gerente de sucursal y varios gerentes de centro, con una cobertura de 15 a 22 aldeas, el personal de la sucursal realiza visitas a las aldeas para conocer el entorno local en el operan sus Clientes potenciales, tal como establecer el propósito y modo de accionar del banco hacia la población local, se forman agrupaciones de cinco prestatarios, en un inicio solo dos de ellos aplican al préstamo se vigila al grupo por un mes para comprobar que los miembros se ajustan a las políticas del banco, únicamente si los dos primeros prestatarios empiezan a reembolsar las cuotas durante el tiempo de seis semanas, los otros miembros pueden acceder a préstamos, debido a esta modalidad existe un seguimiento y presión del grupo para obtener beneficios individuales, en este marco, la responsabilidad colectiva se considera como garantía del préstamo. Los montos de los préstamos son pequeños, pero competentes para financiar los emprendimientos de los prestatarios como: descascarado de arroz, reparación de máquinas, compra de vacas lecheras, cabras, telas, alfarería, etc., la tasa de interés de todos los préstamos básicos es al 20%, al 10% tasa fija, la tasa de reembolso es actualmente del 98.98% debido a la presión de todo el grupo y al interés individual, el ahorro también se busca conjuntamente con los préstamos, gran parte de los fondos prestables se obtienen del banco central, otras instituciones financieras, mercado monetario, y de organizaciones de apoyo bilaterales y multilaterales (Grameen Bank, 2019).

### ***2.2.11 Microcrédito en España***

Por otro lado las operaciones de microcréditos en España iniciaron en los años 90, con diferentes instituciones no gubernamentales y asociaciones, luego a partir del año 2001 se elevó de manera significativa la concesión de este tipo de servicios, otorgando mayormente por las cajas de ahorro, acompañado de la obra social que realizan, la Caixa Cataluña en conjunto con la Fundación Un Sol Mon, pues iniciaron con la concesión de microcréditos a través de sus propios programas, fue así como se convirtió en una de las cajas de ahorro y crédito con mayor importancia, pioneras en ofrecer este servicio en España, en los años 2001 al 2008, incrementaron de modo significativo el otorgamiento de los microcréditos por cuenta propia de las instituciones, o, a través de la Administración Pública, esto aportó al crecimiento de estos instrumentos financieros en España, hasta el inicio de la recesión económica ocasionada en 2009 (Díaz, 2019).

Molina (2020) también menciona que, España en la actualidad se encuentra en una dinámica de obras sociales enfocada en disminuir la pobreza, poniendo énfasis en la inclusión social de los más vulnerables y la integración de los inmigrantes, la institución gestora de microcréditos en España es el Ministerio de Asuntos Exteriores, que dirige el Fondo de Concesión de los Microcréditos para Proyectos de Desarrollo Social Básico en el Exterior, los microcréditos se entienden como una herramienta dentro de los productos de cooperación, dirigidos principalmente a los sectores sociales más desprotegidos, con este enfoque se puede deducir el carácter poco desarrollado de los mecanismos de microcréditos en España, en comparación con las entidades públicas.

Existen diversos tipos de instituciones que financian microcréditos en España, de los cuales a continuación se citan los más importantes.

### ***2.2.12 Cajas de ahorro en España***

Los montes de piedad son antecesores a las cajas de ahorros, fueron constituidos en Italia en el año 1458 por los Franciscanos, funcionaban de manera sencilla, el deudor cedía sus bienes, incluido joyas, ropa a cambio de dinero y a un corto plazo inferior a un año, es así como en el siglo XVII se crea en Madrid el monte de piedad más relevante de España, que luego daría lugar a Caja Madrid, estas instituciones alcanzaron gran valor en su época contribuyendo al desarrollo de país, no obstante, las malas prácticas causaron que se perdiera el enfoque principal sobre el objetivo social (Piulats, 2019).

Podemos definir el concepto de cajas de ahorro como; instituciones de crédito de índole fundacional y fin social, cuya labor financiera se enfoca en la captación de fondos y ofrecer servicios bancarios y de inversión para clientes minoristas, pequeñas y medianas empresas, el atributo más destacado de estas entidades son la obra social y benéfica, podrían ser propias o en colaboración en conjunto con diversas instituciones, con el aporte de bienes y servicios requeridos (Aguilera Moral & Parrado Martínez, 2017).

### **Microbank**

Manera (2019) menciona en su investigación, este banco pertenece al Grupo La Caixa, con la participación del 100% por el CaixaBank, en el 2007 a partir de su constitución ha implementado un modelo de Banca Social y su empeño en la concesión de microcréditos a empresarios, emprendedores, y familias, convirtiéndose así en el único banco en España que se dedicó exclusivamente a las microfinanzas, liderando en este sector en Europa.

MicroBank está especializado en la concesión de microcréditos y otros productos financieros con el objetivo de fomentar la actividad productiva, la creación de empleo, el desarrollo personal y familiar y promover la inclusión financiera. Todo ello con especial atención a inversiones en proyectos socialmente responsables, así como en aquellos que tengan como finalidad contribuir a un desarrollo social o medioambiental sostenible. (Código Ético y Principios de Actuación de MicroBank, 2019).

**Tabla 13.** Impacto social de Microbank en 2019

<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>
Nuevos Negocios	9,002
Empleos Nuevos	20,174

Microcréditos Concedidos

96,601

Total, Montos Concedidos 616,3 millones EUR  
(Euros)

Entidades Colaboradoras

612

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

### **Productos de MicroBank**

Los productos de financiamiento que ofrece MicroBank tienen dos enfoques, el primero para atender a los emprendedores y microempresarios en iniciar, consolidar o ampliar sus proyectos y negocios y el segundo dedicado a las personas y familias para aportar a sus necesidades diarias como gastos de salud, educación, etc.

A continuación, los tipos de productos de microcrédito vigentes y sus principales características.

**Tabla 14.** Condiciones de Microcrédito Negocios Convenio Entidades

---

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Destino:	Microcréditos destinados para el inicio de proyectos, financiamiento a la medida de tus ingresos

---

Beneficiario:	Dirigido a emprendedores, microempresarios que cuentan con el asesoramiento de más de 600 entidades colaboradoras con la Institución
Importe máximo:	€ 25,000.00
Financiación máxima:	100 % del Proyecto
Carencia de Capital:	6 meses
Plazo:	6 años
Tipo de interés:	Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Sin garantía real

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 15.** Condiciones de Microcrédito Negocios

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Destino:	Microcréditos destinados para el inicio de proyecto o microempresa, consolidación o ampliación de tu negocio

Beneficiario:	Dirigido a emprendedores, microempresarios con menos de 10 empleados e ingresos anuales inferiores a 2 millones de euros
Importe máximo:	€ 50,000.00
Financiación máxima:	100 % del Proyecto
Carencia de Capital:	6 meses
Plazo:	6 años
Tipo de interés:	Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Sin garantía real

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 16.** Condiciones de Microcrédito Préstamo Innovación

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Destino:	Microcréditos destinados para el inicio de proyecto o microempresa, consolidación o ampliación de tu negocio

Beneficiario:	Dirigido a emprendedores persona naturales o jurídicas con menos de 10 colaboradores e ingresos anuales inferiores a 2 millones de euros, y que cuenten con el apoyo de una entidad colaboradora
Requisitos:	Presentar Plan de Empresa e Informe de viabilidad del proyecto empresarial avalado por le entidad colaboradora
Importe máximo:	€ 50,000.00
Financiación máxima:	100 % del Proyecto
Carencia de Capital:	24 meses
Plazo:	7 años
Tipo de interés:	5,90 % Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Sin garantía real

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 17.** Condiciones de Microcrédito Negocios MicroBank FEI-COVID19

---

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
--------------------	--------------------

---

Destino:	Microcréditos destinados para las necesidades que han surgido por el COVID19
Beneficiario:	Dirigido a profesionales microempresarios que disponen de hasta 9 empleados y con ingreso anual inferior a 2 millones de euros
Importe máximo:	€ 50,000.00
Financiación máxima:	No aplica
Carencia de Capital:	Hasta 12 meses
Plazo:	Entre 12 y 60 meses. Contratación hasta 30/06/2021
Tipo de interés:	Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Personal

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 18.** Condiciones de Microcrédito BEI MicroBank

---

Condiciones	Descripción
-------------	-------------

---



Destino:	Microcréditos destinados para financiación de proyectos de inversión y circulante. Financiación que ofrece la Línea BEI (Banco Europeo de Inversiones)
Beneficiario:	Dirigido a profesionales microempresarios con menos de 10 empleados y con facturación no superior a 2 Millones de euros al año
Importe máximo:	€ 25,000.00
Financiación máxima:	100% del Proyecto
Carencia de Capital:	6 meses
Plazo:	Entre 2 y 6 años
Tipo de interés:	Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Sin garantía real

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 19.** Condiciones de Microcrédito Familiar

---

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
--------------------	--------------------

---

Destino:	Microcréditos destinados para las necesidades vinculadas con el desarrollo personal y familiar. Necesidades diarias como gastos de salud, educación y reformas en el hogar
Beneficiario:	Dirigido a aquellas personas con mayores dificultades de acceso al crédito.
Importe máximo:	€ 25,000.00
Financiación máxima:	100% del Proyecto
Carencia de Capital:	12 meses
Plazo:	6 años
Tipo de interés:	Fijo durante todo el plazo de la operación
Garantía:	Sin garantía real

---

Fuente: Página web Microbank (2021).

Elaborado por: Las autoras.

Cabe indicar que la concesión de cualquiera de estas operaciones está sujeta a evaluación del perfil del solicitante, en función de las políticas de medición del riesgo que aplica la entidad.

### ***2.2.13 Instituto de Crédito Oficial (ICO)***

Un Banco Público con figura jurídica de entidad pública, conexo con el Ministerio de Economía, se considera como agencia financiera del Estado, con personería jurídica,

tesorería y patrimonio autónomos, los créditos adquiridos por las entidades disponen de la garantía del Estado español, este organismo está conformado por el Instituto de Crédito Oficial, EPE, Axis, la fundación ICO y por la Sociedad de Capital de Riesgo. Los inicios de las líneas ICO se dan en los años 2002 y 2003 a través de las cajas de ahorros que firmaron convenios ya que estas cajas estaban implicadas en iniciativa de microcréditos, el mecanismo de líneas ICO estaba compuesto de principios administrativos ya que esta entidad dispone de recursos determinados y busca pactos con ciertas instituciones para que estas le incluyan en sus proyectos, a más de las cajas de ahorros también se pueden incluir bancos y cooperativas de crédito, desde que estuvieron en marcha esta líneas hasta la ejecución del proyecto de 2005, se contaron 1,072 programas de autoempleo, concediendo el cincuenta por ciento a mujeres. (Díaz, 2019).

### **Cómo funcionan las líneas ICO**

Las líneas ICO son fuentes de financiamiento con las que ICO proporciona fondos a través de la intermediación de las entidades de crédito, para empresas grandes o pequeñas y diversos sectores, para actuar en España o en cualquier parte del mundo, hay una línea ICO para cada empresario, emprendedor o negocio, las líneas ICO financiaron tu actividad a corto, medio o largo plazo, para todo tipo de inversión y con condiciones oportunas (Instituto de Crédito Oficial, 2021).

#### ***2.2.14 Microcréditos en Bolivia***

Los microcréditos se formalizan desde el año 1992 con la constitución del banco sol, este hecho se consideró como el comienzo de las entidades financieras enfocadas a las microfinanzas, que nacen a partir de las ONGs, en 1999 se manifiesta la crisis macroeconómica, periodo en el que se dio una significativa baja en los niveles de ventas de las micros y pequeñas empresas, causado por el decrecimiento del consumo interno, debido fundamentalmente por la negativa situación económica de otros países, de igual manera este tipo de microcréditos amplió la cobertura de a nivel urbano como rural, y así miles de persona de bajos recursos cuentan con la posibilidad de obtener un microcrédito como también ahorrar de una forma segura (Apuri, 2019).

### **Principales instituciones que impulsan el microcrédito en Bolivia**

Díaz (2019), expone una corta descripción de las principales Instituciones.

**Fundación para Alternativas de Desarrollo FADES** se origina en 1986, por la figura de una asociación privada, que no busca lucro, con el objetivo de incrementar el apoyo a las labores sociales y económicos, con enfoque en las personas más pobres, ubicadas en sectores rurales, usando metodologías de crédito asociativo, a pequeños sectores para el desarrollo de la comunidad.

**Instituto de Apoyo a la Pequeña Unidad Productiva IDEPRO:** de igual manera es una ONG, fundada en 1986, inicia actividad en el año 1991 para el desarrollo empresarial, enfocada en potenciar la competitividad y resultados de los pequeños productores, pequeñas y mediana empresas del sector rural, implementó productos innovadores aplicados a segmentos que el sistema bancario tradicional no atendía, en la actualidad opera como institución financiera de desarrollo.

**Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Microempresa PRODEM que después se llamó Banco Solidario BANCOSOL:** Se creó en 1986 la primera institución para cubrir las necesidades de microcréditos, el desempleo y estimular el emprendimiento en el país, al inicio actuaba como una Fundación después de algunos años de éxito se convirtió en Banco Solidario siendo la entidad bancaria pionera en las microfinanzas en el país y pasó a liderar este segmento, su base fue conceder crédito a las personas de escasos recursos cuando el resto de instituciones no los consideraban por temor a la recuperación, esta fundación comprobó que este segmento de personas con cumplidos y pagaban puntual, incluso con mayor responsabilidad que otros prestatarios.

**PROCREDITO:** ONG fundada en el año 1986 con el apoyo de la cooperación del gobierno alemán, cuyo destino es a concesión de microcréditos, en lo que trabajo en los sectores urbanos con el tipo de mecanismo individual, tuvo un éxito relevante que le alentó a crear en 1992 el Fondo Financiero Privado, que luego se denominó Caja de Ahorro y Préstamos los Andes.

### ***2.2.15 Microcrédito en la Unión Europea.***

De acuerdo con Marchionni, (2016) la Unión Europea apoya las microfinanzas a través del Banco Europeo de Inversiones, el mismo que tiene como función principal "Conceder financiación a proyectos fundamentales para el crecimiento, la creación de

empleo y el desarrollo sostenible de la Unión Europea, tanto fuera como dentro de ella” (Banco Europeo de Inversión, 2021)

Además, el Banco Europeo de Inversión, (2021) presenta las siguientes funciones:

Préstamos: este punto es gran parte de su compromiso financiero, pues el banco ofrece créditos a clientes de todo tipo para apoyar el empleo y el crecimiento económico de la población, incentivando el emprendimiento con el objetivo de atraer inversión, financiación combinada: permite a los clientes combinar la financiación del BEI con otras inversiones, asesoramiento y asistencia técnica: lograr la máxima rentabilidad, abre líneas de crédito a las instituciones financieras que, a su vez, prestan el dinero a los acreedores.

Es importante destacar que la implementación de las microfinanzas ayuda a generar empleo, es un apoyo para la economía de los hogares en países vulnerables y promueve la inclusión financiera de los pobres.

Para la implementación de las microfinanzas Banco Europeo de Inversión (2021) ofrece los siguientes productos y servicios:

**Tabla 20.** Productos y Servicios Banco Europeo de Inversión

<b>Productos</b>	<b>Servicios</b>
Préstamos a instituciones financieras a mediano / largo plazo	Desempeño financiero y social
Inversiones de capital directas en intermediarios financieros	Gestión de recursos humanos

Inversiones de capital y deuda en VIM que Gestión de sistemas y tecnología de a su vez proporcionan deuda y / o capital a información instituciones financieras.

Auditoría interna

Gestión de riesgos

---

Fuente: Banco Europeo de Inversión, (2021).

Elaborado por: Las Autoras.

### ***2.2.16 Microcrédito en África Subsahariana.***

Los microcréditos en África son herramientas de gran importancia, pues estos ayudan a la economía del país y de los hogares, de acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (2020), África Subsahariana es uno de los países con mayores índices de pobreza en sus habitantes, por lo que fue necesario crear programas que ayuden al crecimiento económico mediante la aplicación de microcréditos que ayuden a sus habitantes tener ingresos necesarios para poder realizar emprendimientos.

Dentro de los programas creados para otorgar microcréditos se encuentra el programa del banco Grameen Bank que introduce un nuevo método en su sistema de microfinanzas denominado Grameen II, que consiste en solventar la rigidez en la devolución de los préstamos y adaptarlos a cada caso particular, así como a las actividades concretas de los prestatarios (García & Díaz, 2011)

Según García & Díaz (2011), el banco que brinda microcréditos debe facilitar a sus clientes el crédito cumpliendo ciertos puntos:

Las transacciones se realizaban de forma sencilla, con un tipo de interés fijo anual, no utilizándose un tipo de interés compuesto, con el nuevo sistema se introduce un tipo de interés decreciente para los distintos préstamos, el pago de las cuotas

del préstamo se realizaba semanalmente, de forma que los prestatarios pudieran ir devolviendo los préstamos en cuotas más pequeñas al ser semanales y no mensuales, este aspecto se mantiene con el nuevo sistema, el sistema de concesión del préstamo es progresivo, la posibilidad de recibir nuevos préstamos dependía de la devolución del primero, también el carácter progresivo continúa con el nuevo método, el Gramen Bank utilizaba los grupos solidarios para conceder los préstamos, con el nuevo sistema, aunque sigue basándose en los grupos solidarios, se modifica el sistema de recepción y se amplían los ahorros hasta hacerse personales.

Entre los tipos de microcrédito se puede destacar varios productos que se ofrecen en África Subsahariana entre los cuales tenemos:

**Tabla 21.** Tipos de Microcrédito en África Subsahariana

Tipos de Microcrédito	Ejemplos
Microcrédito Informal Tradicional	Crédito de los prestamistas.  Casas de empeño  Préstamos de amigos y parientes.  Créditos al consumo en el mercado informal
Microcrédito basado en grupos Informales tradicionales	ROSCA
Microcrédito contratado por medio de bancos convencionales o especiales.	Crédito agrícola, ganadero, pesquero, textil, etc.

Crédito Rural a través de bancos  
especializados

Microcrédito cooperativo

Crédito cooperativo

Cooperativas de créditos

Sociedades de ahorro y préstamo

Cajas de ahorro, etc.

Microcrédito de Grammen

Grameencrédito

---

Fuente: Los microcréditos como herramienta de desarrollo: revisión teórica y propuesta piloto para el África Subsahariana (García & Díaz, 2011).

Elaborado por: Las autoras.

### ***2.2.17 Microcrédito en Argentina.***

En Argentina para brindar microcréditos se crea El Fondo Nacional de Capital Social, el mismo que fue creado por el Estado, para democratizar el acceso al crédito y promover habilidades económicas y financieras de la población vinculada a microemprendimientos productivos (FONCAP,2021)

El fondo nacional de Capital Social (2021), presenta las siguientes funciones:

El Foncap financia con líneas de crédito específicas a Instituciones de Microfinanzas (IMF) para que otorguen microcréditos en sus territorios, desarrolla asistencia técnica a gobiernos e instituciones privadas que quieran avanzar en la gestión de microcréditos, realiza programas de capacitación y educación financiera con emprendedores/as para promover el acceso y el uso de los servicios financieros, tanto digitales como tradicionales, en todo el país.



Entre los productos de microcrédito que ofrece este grupo podemos destacar los siguientes:

**Tabla 22.** Tipos de microcrédito en Argentina

Tipo de Microcrédito	Descripción
Línea de financiamiento Covid 19	Diseñada para cubrir con las necesidades generadas por la pandemia del COVID-19.
Línea de financiamiento para organismos locales prestadores de servicios	Línea de apoyo crediticio destinado a las Agencias de desarrollo locales
IMFS Tradicionales sociedades comerciales – Línea A	Instituciones que tienen el propósito de financiar actividades relacionadas con la producción.
IMFS Tradicionales sociedades no comerciales – Línea B	Instituciones del sector privado que persiguen un fin social

Fuente: Líneas de Financiamiento (FONCAP,2021).

Elaborado por: Las autoras.

### ***2.2.18 Microcrédito en Ecuador***

Inició como una labor informal, dicho de otra manera un prestamista otorga una reducida suma de dinero a otro, es por esta razón que de acuerdo con la CEPAL, la formalidad del microcrédito es relevante para las personas que están excluidas socialmente puedan ser creadores de su propia vida, en busca de su bienestar económico y social, el país da inicio al segmento de micro finanzas a finales de siglo XX, sin un marco que regule y guíe el adecuado funcionamiento de esta actividad, en 1986 el Estado comienza formalmente las operaciones de crédito dirigidas al sector microempresarial, conjuntamente con capacitación, los bancos que participaron fueron: La Previsora, Loja y Banco Nacional de Fomento, su impacto fue muy bajo por el reducido monto de créditos y número de operaciones, tuvo en nuevo impulso en 1988 con resultados limitados, en el año 1995 se crea el Banco Solidario, el primer banco del país con enfoque a ofrecer servicios financieros a las microempresas, en tanto que, las cooperativas de ahorro y crédito seguía operando pero con poca participación en el mercado, luego de la crisis de 1998 y 1999 y la catástrofe financiera son estas las mayormente beneficiadas por que empiezan a captar como resultado de la desconfianza en los bancos tradicionales, a finales del año 2002, se establece un marco legal, dinamizando así el mercado (Vallejo, et al.,2018).

Toscano, Romero, & Paz (2017) alegan que, existen instituciones para que se construyan políticas de igualdad y desarrollo en el Ecuador como el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria – IEPS, una entidad pública, adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, cuya labor es brindar ayuda a la ciudadanía que deseen emprender en actividades de desarrollo productivo, regidos a la Ley de Economía Popular y Solidaria, esta Ley está basada en un modelo económico Popular y Solidario que establece un mecanismo de organización económica asociativa, trabajar de manera conjunta y en cooperación, proporcionando mayores oportunidades de acceso a servicios, compra de materiales, comercialización y financiamiento, la asociatividad permite diferenciar sus productos y servicios, así como otros beneficios como la prioridad a la persona sobre el capital, estimular la igualdad, y el enfoque a la eficiencia con fundamento en la superación grupal y comunitaria.

Sin lugar a dudas para abordar el tema de microcrédito en el Ecuador debemos conocer cómo ha transcurrido en el país la Economía Popular y Solidaria, que es el inicio

de las microfinanzas en el país, al respecto Noboa & Tagle (2020) en su trabajo explican que esta economía se establece en la Constitución del año 2008 en su artículo 283 que establece que el sistema económico debe ser social y solidario, priorizando al ser humano sobre el capital y el trabajo colectivo o individual, amparando de esta forma a los sectores populares, la Economía Popular y Solidaria es un resultado a diversas gestiones fallidas del sistema capitalista, a través de este enfoque el estado ecuatoriano tiene el reto de cambiar la estructura de producción y promover el fortalecimiento de la actividad económica de popular, por medio de la formalización del sistema en el año 2013 cuando se constituye el Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) con la finalidad de controlar y liderar el desarrollo e impulso del Sistema Financiero Popular y Solidario.

Dentro del mismo tema, Torres, Fierro, & Alonso (2017) aducen, el Ecuador ha encaminado su economía de una manera muy fuerte al sector de la economía popular y solidaria, buscando concederle factores de producción y fomentando relaciones en producción, distribución, consumo y financiamiento, teniendo como base principios fundamentales, valores y características que sustentan esta actividad.

Como definición y principios de esta importante economía podemos mencionar la siguiente información que nos indica la Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, Art.1 (2011)

Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

También la ley orgánica la Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, Art.4 (2011)

La búsqueda del buen vivir y del bien común, la prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales, el comercio justo y consumo ético y responsable, la equidad de género, el respeto a la identidad cultural, la autogestión, la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas, la distribución equitativa y solidaria de excedentes.

De acuerdo con la Ley Orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (2011) en su artículo 78 señala que el Sector Financiero Popular y Solidario está integrado por cooperativas de ahorro y crédito, instituciones asociativas o solidarias, cajas, bancos comunales y cajas de ahorro.

Estas entidades son las autorizadas de acuerdo con la ley para la concesión de microcréditos en el país.

A continuación, se realiza un comparativo de colocación de Microcréditos en Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **Entidades Financieras que colocan Microcréditos en Ecuador**

De acuerdo con boletines financieros del año 2020 de la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que presentan información de colocación anual de la cartera de microcrédito, se presenta la siguiente información:

**Tabla 23.** Colocación Microcrédito Cooperativas

<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
<b>2015</b>	96,894,360.00	1%

	1,135,761,960	
<b>2016</b>	.00	14%
	1,456,094,090	
<b>2017</b>	.00	18%
	1,794,066,420	
<b>2018</b>	.00	22%
	1,967,980,150	
<b>2019</b>	.00	24%
	1,590,321,190	
<b>2020</b>	.00	20%
<hr/>		
	8,041,118,170	
<b>Total</b>	.00	100%
<hr/>		

Fuente: Colocación de Microcrédito anual en cooperativas (Banco Central, 2021).

Elaborado por: Las autoras.

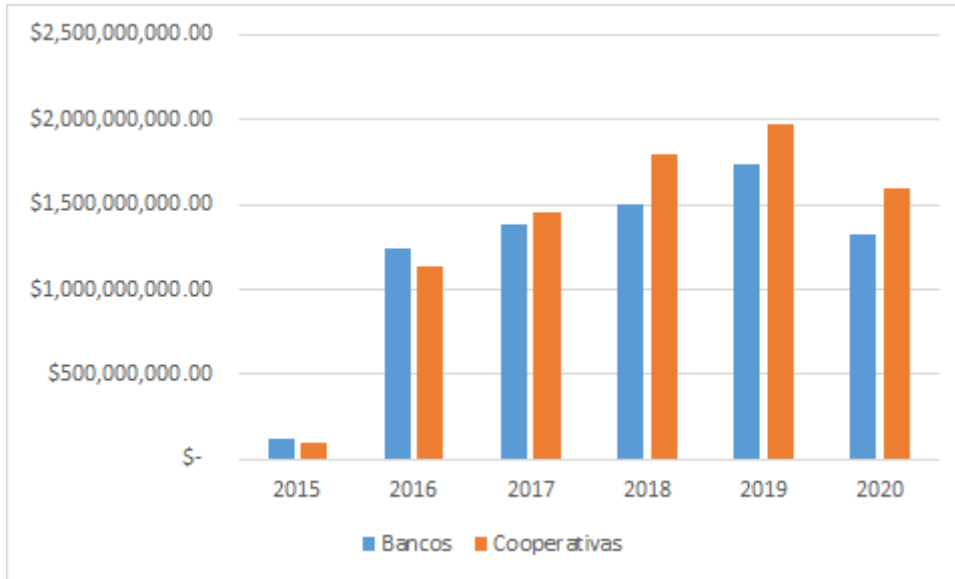
**Tabla 24.** Colocación Microcrédito Bancos

<b>Año</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
	119,897,64	
<b>2015</b>	0.00	2%
<b>2016</b>	1,246,309,970.00	17%
<b>2017</b>	1,382,091,520.00	19%
<b>2018</b>	1,502,533,450.00	21%
<b>2019</b>	1,737,186,660.00	24%
<b>2020</b>	1,321,236,270.00	18%
<b>Total</b>	<b>7,309,255,510.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colocación Microcrédito anual en Bancos (Banco Central, 2021).

Elaborado por: Las autoras.

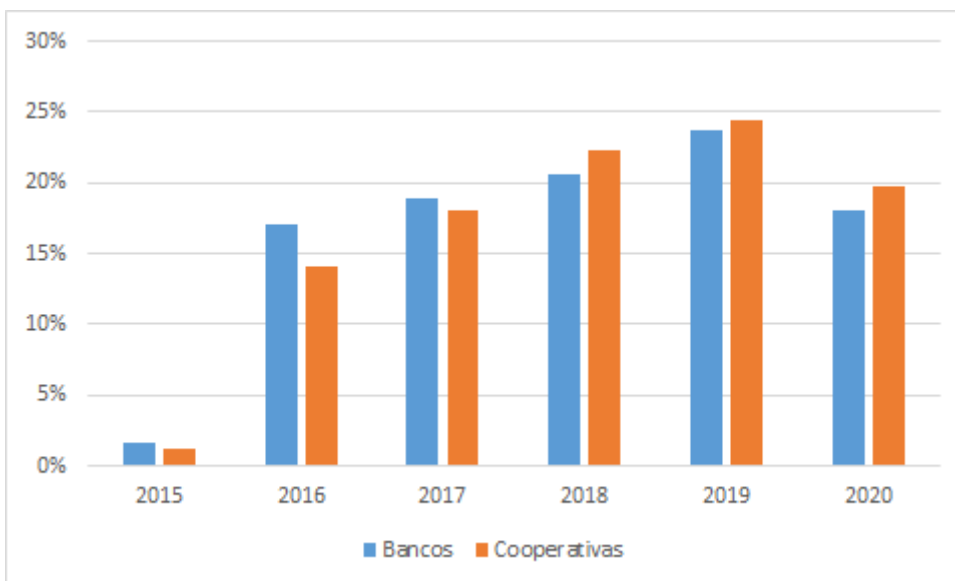
**Figura 6.** Colocación en miles de dólares de Microcréditos en Bancos y Cooperativas



Fuente: Colocación en miles de dólares de Microcrédito anual en Bancos y Cooperativas (Banco Central, 2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Figura 7.** Colocación en miles de porcentaje de Microcréditos en Bancos y Cooperativas



Fuente: Colocación en porcentaje de Microcrédito anual en Bancos y Cooperativas (Banco Central, 2021).

Elaborado por: Las autoras.

De acuerdo a los datos expuestos en el período de 5 años desde el año 2017 las Cooperativas de Ahorro y Crédito lideran la colocación en el segmento de microcrédito en comparación con los Bancos Privados, pues a través de las finanzas populares y solidarias plantearon nuevos enfoques para la inclusión financiera de emprendimientos familiares, sector informal, autoconsumo, actuando en cada ubicación geográfica específica, impulsando a que la población organice el mercado financiero para su beneficio y progreso de la comunidad, destacando al ser humano como el centro del desarrollo social y económico.

Reconociendo el papel protagónico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la concesión de microcréditos, puntualizamos las condiciones de financiamiento de varias Cooperativas de prestigio en nuestro país, información detallada a continuación.

### ***2.2.19 Cooperativa Salinas de Guaranda***

Como ejemplo podemos exponer información de esta Cooperativa como muestra del impulso de la economía social y el cooperativismo.

Se origina del requerimiento de obtener la propiedad de las minas de sal, necesidad colectiva en ese entonces, recobrando este recurso esencial para la economía, que en ese momento le pertenecía a la Hacienda de los Cordoveces. Se constituyó en noviembre de 1972, para esa época ahorrar en la institución que se estaba formando, era un hecho de relevante confianza, y sus socios fundadores resolvieron confiar en la CoopSalinas (Coopsalinas Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., 2021).

Entre los tipos de microcréditos que oferta CoopSalinas (2021), mencionamos los más relevantes:

Credi emprendedor para micro emprendedores que requieran la compra de terrenos, activos fijos (maquinaria, equipos, etc.), materia prima; capital de trabajo y desarrollo de actividades turísticas, credi asociativo para asociaciones que necesiten capital de trabajo, emprender en actividades turísticas, compra de activos fijos (maquinaria, equipos, etc.), y registro de marcas y patentes, credi



ganadero para micro emprendedores para el mejoramiento de pastos, adquisición de activos fijos (maquinaria y equipos para la ganadería); la compra de ganado vacuno, ovino, porcino, caprino, aviar, acuicultura para crianza y engorde.

En el mismo tema, en el artículo de EKOS (2017) manifiesta que Flavio Chunir, Presidente Ejecutivo de El Salinerito relata la historia de la comunidad de Salinas de Guaranda que a través de un programa de voluntariado salesiano originó un cambio y decidió salir adelante como comunidad, primero se creó la cooperativa de ahorro y crédito para mantener el dinero en la zona, teniendo como primer propósito comprar las minas de sal, en 1975 el proyecto Queserías Rurales promocionado por la Cooperación Suiza se implementó en esta comunidad, es así como los suizos instruyeron la manera de elaborar quesos semimaduros y maduros de forma artesanal, luego se apertura una tienda en Quito para la venta, esta marca Salinerito comenzó con quesos, y en la actualidad incluye en sus productos, embutidos, cárnicos, turrone, chocolates, deshidratados, hongos, hierbas aromáticas, mermeladas, fibra de alpaca, hilo de lana de oveja y turismo, todo producido por organizaciones comunitarias. Este modelo se maneja enfocado en la economía solidaria, donde el 60% es reinvertido y el 40% para los asociados, el 65% se mantiene en la población y siempre se paga precio justo, esta marca ha incursionado en mercados internacionales como Suiza, Bélgica, Alemania, Francia, Italia entre más. Aplica estrategias empresariales como el enfoque en un 90% en venta de alimentos ingresando a grandes cadenas, fuerza de ventas propia, generando nuevas fuentes de empleo, también realiza proyectos de escuelas de formación empresarial donde la población se prepara y capacita en los procesos de la organización y la economía popular y solidaria. La gestión de Grupo Salinas sin duda se ha convertido en un icono del progreso rural a nivel del país, sus negocios han obtenido excelentes resultados, mejorando así la calidad de vida de su población, disminuyendo la pobreza, y reduciendo la migración, una clara muestra de que si se puede realizar negocios responsables.

Podemos mencionar también otras Cooperativas de Ahorro y Crédito del norte del país las cuales se destacan por ofrecer créditos con condiciones accesibles para apoyar al sector agrícola de la población campesina que reside en su sector, destacándose el microcrédito como producto esencial para el desarrollo de las actividades productivas, se evidencia que los montos máximos establecidos son altos, plazo extendido, en casos aplica sin garantía y de acuerdo al monto puede requerir garantía real, el tiempo de

respuesta es un factor crucial al cual le han generado la importancia del caso, ofertando aprobaciones en 20 minutos, con lo cual se garantiza un excelente servicio al Cliente.

### *2.2.20 Condiciones de Microcréditos en el norte de la serranía*

**Tabla 25.** Condiciones de Microcrédito 23 en Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Monto:	Desde \$500 hasta \$40,000.00
Tasa nominal:	20.60%
Plazo:	48 meses
Tipos de garantías:	Sin garante hasta \$20,000.00
	Personal hasta \$30,000.00
	Hipotecaria hasta \$40,000.00

Fuente: Página web Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 26.** Condiciones de Micro ágil en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Monto:	Desde \$300 hasta \$15,000.00
Tasa nominal:	-
Plazo:	36 meses
Tipos de garantías:	Sin garante
Tiempo de aprobación:	20 minutos

Fuente: Página web Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 27.** Condiciones de MicroProgreso en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Monto:	Hasta \$120,000.00

Tasa nominal: -

Plazo: 12 a 84 meses

Tipos de garantías: Hipoteca

---

Fuente: Página web Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso (2021).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 28.** Condiciones de Microcrédito en Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos

---

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
Monto:	Hasta \$78,000.00
Tasa nominal:	-
Plazo:	Hasta 120 meses
Tipos de garantías:	Hipoteca
Tiempo de aprobación:	48 horas

---

Fuente: Página web Cooperativa de ahorro y crédito Artesanos (2021).

Elaborado por: Las autoras.

Sin lugar a duda identificar la forma de financiamiento de microempresarios es un factor clave para entender la razón por la que los Bancos del sector privado no colocan en gran volumen microcréditos, si bien es cierto se revisó la competencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito; no obstante; se debe mencionar el ámbito de financiamiento fuera del sistema financiero nacional, como economía subterránea y chulco.

Por lo regular el término usura hace referencia al interés desmesurado que una persona cobra como retribución a prestar dinero, esto afecta la capacidad económica de la parte que debe cancelar el interés, repercutiendo de manera grave a su patrimonio y este contrato o convenio puede desencadenar en la ruina del prestatario.

Jiménez (2018) manifiesta que la usura tiene una sanción ya que está catalogada como un delito, pues encarece el valor del dinero y agrava la injusticia social pues recae en la población más pobre.

Dentro del mismo tema, según Jiménez (2018) menciona algunas definiciones válidas para el entendimiento de la economía informal.

**Economía ilegal:** Es la producción de bienes o servicios catalogados como ilegales de acuerdo con la ley de un país, como el tráfico de sustancias ilícitas, microtráfico, contrabando, usura, etc.

**Economía sumergida:** Está compuesta por economía informal e ilegal, agrupa actividades productivas ocultas que no son consideradas en el Producto Interno Bruto de un país, a causa de no disponer de una justificación legal de dichas actividades.

**Economía subterránea:** Conocida también como economía oscura, comparte la misma naturaleza de la economía sumergida, engloba actividades ilícitas no registradas.

**Economía de subsistencia:** Conformada por actividades agrícolas y de ganadería por lo general realizada por el círculo familiar las cuales solo proveen para alimentación y vestuario.

**Tabla 29.** Estadísticas sobre la Economía informal en Ecuador año referencia 2019

<b>Ítems</b>	<b>Resultado</b>
País:	Ecuador
Proporción de empleo informal:	63.50%
Año de referencia:	2019
Fuente:	EPA - Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

*Nota:* Extraído de la página web de la Organización Internacional del Trabajo (2021).

Elaborado por: Las autoras.

### ***2.2.21 Economía informal***

Alter (2012) define a la economía informal como conjunto de actividades informales de producción, comercialización de productos y servicios que si bien son legales si se realizan en cumplimiento de las regulaciones, pero son deliberadamente ocultadas o desconocidas por parte de las autoridades.

Para poder identificar una economía informal se dará a conocer los principales agentes y motivos económicos que implican su desarrollo

**Tabla 30.** Agentes y motivos de la economía informal

---

<b>Agente</b>	<b>Motivos</b>
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>· Con capital humano insuficiente para obtener un trabajo formal</li><li>· Abandonan el trabajo formal para: ser su propio jefe, ganar más dinero, evadir impuestos, y disfrutar de más flexibilidad</li></ul>
Microempresas	<ul style="list-style-type: none"><li>· No tienen intención o potencial de crecimiento, y por lo tanto sin intención de trabajar con el estado</li><li>· Son obstaculizadas por las barreras de entrada</li></ul>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"><li>· Evaden los impuestos y otras regulaciones</li><li>· Parcialmente registran a sus trabajadores y ventas</li></ul>

---

Fuente: La economía informal: definiciones, teorías y políticas (Alter 2012)

Elaborado por: Las autoras.

Todos estos agentes afectan de manera directa e indirecta los ingresos de cada persona, por lo que para poder cubrir sus necesidades requieren fuentes que les otorguen créditos

En Ecuador de acuerdo con un estudio realizado por la revista EKOS (2021) en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca se pudo determinar que siete de cada diez personas que acceden a préstamos informales (71,8%) buscan montos menores a USD 500; mientras que, el 41,3% de esta población dijo que debe pagar la totalidad del dinero recibido de 30 días o menos.

Además, según el economista David Castellanos (2021) Si se analiza la periodicidad de los ingresos de estas personas, seis de cada diez entrevistados dijeron que el dinero que perciben por su actividad económica lo obtienen de forma diaria; es decir, estas personas están trabajando al día para el pago de los préstamos informales, lo cual limita su desarrollo y la posibilidad de generar ahorro.

### 2.2.22 *Sector informal*

García Rodríguez (2011), nos indica que el sector informal está compuesto básicamente por personas que no encuentran ninguna posibilidad de empleo dentro del sector estructurado de la economía de un país, este grupo intenta obtener sus propios ingresos mediante la creación de pequeños negocios, microempresas, emprendimientos.

La función que cumple el sector informal es crear posibilidades de empleo sin necesidad de acuerdos contractuales que supongan garantías formales (Ramos 2015)

Para medir el sector informal que existe dentro de una economía, se crea el índice del sector informal en donde (Ramos 2015) nos da conocer los factores para la creación de este sector:

Población ocupada que no tiene servicios médicos, población ocupada que no percibe salario, población que trabaja con familiares sin recibir ingreso alguno, y trabajadores por cuenta propia, el objetivo de este índice es englobar los diferentes conceptos que mencionan la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC).

$$I_{SI} = \frac{X_1 + X_0}{N_1} + \frac{X_2 + X_0}{N_2} + \frac{X_3 + X_0}{N_3} + \frac{X_4 + X_0}{N_4}$$

$I_{SI}$  = Índice del Sector Informal

$X_1$ = población ocupada que carece de servicios médicos

$X_2$ = población ocupada que reporta no recibe salario

$X_3$ = población que trabaja con familiares y no recibe salario

$X_4$ = población que trabaja por cuenta propia



Para conocer un panorama de la economía informal en nuestro país Guanolíque & Tenelanda (2015) transmite la información de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo.

**Crédito Formal:** fuente de financiamiento regulada por un ente de control, análisis riguroso de la capacidad de pago del deudor, altos costos de transacción y bajas tasas de interés, prestatarios: grandes empresarios y hogares de mayores recursos, en caso de surgir algún desacuerdo entre acreedor y deudor, este puede arreglarse conforme lo señalan las leyes y el contrato.

**Crédito Informal:** fuente de financiamiento no regulada por un ente de control, fácil acceso, pues no existe un análisis previo de la capacidad de pago del deudor, bajos costos de transacción y altas tasas de interés, prestatarios: pequeños comerciantes (informales) y hogares de bajos recursos, en caso de surgir algún desacuerdo entre acreedor y deudor, no existe ninguna garantía legal que ampare las dificultades.

### ***2.2.23 Responsabilidad Social Empresarial***

La Responsabilidad Social Empresarial es un pilar fundamental en la relación empresa – sociedad, pretende que la gestión de las empresas a más de sus actividades de producción, comercio o servicios aplique un enfoque social y ambiental, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y generando oportunidades para la población necesitada, así como respetar los derechos de la naturaleza y su preservación.

Ormaza et al. (2020) expresan que la responsabilidad social empresarial compromete un trabajo paulatino, y permanente en el tiempo con el objetivo de materializar el deber que las empresas tienen con la sociedad, no solo en el ámbito económico y legal sino en todos los aspectos que puedan favorecerla.

Niño- Benavides & Cortés (2018) señalan que la RSE procura lograr que una empresa sea comprometida con factores económicos, sociales y ambientales, con ética y transparencia, conectándose de manera integral con los Stakeholders, asumiendo esta gestión como parte imperativa de su responsabilidad, no como una acción eventual o transitoria.

#### ***2.2.24 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial***

Bruno (2020) puntualiza que la referencia teórica de Carroll (1979, 1991 y 1999), es una de las propuesta más completas, al exponer que las organizaciones tienen responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas, así la primera dimensión es la económica a cuenta de que una empresa debe desempeñar su actividad de forma rentable; en segundo lugar, la dimensión legal que conlleva a ejecutar las leyes vigentes del Estado; la tercera la dimensión ética, que apunta al comportamiento y desempeño de las empresas en relación al cumplimiento y aplicación de reglas éticas, por último la dimensión filantrópica, engloba aquellas actividades que desarrollan las empresas y no están vinculadas directamente con su Core de negocio.

#### ***2.2.25 Responsabilidad Social Empresarial en instituciones financieras***

Se destaca la acción en este ámbito por parte de algunas instituciones financieras a continuación, información al respecto sobre cinco programas Sociales apoyados por Banco Pichincha (2018):

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca: propuesta educativa ambiental para mitigar los efectos del cambio climático en los municipios priorizados de la jurisdicción CAR, utilizando la bicicleta como elemento didáctico para que la comunidad lidere acciones coherentes en la preservación, conservación y uso adecuado de los elementos naturales de cada territorio, Fundación Sagrado Corazón de Jesús Programa: dirigido a la atención y asistencia sanitaria, alimenticia, médica y espiritual de los adultos mayores, discapacitados y enfermos terminales, Hogar San Antonio de Zapatoca: programa dirigido por las Hermanitas de los Pobres de San Pedro Claver, donde se atienden aproximadamente a cien abuelitos de escasos recursos, de los cuales, el 70% son de caridad; Municipio de Boyacá: aportes realizados por el Banco para apoyar la Feria Internacional de la Cultura Boyacense y, para las actividades de aguinaldos navideños; y finalmente Municipio de Calamar: aporte realizado para entregar 200 Kits Escolares a los niños de escasos recursos del municipio.

**Tabla 31.** Programas Sociales apoyados por Banco de Guayaquil año 2019

Contribución	Resultados e Impacto
Desarrollo de productos y servicios financieros para diferentes segmentos incluyendo los que presentan dificultades de bancarización: Cuenta Amiga y Microcrédito	Incremento de 253,000.00 Cuenta Amiga. 7150 bancos del Barrio
Entrega de educación financiera a niños: Programa pequeños ahorradores, a jóvenes: Compañeros de Banca; y adultos incluyendo aquellos que pertenecen a grupos vulnerables	9,207 niños capacitados, 12,860 Jóvenes y adultos capacitados.
Formación a Colaboradores para el crecimiento de sus habilidades y conocimientos apegados a la equidad de trato	18 horas promedio por colaborador con una inversión de \$1,039,426
Productos bancarios destinados especialmente para mujeres, incluyendo emprendedoras	57% de mujeres en la plantilla
Se promueve la igualdad de oportunidades cuidando los lineamientos del Código de ética	Reconocidos en 2019 con el premio a la igualdad organizacional "El talento no tiene género"
Contribución a través de crédito a la actividad de las empresas y emprendimientos, con especial impacto en las PYMES	\$2,815 MM créditos productivos. \$134MM microcréditos

Apoyo a los Clientes para que adquieran mayores conocimientos en temas sobre la administración de negocios, a través de la web de negocios BG Apoyo a 25,799 nuevos microempresarios

Generamos empleo directo en nuestros equipos y velamos por la estabilidad laboral 99% de los Empleados con contrato indefinido

Proveemos de innovación al interior de la compañía con enfoque de equipos integrados de diferentes áreas y usuarios \$13 Millones en inversión en tecnología. 35% de apertura de cuenta de manera online

A través de nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social SARAS, establecemos requerimientos sociales y ambientales que adquiere el Cliente y monitoreamos su desempeño

Capacitación a Clientes de agronegocios en temas de legislación ambiental y certificaciones internacionales 324 empresas PYMES capacitadas

Sólido Gobierno Corporativo apegado a la Ley y las mejores prácticas internacionales 70 proveedores capacitados en lineamientos anticorrupción

Implementación y certificación del Sistema de Gestión Antisoborno con la norma ISO 37001. Revisión y actualización del código de ética  
Disponibilidad de una línea de denuncias.

---

Nota: Extraído de la página web del Banco de Guayaquil (2022).

Elaborado por: Las autoras.

En cuanto a la responsabilidad social que aplican las cooperativas del segmento 1 Erazo, González & Narváez (2020), nos indican los siguientes programas:

Programas: educación financiera, campañas de reciclaje, día sin auto, todos podemos, "Plan de emprendedores", un entorno saludable que cuidamos todos, programa de salud y bienestar, club ahorrito y cumpliendo con tus obligaciones tributarias, los mismos que permiten a las cooperativas incrementar el posicionamiento, saldo de captaciones, colocación de cartera y mejorar su imagen.

### **3 METODOLOGIA**

Para adentrarnos a los métodos empleados en este trabajo, contemplamos relevante mencionar el concepto de conocimiento e investigación, pues se presentó una combinación de enfoques y métodos de investigación.

Canals (2003) afirma que el conocimiento es todo lo que tenemos para interpretar el entorno y como efecto nos permite actuar.

En cuanto a el significado de investigación Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2014) señalan que es una agrupación de procesos minuciosos, decisivos y empíricos aplicados al estudio de un suceso, nos indica “es un proceso que, mediante la aplicación de método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, por último Padrón & Camacho (2000) exponen que la investigación es realizar diversas actividades mediante un proceso que gira en base a fases, secuencias, en busca de lograr un propósito final, que básicamente es generar conocimientos.

#### **Enfoque**

Esta investigación se llevó a cabo a través de métodos mixtos “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p. 534).

De igual manera Sáiz-Manzanares & Escolar - Llamazares (2021) en referencia a los métodos mixtos enuncian que por una parte permiten adentrarse en el análisis de cada

variable que repercute en una investigación, otorgando un papel más dinámico a los sujetos en la construcción de los modelos, y, por otra parte, al aplicar elementos cuantitativos se obtiene una generalización y monitoreo de la investigación.

En la metodología mixta aplicada predominó el enfoque cuantitativo pues se desarrolló dentro de una perspectiva objetiva, considerando que la muestra en estudio es pasiva y se utiliza como medio para obtener la información, y los resultados obtenidos son utilizados para conocimiento y análisis para el diseño de un producto de microcrédito aplicado en un Banco Privado.

Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2014) afirman que el enfoque cuantitativo en una investigación se aplica en secuencias y con pruebas, cada fase precede a la que continúa, se basa en una idea que una vez determinada, nacen objetivos y preguntas sobre la investigación, se construye una perspectiva teórica, se plantean hipótesis y fundamentan variables, se planifica probarlas, medir las variables en un contexto, se analizan por medio de estadística y se obtienen diversas conclusiones.

Asimismo, Sánchez (2019) manifiesta que éste enfoque trata con sucesos que se pueden medir, por medio de métodos estadísticos para analizar los datos obtenidos, su objetivo es describir, explicar, predecir y controlar sus causas y predecir su ocurrencia, basando sus conclusiones en la cuantificación de los resultados a través de los métodos hipotético y deductivo.

No obstante, también se aplicó en menor grado el enfoque cualitativo, con el objetivo de valorar la literatura existente, examinada a través de libros, artículos, tesis, previo a encuestar a los micro emprendedores, esto nos permitió argumentar de manera óptima los resultados derivados del cuestionario estructurado.

### **Tipo de investigación**

Se realizó una investigación bibliográfica documental que según Morales (2003) en este proceso se consideran principalmente documentos, que son el producto de diversas investigaciones, de reflexiones de ideólogos, lo cual significa un fundamento teórico del tema que es objeto de investigación, el entendimiento se construye a través de leer, analizar e interpretar los documentos en mención. Asimismo, Maraza-Quispe, et al., (2020) exponen que la investigación documental se integra de pasos que se ejecutan en

un proceso de indagar, denominada como etapa exploratoria, es cuando se buscan conocimientos.

Aplicando esta investigación se desarrolló de manera apropiada el marco teórico esencial en la investigación, para conceptualizar términos y hechos relevantes en la indagación.

Adicional se utilizó la investigación descriptiva que, de acuerdo con Alban, Arguello & Molina (2020) ésta se realiza cuando se pretende describir, en todos sus componentes esenciales una realidad, en el mismo tema, Esteban (2018) afirma que se trata de una investigación cuyo fin principal es recaudar datos e información que son el camino para cursar en la investigación.

Aplicando esta investigación se describieron de manera adecuada y concisa los datos obtenidos, y a su vez permitió analizar e interpretar el resultado sobre la necesidad de diseñar un microcrédito aplicado en la banca privada.

### **3.1 Unidad de análisis**

Para este estudio la unidad de análisis son los comerciantes informales ubicados en la ciudad de Cuenca, de ellos obtuvimos las referencias de condiciones accesibles que requiere para financiar su actividad comercial.

También consideramos a la Banca privada y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 establecidas en Cuenca, de estas instituciones obtuvimos información de colocación en segmento microcrédito para determinar la incidencia en el financiamiento a comerciantes informales. a partir de esto se genera el objeto de estudio plantear un producto de microcrédito que ofrece la banca privada al sector informal.

### **3.2 Población**

Conforme a López (2004) población es el conjunto de individuos u objetos de los cuales se pretende conocer información para una investigación, otra definición propuesta por Ross (2018) expone es el conjunto completo de elementos del cual nos interesa obtener información. En relación con estas referencias nuestra población está comprendida por los comerciantes informales localizados en la ciudad de Cuenca, tomamos como base información del Banco Pichincha el cual refleja mayor colocación en segmento microcrédito y se determinó el número de operaciones concedidas el primer

semestre del año 2021, que suman un total de 2972 las cuales beneficiaron a comerciantes con negocios de baja escala, información obtenida de la página web de la Superintendencia de Bancos.

**Tabla 32.** Cartera total de Microcrédito de Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1 corte diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca.

<b>Razón Social</b>	<b>Monto</b>
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	69,182,639.26
CREA LTDA	28,169,368.50
ERCO LTDA	27,802,529.69
JARDIN AZUAYO LTDA	27,791,006.70
RIOBAMBA LTDA	11,712,097.12
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	10,374,306.23
LA MERCED LTDA	7,324,104.31
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	4,280,412.11
MUSHUC RUNA LTDA	4,127,123.49
FERNANDO DAQUILEMA	1,917,145.27



29 DE OCTUBRE LTDA	1,196,799.43
OSCUS LTDA	476,171.20
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	259,833.81
AMBATO LTDA	116,047.86
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	82,462.90
PILAHUIN TIO LTDA	49,610.11
COOPROGRESO LTDA	38,623.96
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	37,732.76
POLICIA NACIONAL LTDA	12,503.63
SAN FRANCISCO LTDA	9,876.00
KULLKI WASI LTDA	1.00
SANTA ROSA LTDA	1.00
<b>Total general</b>	<b>194,960,396.34</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 33.** Cartera total de Microcrédito de Bancos Privados corte diciembre 2020 en la ciudad de Cuenca.

<b>ENTIDAD</b>	<b>31/12/2020</b>
Total BP PICHINCHA	28,443,751.47
Total BP SOLIDARIO	5,673,518.15
Total BP GUAYAQUIL	2,811,324.11
Total BP BANCODESARROLLO	2,033,323.74
Total BP PRODUBANCO	1,796,232.05
Total BP AUSTRO	415,375.07
Total BP INTERNACIONAL	138,131.96
Total BP PROCREDIT	104,258.96

Total BP PACIFICO	95,624.25
Total BP AMAZONAS	67,738.07
Total BP MACHALA	6.00
Total, BP CAPITAL	2.00
<hr/>	
<b>Total general</b>	<b>41,579,285.83</b>
<hr/>	

Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

**Tabla 34.** Número de operaciones de Microcrédito colocados en Banco Pichincha en la ciudad de Cuenca, enero a junio 2021.

<b>Mes</b>	<b>Tipo de Microcrédito</b>	<b>Número de Operaciones</b>
ene-21	Microcrédito de Acumulación Ampliada	415
ene-21	Microcrédito Minorista	26

feb-21	Microcrédito Ampliada	de	Acumulación	460
mar-21	Microcrédito Ampliada	de	Acumulación	526
abr-21	Microcrédito Ampliada	de	Acumulación	467
may-21	Microcrédito Ampliada	de	Acumulación	454
jun-21	Microcrédito Ampliada	de	Acumulación	624

---

**Total General**

**2972**

---

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2020).

Elaborado por: Las autoras.

### **3.3 Tamaño de muestra**

La muestra básicamente es un subgrupo tomado de la población (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p. 175).

En esta investigación la población finita determinada es de 2,972 Clientes beneficiados de operaciones de microcrédito en la ciudad de Cuenca concedidos por Banco Pichincha, es así como, se procedió a efectuar el cálculo de la muestra, aplicando la fórmula:

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

---


$$e^2 * (N-1) + z^2 * p * q$$

q

Donde:

n= Tamaño de muestra

N= Tamaño de la población

z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza, con relación al 95% de confianza equivalente a 1,96

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra en evento estudiado

q= Probabilidad de que no ocurra en evento estudiado (1-p)

$$n = \frac{(2972) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (2972-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{2854.3088}{8.3879}$$

8.3879

$$n = \frac{340.28884}{1000} = 340$$

Una vez obtenidos los resultados de la muestra, se establece que se realizará la encuesta a 340 comerciantes informales, para obtener datos sustanciales acerca de la investigación en curso.

### **3.4 Selección de la muestra**

En la muestra probabilística todos los componentes de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos para la muestra, se determinan por las características de una población y el tamaño de su muestra, a través de una selección realizada aleatoriamente (Hernández - Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p. 175).

Para la selección de la muestra se realizó el cálculo del tamaño de esta y los elementos o casos que necesitamos estudiar se refieren a los comerciantes informales de establecidos en la ciudad de Cuenca, los cuales serán elegidos aleatoriamente.

### **3.5 Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué?**

En esta investigación se aplicó el método descriptivo, para conocer la realidad en la que se desarrolla y aplica el producto financiero, microcrédito, y será correlacional porque nos permite comparar la aplicación que tiene este producto entre cooperativas y bancos.

De acuerdo con Abreu (2014), el método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores.

Además, este método nos permite describir una realidad ya existente y conocer el tema tratado para luego poder implementar modelos, procesos que nos ayuden a mejorar una propuesta de diseño de microcrédito para el sector informal.

Dentro de esta investigación se utilizó también el método comparativo el mismo que se lleva a cabo en forma crítica y hace un contraste entre los factores del objeto de estudio usualmente representados por variables y constantes de la realidad estudiada, que puede compararse además con otras realidades parecidas Abreu (2014).

### **3.6 Identificación de las necesidades de información. Fuentes primarias o secundarias**

Conforme a los autores Torres, Salazar & Paz (2019) las fuentes de información son los diversos medios que proporcionan la información que solventa los requerimientos de conocimiento de un suceso o problema planteado, según su origen se clasifican en fuentes primarias y secundarias, las primeras son aquellas en las que la información procede directamente de la población o muestra, en tanto que, las secundarias son las que toman como base datos pre – elaborados que provienen de estadísticas, de internet, de medios de comunicación.

En referencia a lo expuesto para esta investigación se extrajo información de estas fuentes.

#### **Fuentes primarias**

La fuente esencial de información de esta investigación es una encuesta que se aplicó a comerciantes informales de la ciudad de Cuenca, se encuentra detallada en el Anexo 1, la misma consta de 18 preguntas basadas en obtener información de los clientes, su actividad, experiencia en su negocio, acceso a crédito y condiciones de financiamiento adecuado de acuerdo con su necesidad.

El objetivo de esta encuesta es identificar características del mercado informal, sus perfiles en cuanto a su actividad comercial, así como, el levantamiento de información de sus necesidades de financiamiento, para de esta manera estructurar el diseño de un producto de microcrédito que ofrece la banca privada con la finalidad de aportar al progreso de los negocios de baja escala, dinamizando la economía y mejorando la condición de vida de los más necesitados.

#### **Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias se extrajo datos de libros, publicaciones, informes, monografías, artículos científicos, tesis y otros que fueron elaborados con antelación del tema objeto de estudio, elaborados por terceras personas. Así como, información de páginas web de instituciones financieras y de control públicas y privadas.

### 3.7 Técnicas de recolección de datos ¿Cuáles y para qué?

La técnica que se utilizó para recolección de datos fue la encuesta, es considerada por Feria, Matilla & Mantecón (2020) como un método de empírica que usa un formulario físico o digital orientado a conseguir información sobre un problema planteado y que las personas que confieren las respuestas llenan por ellas mismas.

El instrumento que se seleccionó es un cuestionario estructurado que permitió la obtención y registro de datos de la muestra en estudio, se elaboró el mismo de manera digital con formulario de Google y de manera física con impresiones para aplicar en trabajo de campo, se utilizó preguntas cerradas y de opción múltiple, de manera que se logre tabular de manera óptima.

**Tabla 35.** Ficha de procedimiento de recolección de la información

Características	Encuesta
Enfoque metodológico	Cuantitativo
Técnica de recolección de datos	Encuesta con cuestionario estructurado
Población	2972 comerciantes informales
Muestra	340 comerciantes informales
Ubicación geográfica	Ciudad Cuenca – Ecuador
Proceso de recolección	Encuestas personales y de forma virtual
Fecha de labores de campo	Mes de noviembre del 2021

Elaborado por: Las autoras.



### **3.8 Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información.**

Una vez culminado la recolección, se descargó la información de respuestas obtenidas a través de la herramienta de Formularios de Google, paso siguiente, se efectuó una revisión integral y crítica de la información obtenida, es decir, limpieza de información incompleta o no pertinente.

Se utilizaron ilustraciones con modelo de gráficos circulares, con datos porcentuales, y distinción de colores de acuerdo con las variables.

Seguido de exponer los resultados y gráficos correspondientes se realizó la interpretación de los datos con el apoyo de la literatura teórica del tema en investigación.

### **3.9 Procedimientos y técnicas empleadas para el desarrollo del nuevo producto.**

Para el desarrollo del diseño de producto de microcrédito elaboramos un prototipo de este producto aplicado para el sector informal, que contiene las políticas específicas para otorgar este financiamiento, enfocado a poder satisfacer las necesidades de este segmento de clientes, realizando una revisión paralela de las políticas vigentes en un banco privado y los resultados de las encuestas en relación con las condiciones requeridas por los comerciantes informales.

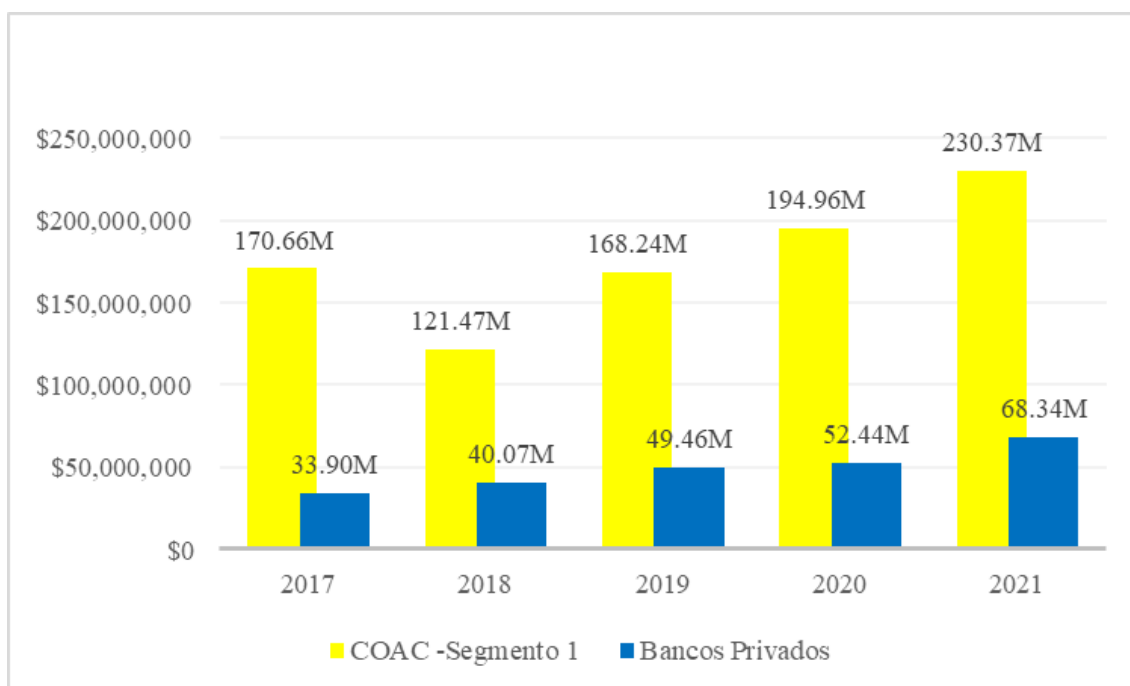
## **4 RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los principales resultados obtenidos de los diferentes tipos de investigación aplicados, y sus fuentes de información, alineándose a los objetivos planteados en este trabajo exponemos lo siguiente.

### **Análisis de la incidencia de la oferta de microcréditos al sector informal por parte de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito – Segmento 1**

Para determinar de qué manera incide la colocación de microcrédito en estas instituciones del sistema financiero se analizó la cartera total, cartera vencida y porcentajes de morosidad de microcrédito en los últimos 5 años, en los Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1, operaciones son concedidas en la ciudad de Cuenca.

**Figura 8.** Cartera total de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 -2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en millones de dólares



Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2022). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2022).

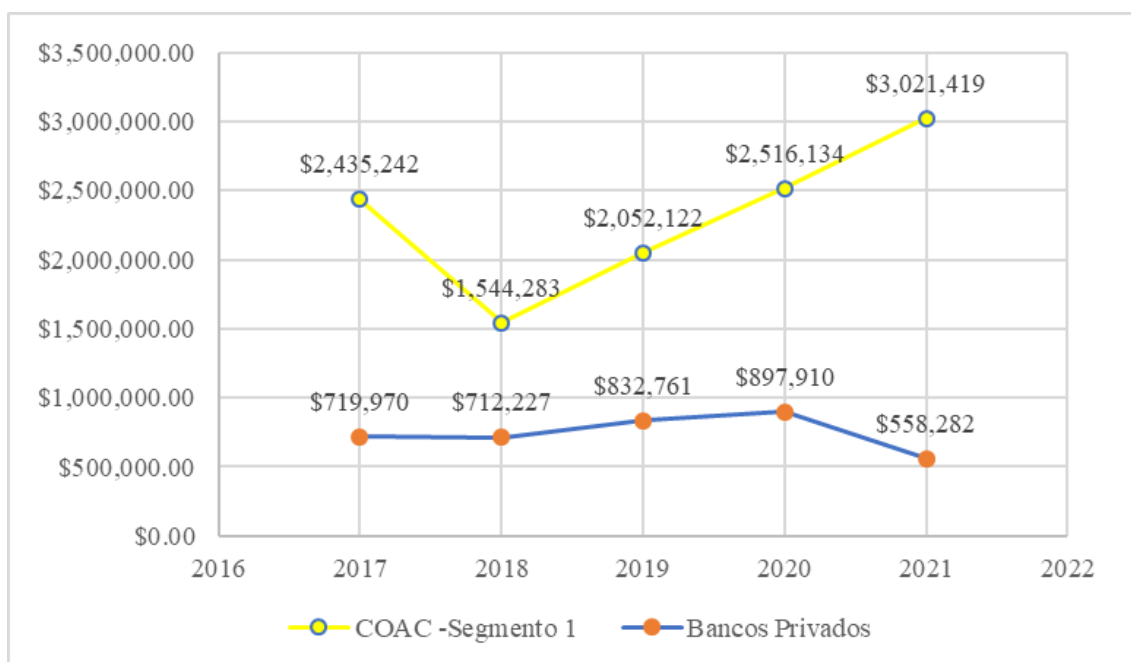
Elaborado por: Las autoras

Desde el año 2017, las COAC Segmento 1 presentan una cartera total de microcrédito muy elevada en relación con los Bancos Privados, siendo estas instituciones la principal opción de financiamiento para los comerciantes informales, en promedio en los últimos 5 años la COAC Segmento 1, tienen \$128 Millones más que los Bancos Privados en su cartera de microcrédito, un valor bastante significativo.

En cuanto a la evolución de esta cartera, en COAC Segmento 1 se revela que en el año 2018 hay decrecimiento a \$121 Millones, de este año en adelante presenta crecimiento estable hasta llegar al total de \$230 Millones con corte a diciembre 2021. En el mismo contexto, en el caso de los bancos privados se mantiene un crecimiento sostenido todos los 5 años, llegando a un total de \$68 Millones.

Seguidamente revisamos la cartera vencida de estas instituciones.

**Figura 9.** Cartera vencida de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 -2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en millones de dólares



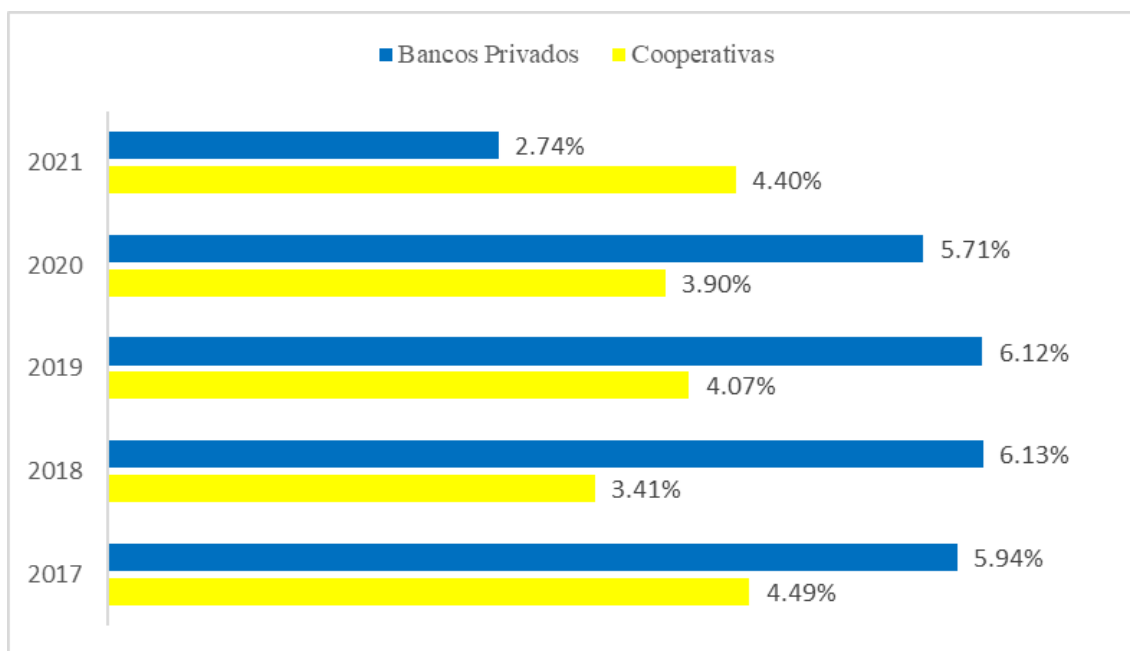
Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2022). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2022).

Elaborado por: Las autoras

En cuanto a la cartera vencida los datos exhiben que en las COAC Segmento 1 en el año 2018 presentan disminución con relación al año 2017, en un 63%; no obstante; en los años siguientes se evidencia un incremento continuo hasta llegar al año 2021 cerrando con \$3 Millones. En el mismo tema, los Bancos Privados presentan un incremento desde el año 2017 al 2020, y para el año 2021 disminuye en un monto sustancial de \$339 mil siendo un escenario positivo en este indicador.

Finalmente revisamos el porcentaje de morosidad en la cartera de microcrédito de estas entidades financieras.

**Figura 10.** Morosidad de microcrédito en COAC Segmento 1 y Bancos Privados 2017 -2021 concedidos en la ciudad de Cuenca en porcentaje



Fuente: Superintendencia de Bancos página web. (2022). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria página web. (2022).

Elaborado por: Las autoras

En el caso de las COAC Segmento 1 muestra disminución en los años 2018 y 2020, en promedio en los 5 años tenemos el 4,05% de porcentaje de morosidad, tenemos que precisar que para el saldo total de cartera que poseen estas instituciones este porcentaje es satisfactorio. Por su parte los Banco Privados presentan incremento de esta variable en los años 2018 y 2019; sin embargo; en los años 2020 y 2021 este rubro disminuye notablemente hasta quedar en 2,74% con corte a diciembre 2021, esto denota una colocación de cartera sana y también se acrecentó la cartera total de este segmento.

En base a la información expuesta, es un hecho que las Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1, tienen mayor cartera de microcrédito y sobrepasan ampliamente en volumen a los Bancos Privados, por lo que las primeras instituciones en mención han evolucionado en las Microfinanzas, siendo un aporte relevante a los grupos sociales que están en los umbrales de la pobreza, que buscan mecanismos de financiamiento de sus negocios de baja escala, esta micro financiación ha crecido exponencialmente hasta convertirse en una industria especializada, implementando metodologías y productos

financieros precisos para cada necesidad de las diferentes actividades formales e informales, no dejando fuera el beneficio de la rentabilidad que generan estas operaciones para las instituciones financieras. En relación a cartera vencida e índice de morosidad que se deriva de ésta, tomando la literatura de Rodríguez (2015) quien afirma que el índice de morosidad expone los efectos presentes de las resoluciones ligadas a la concesión de crédito, se determina que tanto las Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 y los bancos privados tiene un índice volátil, si nos referimos al año más actual 2021, sus índices no superan el 5% considerándose una ratio aceptable, ante lo expuesto el tema en estudio que es un diseño de producto de microcrédito para sector informal aplicado en la Banca Privada destaca por pretender que con la aplicación de este producto se logre que este tipo de Banca tenga una participación significativa en este segmento de población que más lo necesita.

#### **4.1 Énfasis en el factor de diferenciación en función de la originalidad de la propuesta y evidencias que demuestren que realmente está aportando valor a partir de la creación de un producto totalmente nuevo y/o atributo.**

##### **Estudio registro de patentes**

Acorde a la investigación efectuada se identificó que no existe un aporte relevante de financiamiento por parte de la banca privada al sector informal, no obstante, este segmento de la población ha obtenido soluciones financieras en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales mantienen cifras elevadas de colocación de microcrédito en relación instituciones financieras privadas, este mercado es fundamental en el desarrollo empresarial y generación de empleo en el país, por lo que un aliado indispensable para los emprendedores es esta banca; sin embargo; se evidencia que en sus procesos tienen requerimientos documentales amplios, niveles mínimos de ingresos, garantías reales, plazos cortos, etc. que son una objeción al momento de solicitar un crédito.

Con este antecedente, para determinar aquello que nos hace diferentes de la competencia, esa propuesta de valor para nuestro segmento de Clientes comerciantes informales, analizamos una mezcla de características dirigidas a servir su necesidad de financiamiento, para plasmar un resultado de estas variables se utilizó el Business Model Canvas, según los autores Sanabre, Pedraza-Jiménez, & Codina, (2018) se trata de una herramienta utilizada para diseñar modelos de negocios, cuya índole sintética, visual y colaborativa ha promovido su éxito y prestigio, complementando este concepto Ferreira

– Herrera (2015) afirma que este modelo es un lienzo que permite una evaluación resumida de una idea.

Se utilizó este modelo para dar relevancia al valor agregado del diseño de microcrédito objeto de estudio, ya que los bloques que componen este mecanismo son pilares fundamentales para anticiparnos al entorno en el cual se desarrollará el producto, y analizar de forma integral todas las variables que influyen en su aplicación

**Figura 11.** Modelo Canvas

<b>Aliados Clave</b>	<b>Actividades Clave</b>	<b>Propuesta de Valor</b>	<b>Relación con el Cliente</b>	<b>Segmentos de Clientes</b>
<p>Área comercial Ejecutivos especializados en microfinanzas</p> <p>Analistas de microcrédito</p> <p>Proveedores de sistemas informáticos</p>	<p>*Establecer metas de colocación de microcrédito</p> <p>*Visitas diarias a comerciantes informales</p> <p>*Elaboración de reporte de visitas y revisión de justificativos</p> <p>*Análisis de capacidad de pago</p> <p>*Coordinación de firmas de habilitantes para concesión de crédito.</p> <p><b>Recursos Clave</b></p> <p>*Oficina para Ejecutivos de Microfinanzas</p> <p>*Computadoras portátiles para visitas in situ</p> <p>*Impresora</p> <p>*Utilería</p>	<p>Microcrédito “Avancemos Juntos” financiamiento de capital de trabajo o compra de activos para Clientes con actividades económicas informales, con aprobación ágil, sin garantía y a plazo conveniente.</p>	<p>Atención personalizada, visitas in situ, call center para servicios post venta</p> <p><b>Canales</b></p> <p>Agencias de banco privado en la ciudad de Cuenca. Página web de Banco</p>	<p>Personas naturales que realizan actividades de informales, mayores a 18 años, que se encuentren habilitadas para contratar y obligarse, y que su ubicación geográfica sea en la ciudad de Cuenca-</p>
<p><b>Estructura de Costes</b></p> <p>Sueldos a Ejecutivos de microfinanzas</p> <p>Costo de local de Banco</p> <p>Costo de utilería</p> <p>Costo de servicios básicos</p>			<p><b>Estructura de Ingresos</b></p> <p>Intereses ganados de colocación de microcréditos generados en las agencias de la ciudad de Cuenca</p> <p>Impacto positivo en la Responsabilidad Social Empresarial de la institución</p> <p>Aporte significativo en mejorar la calidad de vida de los Clientes que acceden a microcrédito</p> <p>Contribución al incremento de ingresos en la economía del país, a través del impulso de los negocios de baja escala y generación de empleo</p>	

Adaptado de: Sanabre, Pedraza-Jiménez, & Codina, (2018)

Elaborado por: Las Autoras

### **Propuesta alto nivel**

El producto financiero objeto del diseño enmarca como sujetos de crédito a emprendedores informales, personas económicamente activas que requieren de financiamiento de cuantías menores, para impulsar su pequeño negocio, para proveerse de mercadería, de insumos para producción, para ampliar su línea, por lo común no disponen de garantías, con o sin experiencia en el sistema financiero, el factor de diferenciación se enfoca en ofertar un microcrédito aprobado ágilmente, sin garantía y a plazo adecuado.

A través de reuniones y foros con los comerciantes informales y con el apoyo del departamento legal se asesora y tramita la creación de un Asociación Comercial que organice las actividades colectivas de manera estable, de esta manera se cuenta con una persona jurídica con sus respectivos administradores, con esta figura se establecen las condiciones a través de un convenio para financiamiento a los integrantes con el aval de esta institución y con la premisa de evitar vencimientos caso contrario no se pueden continuar otorgando préstamos, es así como, entre todos los comerciantes de la asociación en especial un Comité de Vigilancia darán seguimiento y control de los pagos puntuales.

Para la creación de estas Asociaciones se precisa mencionar teoría sobre el procedimiento a seguir, de acuerdo al Ministerio del trabajo (2022) se pueden gestionar trámites para la creación formal de asociaciones, dentro de las asociaciones que pueden ser legalmente constituidas en el Ecuador se encuentran las microempresas asociativas.

El ministerio de trabajo (2022) en su aprobación del estatuto (MT-045-03-06) define a las microempresas asociativas como entidades jurídicas conformadas por un conjunto de personas, que participan de manera igualitaria en la propiedad, gestión y utilidades de esta; y que están constituidas bajo cualquiera de las modalidades de organización legalmente permitidas en el país.

Dentro de los requisitos para la creación de las microempresas asociativas se encuentran los siguientes



**Tabla 36.** Requisitos para la creación de microempresas asociativas

<b>Documento</b>	<b>Proceso</b>
Solicitud de registro de directivas	Expresar en la solicitud la necesidad de registro de la directiva.
Convocatoria a la asamblea	Certifica que la misma ha llegado a un acuerdo.
Acta de la asamblea general de socios	En la que debe constar la elección de la directiva, debidamente certificada por el secretario de la organización, de conformidad a lo establecido en el Art. 16 del Decreto Ejecutivo 193.
Nómina de asistentes a la Asamblea	Debe estar debidamente suscrita
Nómina de socios activos	Debe estar detallada con nombres completos, números de cédula y certificada por el secretario

Fuente: Ministerio de trabajo Ecuador (2022)

Elaborado por: Las autoras

En cuanto a los fondos para el financiamiento se propone al Directorio del Banco que se establezca dentro del presupuesto anual, un monto determinado para la implementación de línea de microfinanzas, iniciando con la concesión de Microcrédito “Avancemos Juntos” y sus condiciones establecidas en Manual Integral de Crédito, este proyecto será considerado como un aporte relevante a la gestión de responsabilidad social empresarial, la cual debe enfocarse en mejorar las fuentes de ingresos y estabilidad económica de la población más vulnerable y que mejor que servir con un producto que permita financiar sus negocios de baja escala y generar ingresos para sus familias y para la economía nacional.

Como aporte de valor cumpliendo la responsabilidad social empresarial a través de los Programas de Educación Financiera, se propone establecer planes de capacitación a los comerciantes informales que accedieron a este producto, con el objetivo de fortalecer su conocimiento en gestión de microempresas, incrementar su productividad, mejorar sus habilidades en administración de recursos, ejercer un buen manejo financiero en general y ser competitivos.

Los temas respectivos serán revisados con el Departamento de transformación, Gerente Nacional de Crédito y Coordinadoras Comerciales, quienes organizarán los cursos y seleccionaran Capacitadores, se considera también la información del formulario de capacitación a emprendedores, que contendrá encuestas de temas que seleccionen los Clientes.

## 4.2 Resultados del estudio de mercado

En este estudio se pretende obtener información sobre el estado actual del segmento de clientes informales, conocer profundamente sus necesidades de financiamiento y nivel de bancarización que tienen, para determinar las oportunidades de negocio que se pueden aplicar al ofrecer microcréditos y la acogida con condiciones competitivas requeridas.

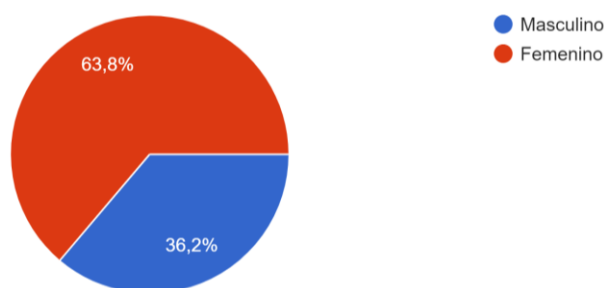
### 4.2.1 Diagnóstico de la situación actual

Una vez aplicadas las encuestas a comerciantes informales se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Cuál es su género?

**Figura 12.** Género de los encuestados

340 respuestas



---

Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

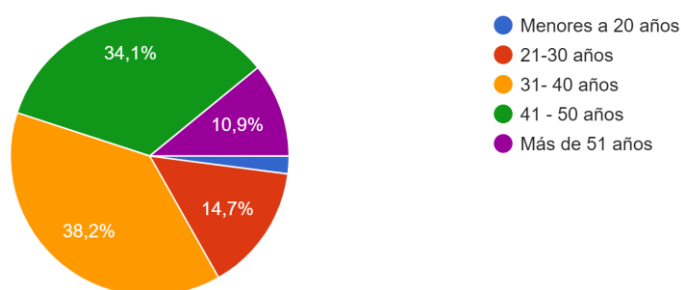
De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada, podemos indicar que del total de la muestra de 340 el 63.3% (217 personas) son de género femenino y el 36,2% (123 personas) son de género masculino.

Con lo que podemos constatar que la mayoría de personas comerciantes informales son mujeres.

2.- Su edad se encuentra comprendida entre:

**Figura 13.** Edad de los encuestados

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

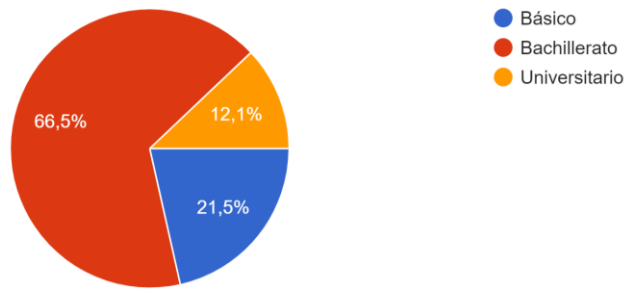
Según datos obtenidos de la encuesta, el 38,2% (130 personas) pertenecen al rango de edad de 31 a 40 años, el 34.1% (116 personas) pertenecen al rango de edad de 41 a 50 años, el 14.7% (50 personas) están entre el rango de edad de 21 a 3a años y el 2,1% (7 personas) son menores a 20 años.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales con respecto a su rango de edad se encuentran entre las edades de 31 a 40 años.

3. ¿Qué nivel de estudios posee?

**Figura 14.** Nivel de estudio de los encuestados

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

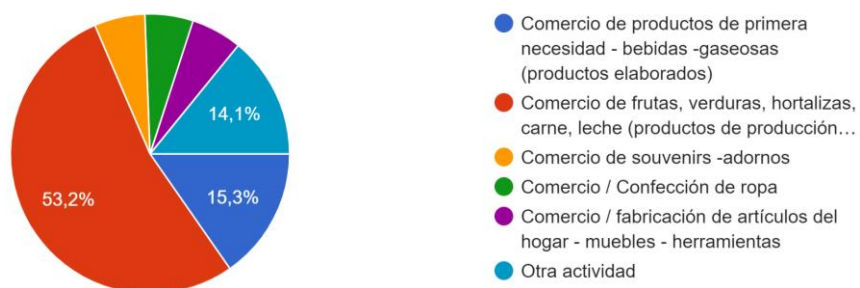
De los resultados tabulados de la encuesta realizada con respecto al nivel de estudios que tienen los comerciantes informales podemos indicar que el 66.5% (226 personas) han completado el nivel de bachillerato, el 21.5% (73 personas) han completado el nivel básico, y el 12.1% (41 personas) ha completado la universidad.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto a su nivel de estudios se encuentran en el nivel de bachillerato

4.- ¿A qué actividad económica informal se dedica?

**Figura 15.** Actividad económica de los encuestados

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

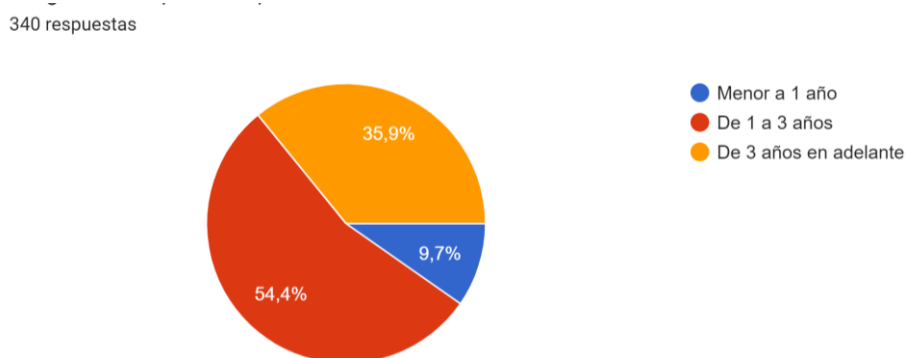
Elaborado por: Las autoras.

Según datos obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a la actividad económica informal que se dedican podemos indicar que el 53.2% (181 personas) se dedican al comercio de frutas, verduras, hortalizas, carne, leche (productos de producción agrícola o animal), el 15.3% (52 personas) se dedican al comercio de productos de primera necesidad, bebidas, gaseosas (productos elaborados), y el 14.1% (48 personas) se dedican a otra actividad informal, el 5.9% (20 personas) se dedican al comercio de souvenirs- adornos, el otro 5,9% (20 personas) se dedican al comercio, fabricación de artículos del hogar - muebles, herramientas, y el 5.6%( 19 personas ) se dedican al comercio y confección de ropa.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto a la actividad económica informal que se dedican es la de comercio de frutas, verduras, hortalizas, carne, leche (productos de producción agrícola o animal).

5.- ¿Qué tiempo de experiencia tiene en esta actividad?

**Figura 16.** Tiempo de experiencia en actividad de los encuestados



---

Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

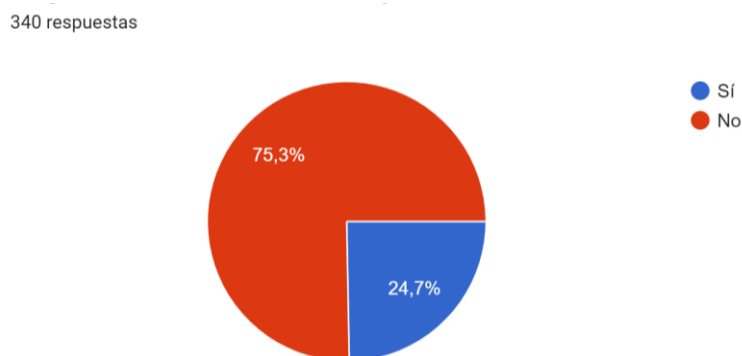
Según datos obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al tiempo de experiencia que tiene dentro de la actividad tenemos el 54.4% (185 personas) tienen un rango de 1 a 3 años de experiencia, el 35.9% (122 personas) se encuentran entre el rango

de 3 años en adelante, y el 9.7% (33 personas) tienen menos de 1 año de experiencia en su actividad económica informal.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto al tiempo de experiencia dentro de la actividad económica informal que ejerce está entre el rango de 1 a 3 años de experiencia.

6.- ¿Pertenece o está afiliado a alguna asociación relacionada con su actividad?

**Figura 17.** Información sobre asociaciones a las que pertenecen los encuestados



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

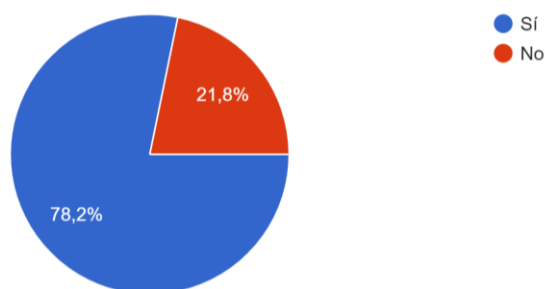
Según datos obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a si el comerciante informal pertenece o está afiliado a alguna asociación relacionada con su actividad tenemos el 75,3% (256 personas) que no están afiliados a ninguna asociación, y el 24,7% (84 personas) que sí están afiliados a asociaciones.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto a si el comerciante informal pertenece o está afiliado a alguna asociación relacionada con su actividad la principal respuesta es que no están afiliados ni pertenecen a asociaciones

7.- ¿Ha accedido a un crédito en una Institución Financiera durante los últimos 3 años?

**Figura 18.** Información sobre acceso a crédito de los encuestados

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

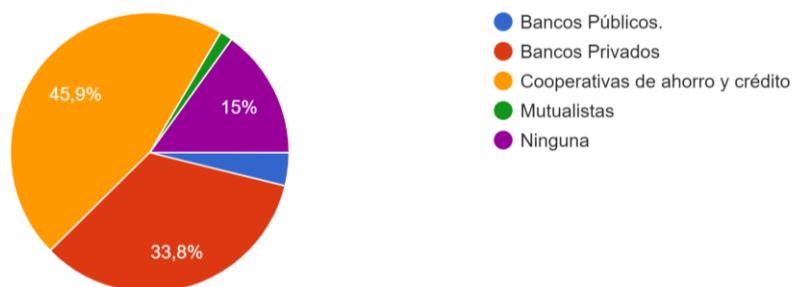
Conforme a datos obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a si el comerciante informal ha accedido a un crédito en una Institución Financiera durante los últimos 3 años tenemos el 78,2% (266 personas) que nos indican que sí, y el 21,8% (74 personas) que nos indican que no han accedido a créditos en instituciones financieras.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto a si el comerciante informal ha accedido a un crédito en una Institución Financiera durante los últimos 3 años la principal respuesta es que si han accedido a créditos por parte de Instituciones financieras.

8.- En qué institución le otorgaron un crédito:

**Figura 19.** Instituciones que han otorgado crédito a los encuestados

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

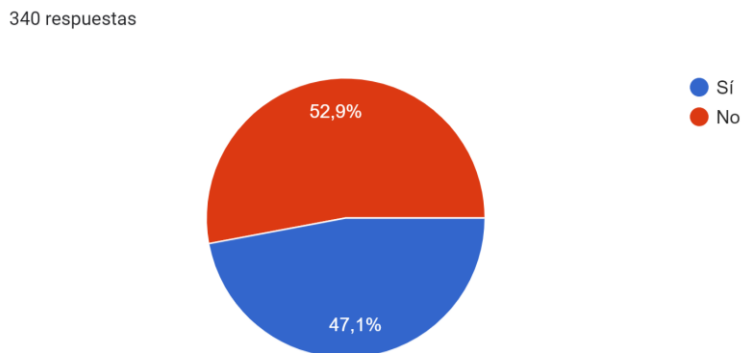
Elaborado por: Las autoras.

De acuerdo con datos obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a qué institución le otorgaron un crédito tenemos el 45.9% (156 personas) cooperativas de ahorro y crédito, el 33.8% (115 personas) Bancos privados, el 15% (51 personas) ninguna, 3.8% (13 personas) Bancos públicos y el 1.5% (5 personas) mutualistas.

Con estos resultados obtenidos se pudo verificar que la mayor parte de la muestra aplicada para comerciantes informales, con respecto a qué institución le otorgaron un crédito la principal respuesta es que les otorgaron microcréditos en su mayoría en las cooperativas de ahorro y crédito.

9.- Conoce Ud. que es un microcrédito

**Figura 20.** Información de conocimiento acerca de Microcrédito



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

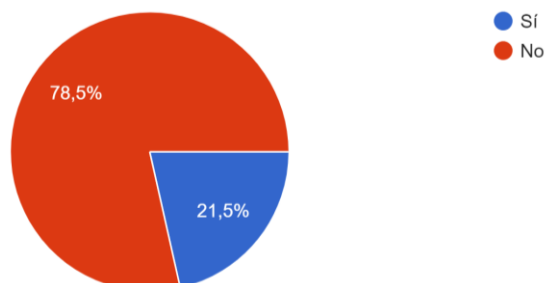
En cuanto a la pregunta sobre si conocen a cerca del microcrédito, el 52.9% dijo que no, mientras en 47.10% indicó que, si está al tanto de este producto financiero, esto denota que los comerciantes informales requieren capacitación en cultura financiera, de esta manera serán sujetos más responsables y con más posibilidades de generar mejores resultados en sus emprendimientos.

10.- ¿Conoce qué tipos de microcréditos existen?



**Figura 21.** Tipos de Microcrédito

340 respuestas



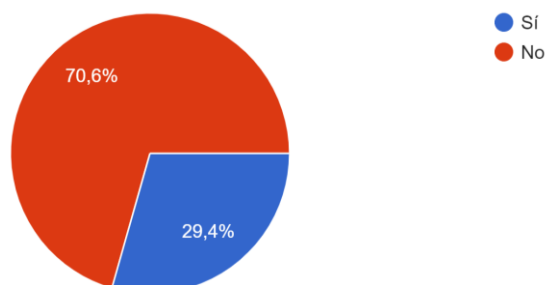
Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

En esta pregunta se denota que los comerciantes informales, tienen desconocimiento de los tipos de microcréditos, un 78.50% indicó que no conoce sobre los tipos de microcrédito, en tanto que, el 21.50% lo contrario, se debe considerar una capacitación permanente sobre los tipos de microcréditos, sus condiciones y beneficios, para que puedan solicitar este producto en Bancos de su provincia.

**Figura 22.** Requisitos de Microcrédito

340 respuestas



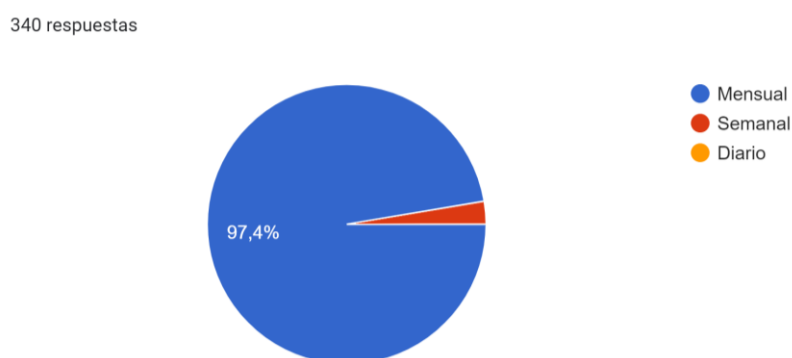
Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

De igual manera en relación con los requisitos para acceder a un microcrédito, un 70,6% indicaron que no conocen y un 29.4% lo contrario, esto manifiesta que no existe una adecuada campaña para incentivar la colocación de microcrédito por parte de las Instituciones financieras.

12.- ¿De qué forma se le facilita pagar las cuotas de su crédito?

**Figura 23.** Formas de pago de cuotas de crédito



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

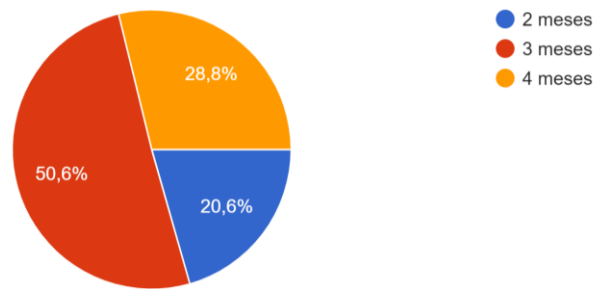
Elaborado por: Las autoras.

En su mayoría los comerciantes informales prefieren pagar las cuotas de su crédito de manera mensual, esto se confirma con un 97.4% de respuestas en este sentido.

13.- ¿Qué tiempo requeriría para iniciar a pagar las cuotas de su crédito?

**Figura 24.** Inicio de pago de cuotas de crédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

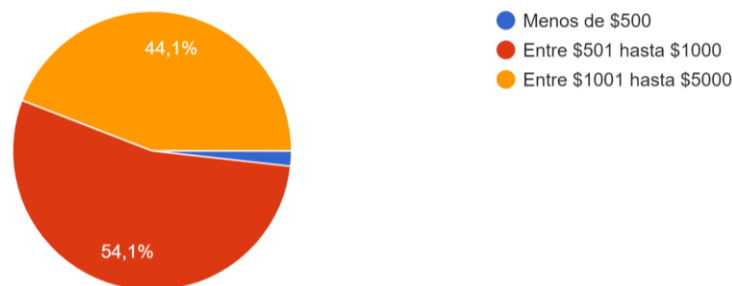
Elaborado por: Las autoras.

Al analizar los resultados sobre el inicio de pago de cuotas de su crédito, la preferencia de los comerciantes informales es pagar con 3 meses de gracia, esta modalidad les brinda un tiempo de recuperación de su inversión.

14.- ¿Cuál es el monto que necesitaría usted de un microcrédito?

**Figura 25.** Monto de microcrédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

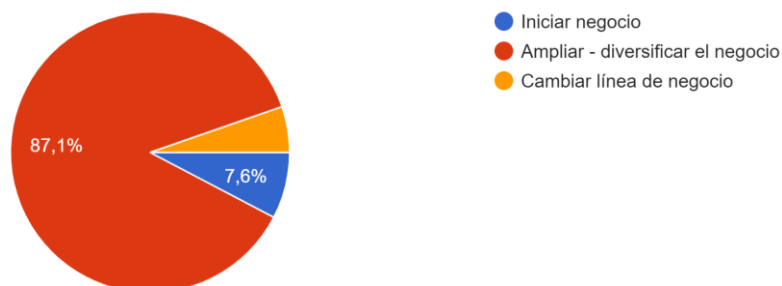
Elaborado por: Las autoras.

Sobre el monto de crédito un 54.1% indicó que el monto requerido es entre \$501.00 hasta \$1.000.00 por lo que se debe analizar esta cuantía para el diseño del producto de microcrédito.

15.- ¿Para qué destino utilizará los fondos otorgados por el crédito?

**Figura 26.** Destino de crédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

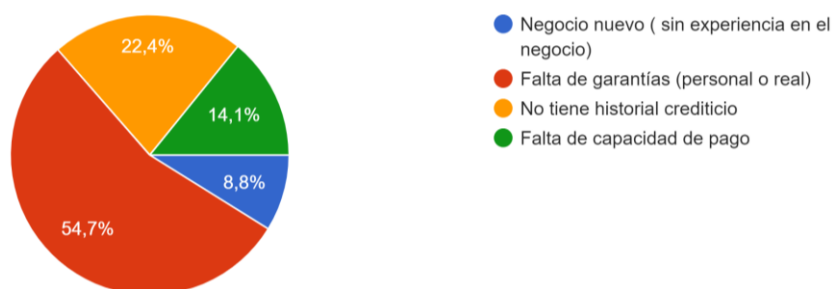
Elaborado por: Las autoras.

En su mayoría los comerciantes informales requieren financiamiento para ampliar y diversificar su negocio, por lo que se debe analizar condiciones que permitan aportar a este destino.

16.- ¿Qué limitaciones se le han presentado para acceder a un crédito?

**Figura 27.** Limitaciones para acceder a un crédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

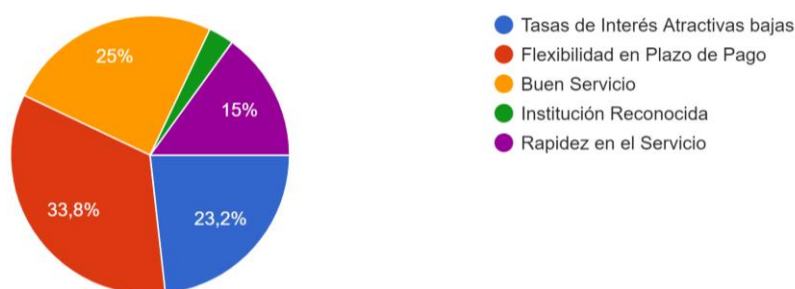
Elaborado por: Las autoras.

En cuanto a la pregunta sobre limitaciones para acceder a un crédito, los comerciantes informales indicaron que la limitación principal es la falta de garantías, por lo que se debe estructurar un producto que mitigue esta falencia.

17.- ¿Cuál considera Ud. que es el principal aspecto al momento de solicitar un crédito en una institución bancaria o financiera?

**Figura 28.** Aspectos para solicitar un crédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

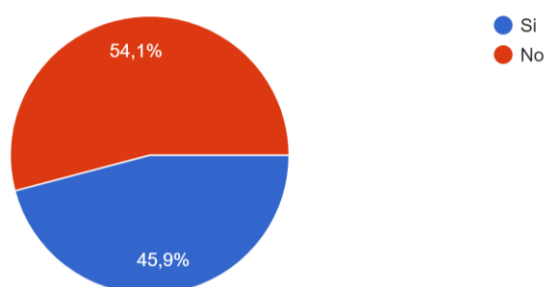
Elaborado por: Las autoras.

Con respecto al principal aspecto que consideran los comerciantes informales cuando realizan una solicitud de crédito, la mayoría indicó que requieren flexibilidad en el plazo de pago, por lo que debemos examinar el plazo máximo para el diseño de producto de microcrédito.

18.- Considera pertinente abrir una cuenta en la institución financiera que le otorga el crédito (ahorro programado)

**Figura 29.** Productos asociados al crédito

340 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a personas con actividad informal.

Elaborado por: Las autoras.

En relación con un producto asociado al crédito, la mayoría de comerciantes informales respondieron que no consideran abrir un ahorro programado, esto debido a que manifestaron que no tiene excedente de dinero para ahorro.

En revisión y análisis de las diferentes respuestas y datos obtenidos realizamos un cruce de información, para determinar aspectos relevantes levantados, se confirma que la mayoría de comerciantes informales son del sexo femenino, en relación a su edad mayormente de 31 a 40 años, esto denota que se trata de mujeres emprendedoras que por lo general deben tener familia, hijos por lo que su búsqueda de financiamiento es indispensable para generar ingresos, tenemos también que en su mayoría son mujeres con estudio hasta el bachillerato con experiencia en su actividad económica de 1 a 3 años, lo que se puede deducir que su conocimiento o expertiz deriva de la procesos empíricos talvez transferidos de generaciones anteriores, en relación a la actividad con mayor peso destaca el comercio de frutas, verduras, hortalizas, carne y leche y de acuerdo a datos la mayoría no pertenecen a ninguna Asociación, en este punto podemos asesorar para que creen su Asociación y lograr beneficios mutuos.

En lo concerniente a la experiencia en el sistema financiero y conocimiento de producto microcrédito, principalmente si han sido sujetos de créditos, no obstante, desconocen sobre el producto microcrédito, sus tipos y requisitos, el monto requerido es hasta \$1,000 y presentan limitaciones en acceder a financiamiento principalmente por

falta de colaterales exigidos, destaca en su decisión para determinar qué institución le provee del préstamo plazo amplio y buen servicio.

En resumen, se puede exponer los siguiente:

De las personas encuestadas la mayoría son mujeres registrando un 63%, están dentro de un rango de edad de 31 a 40 años, tienen educación secundaria, su negocio informal es de actividad de comercio de frutas, verduras y hortalizas, con experiencia de 1 a 3 años, no mantienen afiliación a alguna Asociación, en un 78% si han accedido a un crédito en los últimos 3 años, las instituciones financieras que le ha otorgado el financiamiento son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en un 52% desconocen que es un microcrédito, también no dominan los tipos de microcrédito y sus requisitos. En relación con las condiciones de un crédito, prefieren pagos mensuales, con un período de gracia de 3 meses, monto de \$501 hasta \$1,000.00 cuyo destino es para ampliar – diversificar el negocio, la principal objeción para acceder a un crédito recae en la falta de garantías y solicitan flexibilidad en el plazo, en relación con productos asociados al crédito no están de acuerdo en la apertura cuenta de ahorro programado.

#### **4.3 Articulación con la cartera de productos actual que maneja la empresa**

En relación con el catálogo de productos que manejan en la actualidad los Bancos Privados, se divide por segmentos, de acuerdo con tarifario de Banco del Austro (2022) en referencia a microcréditos tenemos:

Microcrédito minorista

Microcrédito de acumulación simple

Microcrédito de acumulación ampliada

En base a la última resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2020) mencionada en capítulos anteriores identificamos que el producto objeto de diseño se encuentra enmarcado en “microcrédito de acumulación simple que son operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.00 y hasta USD 20,000.00” afirmando que los comerciantes informales presentan ingresos anuales dentro de este rango, se incluirá a este producto Microcrédito Avancemos Juntos y sus políticas específicas limitando el monto hasta \$1,000.00 y con condiciones accesibles para su concesión.

#### **4.4 Generación de ideas en correspondencia con la oportunidad de mercado identificada**

Los sistemas de financiamiento son una pieza fundamental en el desarrollo de las economías emergentes, el acceso al financiamiento por parte de los emprendedores es relevante por su incidencia en la distribución de la riqueza y creación de empleos, como se ha mencionado en apartados anteriores el microcrédito es una herramienta destacada en las microfinanzas, y está enfocado al segmento de la población más pobre, que trabajan por cuenta propia y con bajos ingresos familiares.

Para la generación de ideas utilizamos varias técnicas racionales e intuitivas. Los primeros se basan en técnicas de creatividad convencional o tradicional, mientras que, los racionales son ideas originadas en el análisis minucioso de un producto o necesidad (Schnarch 2005).

##### **4.4.1 Análisis funcional**

Basado en el beneficio que otorga el producto, para que sirve, ampliándose más allá de su función principal.

**Tabla 37.** Análisis Funcional de Microcrédito para sector informal

Función	Característica
Social	Aportar a generar ingresos, empleo y bajar índice de pobreza en el país
Economía	Incrementar ingresos a través de implementación y crecimiento de nuevos emprendimientos en el país
Responsabilidad Social	Fomentar la igualdad de oportunidades para los sectores vulnerables, contribuyendo a un desarrollo sostenible



Unidad Familiar	Proveer de ingresos a Familias para sustento en vivienda, alimentación, educación, cubriendo necesidades básicas
Inadaptación Social	Proporcionar fuentes de trabajo, acceso a iniciar emprendimientos de este modo se evita el fenómeno de delinquir o cometer actos delictivos
Banca Privada	Fuente de rentabilidad e ingresos, a través de línea de Microfinanzas, especializándose en proyectos de emprendimientos del sector informal

Elaborado por: Las autoras.

#### **4.4.2 Investigación y desarrollo**

Conforme a investigación realizada se identificó las siguientes teorías para crear un microcrédito para informales:

- Grameen Bank, su creador el Profesor Yunus quien con éxito logró mejorar significativamente el modo de vida de la población más pobre de su país, estableció un mecanismo de concesión de créditos a grupos homogéneos de cinco miembros que se federan en centros asociados en funciones al banco, y les ofrece préstamos sin garantía, con pagos semanales al plazo de un año, su fuente de repago son actividades elegidas que generen el ingreso en base a la habilidad de los prestatarios, con supervisión rigurosa del grupo y del banco, exigiendo un aprendizaje estructurado como un requisito indispensable.
- Microbank en España, una institución especializada en microcrédito que ofrece productos innovadores para los emprendedores, como es Microcrédito Negocios Convenio Entidades, donde interactúa aliados estratégicos que aportarán con formación integral, visión económica, desarrollo de habilidades y acompañamiento de manera conjunta con la institución financiera, de este modo la comunidad puede desarrollar sus proyectos de manera óptima, oferta

financiar el 100% del proyecto importe máximo €25,000 con período de gracia de 6 meses, plazo 6 años, sin garantía real.

- En la Unión Europea, se destaca el apoyo al microcrédito a través del Banco Europeo de Inversiones, que ofrece préstamos a emprendedores, incluye asesoramiento y asistencia técnica en sus actividades.
- A través del Fondo Nacional de Capital Social, en Argentina se brindan microcréditos enfocados en líneas específicas de microfinanzas, fomenta asistencia técnica a instituciones privadas con enfoque a concesión de microcrédito, programas de capacitación y cultura financiera.
- En Ecuador podemos destacar que las Cooperativas de ahorro y crédito muestran una elevada participación en la concesión de microcréditos, es así como en la Cooperativa Salinas de Guaranda ofrecen 6 productos de microcrédito especializado por actividad siendo las principales el turismo, la ganadería, la agricultura, el transporte, también se refiere a créditos para asociaciones, y crédito emergente para combatir plagas.

Dentro de las técnicas intuitivas tenemos.

#### **4.4.3 Tormenta de ideas (Brainstorming)**

Se realizó reunión entre las autoras y en busca de ideas relacionadas con el producto a diseñar, considerando como base la literatura expuesta y las respuestas a la encuesta aplicada a comerciantes informales, se recopiló algunas ideas al respecto.

1. Microcrédito Mujer Diligente hasta \$5,000 para iniciar negocio con 1 garante, negocio en marcha mínimo 2 años (Confirmado con certificados comerciales) sin garante.
2. Microcrédito de hasta \$1,000 clientes con historial crediticio en el último año, sin vencimientos, sin garantía.
3. Microcrédito basado en la calificación de buró de crédito, perfiles con score desde 800, otorgar hasta \$2,000 sin garante
4. Microcrédito para iniciar emprendimientos hasta \$3,000 basado en flujo de caja proyectado y referencias personales, con 1 garante calificado.

5. Microcrédito grupal monto máximo \$5,000 con garantías cruzadas, máximo 6 personas.
6. Microcrédito para cadenas de valor, financiamiento a través de convenios firmados de Clientes y sus proveedores, hasta \$5,000 sin garantía
7. Microcrédito Asociaciones financiamiento individual a socios con el aval de su Asociación, y control de sus directivos para garantizar el pago, hasta \$5,000
8. Microcrédito fidelidad, hasta 2 veces su saldo promedio, monto hasta \$5,000 para Clientes que mantienen cuentas activas con 1 año de antigüedad, sin garante

Condiciones específicas como plazo se define de acuerdo al destino del financiamiento, teniendo como base para capital de trabajo hasta 24 meses, todos estos productos obligatoriamente deben estar asociados a programas de capacitación en materia de cultura financiera, emprendimientos, plan de negocios, promoción, ventas, contabilidad, tributación, etc. pues en su mayoría los comerciantes informales desconocen de estos temas siendo clave que dominen esta información para gestionar sus finanzas personales y de su negocio de una manera óptima.

#### **4.5 Tamizado de ideas.**

De las ideas obtenidas en el apartado anterior se realizó una evaluación considerando dos aspectos relevantes, la creatividad relacionado con el atractivo, la originalidad, facilidad de operación del producto, y la innovación enfocada en las necesidades de las instituciones, bancos privados, en cuanto a sus objetivos, fondos, conocimiento acerca del producto. Obteniendo como resultado la matriz de tamizado.

**Figura 30.** Matriz de tamizado de ideas

		<i>CREATIVIDAD</i>			
		<i>EXCELENTE</i>	<i>BUENA</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>DEFICIENTE</i>
<i>INNOVACIÓN</i>	<i>EXCELENTE</i>		<i>IDEA 7</i>		
	<i>BUENA</i>		<i>IDEA 1</i>	<i>IDEA 2</i>	
	<i>ACEPTABLE</i>	<i>IDEA 3</i>	<i>IDEA 6</i>	<i>IDEA 5</i>	
	<i>DEFICIENTE</i>		<i>IDEA 4</i>	<i>IDEA 8</i>	

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Adaptado de Desarrollo de nuevos productos Schnarch 2005

Por otra parte, en el mismo tema, de acuerdo con el análisis de resultados de la encuesta realizada a comerciantes informales, podemos determinar estas ideas transformadas en condiciones específicas que se ajustan a su necesidad de financiamiento.

**Tabla 38.** Opciones de diseño de microcréditos para clientes informales

---

<b>Opción 1:</b> Un microcrédito específico para asociaciones	<b>Opción 2:</b> Un microcrédito personal
<ul style="list-style-type: none"><li>· Monto: Entre \$501 y \$1,000.00</li><li>· Período de gracia: 3 meses</li><li>· Destino: Ampliar – diversificar negocio</li><li>· Garantías: Sin garante</li><li>· Plazo: Flexible – amplio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Monto: Entre \$1000 y \$5,000.00</li><li>· Período de gracia: 3 meses</li><li>· Destino: Negocios Nuevos</li><li>· Garantías: Con garante</li><li>· Plazo: Flexible – amplio</li></ul>

---

Elaborado por: Las autoras

Fuente:( ideas tomadas de) Encuesta realizada al sector informal sobre una propuesta de un producto de microcrédito aplicada en Bancos Privados.

#### ***4.5.1 Criterios empleados para la selección de ideas***

Como se menciona en el punto anterior los criterios que se destacan para la selección de ideas fueron la creatividad y la innovación, y cada idea se calificó de acuerdo a los ejes como: excelente, buena, aceptable o deficiente, también se evaluaron las respuestas recogidas en la encuesta ejecutada a comerciantes informales, todo esto empatado con los objetivos del trabajo en desarrollo, de este modo se realizó un análisis rápido permitiendo una evaluación preliminar en la que se establecen los conceptos con buenas posibilidades de diseñar el producto de microcrédito.

#### **4.6 Prueba de concepto del producto**

En este punto presentamos el concepto del diseño del producto de microcrédito para informales, el mismo es consecuente con los objetivos del presente trabajo, políticas de un banco privado y condiciones de mercado, cabe indicar que la línea de crédito de microfinanzas será gestionada con fondos de acuerdo con presupuesto anual que se propone aprobación al Directorio considerando este producto como parte del desarrollo de Políticas de Responsabilidad Social Empresarial de la institución.

En relación a la prueba de concepto de este producto, se puede mencionar que el sistema adoptado fue a través de las encuestas realizadas a comerciantes informales, que son nuestros clientes potenciales, este target nos proporcionó la información de condiciones de financiamiento que requieren, de la muestra encuestada se pudo determinar el perfil de sujeto de crédito, edad desde 25 años, su experiencia en la actividad, destino que en su mayoría requieren para ampliar su negocio, presentan experiencia en créditos por lo que su puntaje en buró de crédito es un factor clave para acceder a microcrédito inmediato, forma de pago mensual, cuantía hasta \$1,000 en este rubro se amplió hasta \$2,000 para mayor acogida, sin garantía personal (la garantía otorgará el gremio con los que se llegue a acuerdos y convenios, y al que se encuentre adscrito el solicitante), ya que este tema es el punto principal de negativa en otras instituciones, plazo hasta 24 meses, con opción a período de gracia de hasta 3 meses, en todos los casos incluirá un programa de capacitaciones para emprendedores, y de igual manera se capacitará a Ejecutivos de microfinanzas para que brinden un excelente servicio de calidad.

#### **4.7 Prueba de mercado**

En relación a las pruebas de mercado se propone realizar un plan piloto el mismo será aplicado únicamente en las Agencias de Cuenca, con la promoción y difusión de este producto, se colocará en este segmento y en el lapso de ocho meses se realizará el análisis de cosechas de colocación para determinar el comportamiento de la cartera y del cumplimiento de los programas de capacitación a los emprendedores, posterior a la concesión del crédito se aplicará una encuesta a los Clientes para medir su grado de satisfacción, credibilidad, atractivo y beneficios del producto, con esto realizamos estudios estadísticos.

De acuerdo a la teoría expuesta y la realidad económica del país, tenemos mercado existente para este producto ya que se ha corroborado que los empresarios y comerciantes informales no disponen de fuentes de financiamiento de acuerdo a sus necesidades y a su informalidad, por lo que este diseño de producto responde a sus necesidades, deseos y expectativas y se espera que su introducción al mercado sea aceptada y en la marcha se pueden considerar aspectos para refinar el producto con el fin de posicionarse de mejor manera.

#### **4.8 Elaboración prototipo del producto.**

En esta sección la idea teórica se convierte en un producto o servicio real.

##### ***4.8.1 Diseño de producto de microcrédito para informales aplicada en la banca privada***

Apegados al cumplimiento de objetivo general, presentamos el diseño de producto de microcrédito para informales, aplicado en banco privado, de los aportes teóricos y análisis de resultados de la presente investigación, se desprenden la construcción de políticas específicas que exponen a detalle el perfil de grupos objetivo, requisitos, montos, plazos, tasas, garantías, etc. que se integran al Manual de políticas de crédito, en la sección de Microcrédito, esta información debe ser revisada previamente por los departamentos de Crédito, Riesgos, Procesos, Control Interno y Auditoría, para constancia firman en acta y consiguiente se presenta en Directorio para la aprobación correspondiente.

##### ***4.8.2 Manual de políticas de crédito producto “Microcrédito Avancemos Juntos”***

#### **Propósito**

Delimitar con exactitud las políticas específicas del producto Microcrédito avancemos juntos, señalando a los involucrados las condiciones exactas a considerar para una adecuada gestión, control y monitoreo de colocación cumpliendo con normativa, reglamentos internos, y condiciones comerciales de acuerdo con la estrategia implementada de la alta directiva.

#### **Alcance**

Su accionar está dirigido a asegurar la recolección y cumplimiento de requisitos documentales e información de calidad que sirven de insumo para el análisis crediticio de un sujeto de crédito, proporcionado por el Ejecutivo comercial, y aprobado por la Comisión de Comité correspondiente, con la finalidad de disminuir la exposición al riesgo de crédito.

### **Líder del proceso**

La responsabilidad de este manual es del Gerente de Crédito.

### **Involucrados en el proceso**

Coordinadora de Banca Comercial y Microcrédito

Jefe Nacional de Riesgos

Jefes de Agencia

Ejecutivos Comerciales

Analistas de Crédito

#### ***4.8.3 Políticas específicas***

**Tabla 39.** Políticas específicas “Microcrédito Avancemos Juntos”

Políticas específicas	Descripción
Clientes Potenciales	Son sujetos de crédito todas las personas naturales que realizan actividades debidamente justificadas de producción; comercio, servicio, renta o cualquier otra actividad económica de forma permanente, que no estuvieren regularizados bajo los regímenes del Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Especial para Microempresarios (RIMPE) y deben pertenecer a una Asociación Comercial legalmente constituida.





-Hayan registrado hasta 2 veces (no consecutivas), valores vencidos de hasta 30 días durante los últimos 12 meses por valores inferiores a USD 100.

Si a la fecha de revisión el cliente presenta vencimientos actuales, se deberá exigir la justificación y certificación de estar al día en los pagos. Para sujetos de crédito que hayan registrado vencimientos en la Central Comercial (telefónicas, almacenes, electrodomésticos, etc.) por montos de hasta USD 100 no será necesario la presentación de dicho certificado, ni será objeto de observación dentro del análisis.

Si los actores de crédito se encuentran en la base de inhabilitados por la SB deberá presentar el certificado emitido de habilitado

Monto

- Mínimo: USD 500
- Máximo: USD 2.000

Para clientes con SCORE superior a 800 puntos tendrá aprobación directa sin evaluación del área de Análisis de Crédito por montos de hasta USD 1.000

Ninguna propuesta de crédito podrá exceder el 200% del patrimonio confirmado del sujeto de crédito,

Destino

Capital de Trabajo, ampliación de negocio

Plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo: 6 meses</li> <li>• Máximo: 30 meses</li> </ul>
Periodicidad de pago	En cuotas amortizadas mensualmente, con opción a período de gracia de 3 meses
Garantía	Aval de Asociación de comercial
Cobertura Geográfica	Los créditos serán ofertados en las ciudades y periferias en donde el Banco tenga influencia comercial y gestión de recuperación.
Tasa de interés	Tasa de interés reajutable cada trimestre, en ningún caso será superior a la tasa de interés efectiva máxima establecida para el segmento. Se aplicará tasa promocional.
Aprobación	Toda propuesta de crédito debe ser aprobada por la Comisión de Aprobación de Crédito correspondiente. En el caso de los microcréditos vía score, la aprobación será automática.
Requisito documental	<p>El sujeto de crédito debe adjuntar a la solicitud de crédito el Check list de documentos "Microcrédito Avancemos Juntos".</p> <p>Solicitud de crédito</p> <p>Copia legible de cédula de ciudadanía</p>

Copia de planilla de servicios básicos actualizada del lugar de domicilio

Documentos que justifique negocio en marcha e ingresos estables

\*Formato de visita in situ elaborado por Ejecutivo de Microfinanzas el mismo incluye flujo de caja levantado de acuerdo a entrevista con el Cliente que mantenga concordancia con la realidad del negocio verificada en visita, de igual manera anexo de inventario, equipos, maquinaria, herramientas, etc., consideradas como activo, en caso aplique. Debe constar la ubicación de maps.

\*Fotos del negocio (inventario, equipos, maquinaria, herramientas, etc.) en las mismas debe constar Cliente y Ejecutivo de Microfinanzas.

\*Cancelación de patentes municipales del último año

\*Certificados emitidos por administraciones municipales de propiedad o alquiler de puestos municipales del último año.

\*Certificados comerciales de proveedores los cuales serán sujetos de verificación telefónica o in situ. De esta información verificada se justificará el costo de ventas.

Comprobante de pago de impuesto predial (En caso disponga)

Copia de matrícula vehicular (En caso disponga)

Formato de visita in situ elaborado por Ejecutivo de Microfinanzas

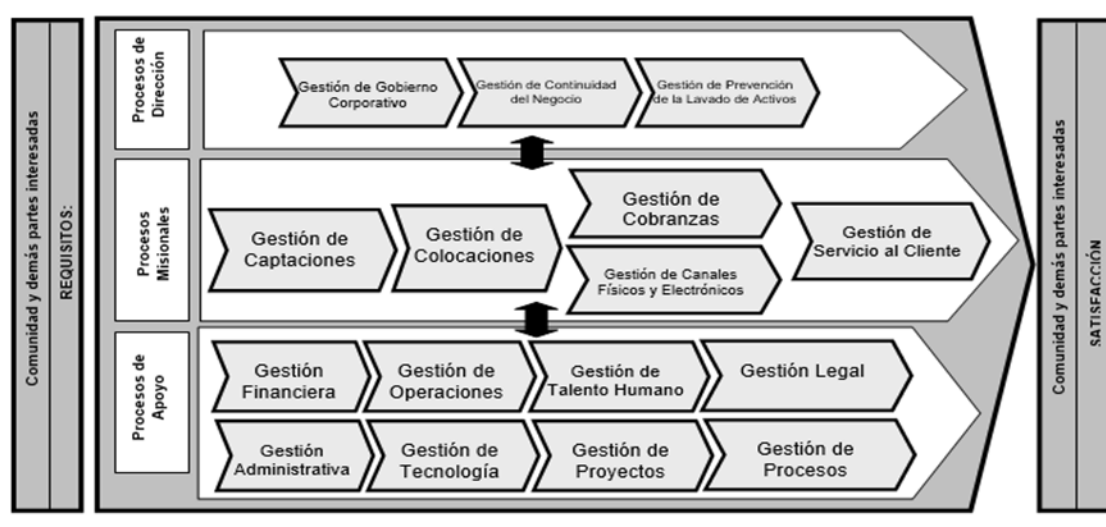
Formulario de programa de capacitación a Emprendedores

#### 4.8.4 Proceso, operatividad

En este apartado se establecen los diferentes niveles de proceso para el desarrollo del diseño de microcrédito, identificando cada componente del proceso, y sus actividades.

En este mismo orden, es esencial estar al corriente de la composición de la cadena de valor de la institución, precisando las actividades de dirección, primarias y de apoyo.

**Figura 31.** Mapa gerencial de macroprocesos



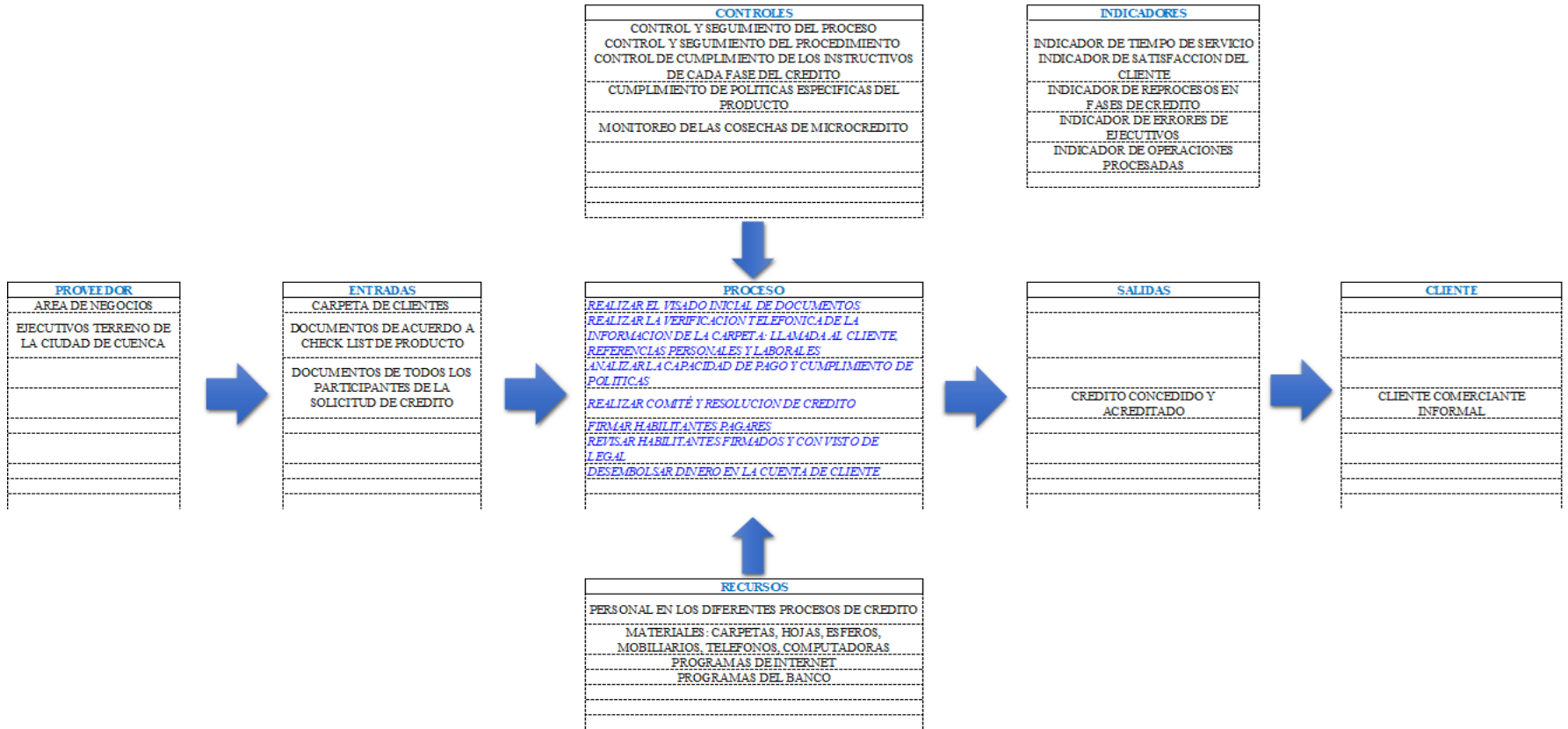
Elaborado por: Las autoras

Enfocándonos en el proceso de diseño de microcrédito para clientes informales, presentamos un diagrama de tortuga que contiene la descripción de cada proceso, las diferentes interacciones, identifica requisitos y controles internos que se deben aplicar, así como indicadores de gestión.

**Figura 32.** Diagrama de tortuga Microcrédito Avancemos Juntos

Fecha de levantamiento: 2022-04-01  
 Hora: 11:00 AM  
 Levantado por: JHOANNA CARPIO Y JESSICA HERAS  
 Asistentes: DEPARTAMENTOS INVOLUCRADO EN EL PROCESO DE CREDITO

<b>MACRO PROCESO:</b>	GESTION DE COLOCACIONES
<b>PROCESO:</b>	MANUAL INTEGRAL DE CREDITO
<b>SUBPROCESO:</b>	MICROCREDITO AVANCEMOS JUNTOS
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	GERENTE NACIONAL DE CREDITO
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	COLOCACION E INCREMENTO DE CARTERA DE MICROCREDITO, PARA MAXIMIZAR RENTABILIDAD DE ACUERDO AL OBJETIVO ESTRATEGICO DE LA INSTITUCION



Elaborado por: Las autoras

#### **4.8.5 Manual de proceso de microcrédito “Avancemos Juntos”**

Por consiguiente, y considerando el proceso y sus intervinientes se elabora el manual de procesos que incluye la información de descripción operativa de las actividades y tareas de cada participante en este proceso.

##### **Descripción operativa**

Responsable: Auxiliar Operativo Comercial

Actividad: Recepción de las carpetas de crédito físicas o digitales.

Tareas:

- a. Recepcionar la valija o carpetas enviadas por email, registrar la fecha en las carpetas de las operaciones de crédito y colocar en estante de acuerdo con orden de llegada.
- b. Priorizar las solicitudes de crédito, según las necesidades y requerimientos comerciales.

Responsable: Analista de Crédito

Actividad: Revisión documental, verificación y análisis de capacidad de pago

Tareas:

- a. Tomar una carpeta de crédito y realizar la revisión de documentos y contenido, de acuerdo con política documental vigente.
- b. Verificar la información proporcionada por el cliente, según solicitud de crédito y documentación proporcionada.
- c. Analizar la operación de crédito, cumplimiento de políticas específicas de producto y determinar capacidad de pago, generar informes de verificación y análisis de crédito.

Responsable: Jefe de riesgos

Actividad: Revisión y supervisión de informes de analistas y presentar operaciones a comité.

Tareas:

- a. Revisar y monitorear los informes de análisis realizados por los analistas.
- b. Presentar las operaciones de crédito a la Comisión de Comité de Aprobación correspondiente.

Responsable: Comité de aprobación

Actividad: Resolución de operaciones de crédito.

Tareas:

- a. Aprobar o negar las operaciones, registrar la aprobación con su firma en medio de operación y autorizar en sistema.

Responsable: Auxiliar Operativo Comercial

Actividad: Comunicar resolución de operaciones a Ejecutivos

Tareas:

- a. Elaborar memorando del Comité de Crédito y comunicar la resolución de las operaciones a los Ejecutivo Comercial
- b. Mantener en custodia las carpetas de crédito aprobadas, devolver a Ejecutivo carpetas de operaciones negadas

Responsable: Auxiliar Operativo Comercial

Actividad: Revisión final y desembolso de crédito

Tareas:

- a. Revisar las carpetas de las operaciones de crédito aprobadas de manera integral



- b. Coordinar con el Ejecutivo Comercial fecha de desembolso y solicitar que envíe los documentos habilitantes para completar la carpeta.
- c. Receptar habilitantes y gestionar la revisión y visto del Abogado.
- d. Entregar carpeta a cartera para desembolso correspondiente en cuenta de cliente.

Responsable: Abogado

Actividad: Revisión legal

Tareas:

- a. Receptar las carpetas de operaciones de crédito y verificar el pagaré, contenido y firmas, posterior entregar carpeta a Auxiliar Operativo Comercial.

Responsable: Auxiliar de Cartera

Actividad: Desembolso de operación de crédito

Tareas:

- a. Receptar las carpetas designadas para desembolso, verificar que la operación cumpla las condiciones de aprobación y documentación requerida para instrumentación correspondiente.
- b. Desembolsar la operación de crédito, acreditando monto en cuenta del Cliente.
- c. Enviar a custodiar las carpetas de operaciones desembolsadas.

Responsable: Analista de auditoría

Actividad: Monitoreo de colocación de producto microcrédito avancemos juntos

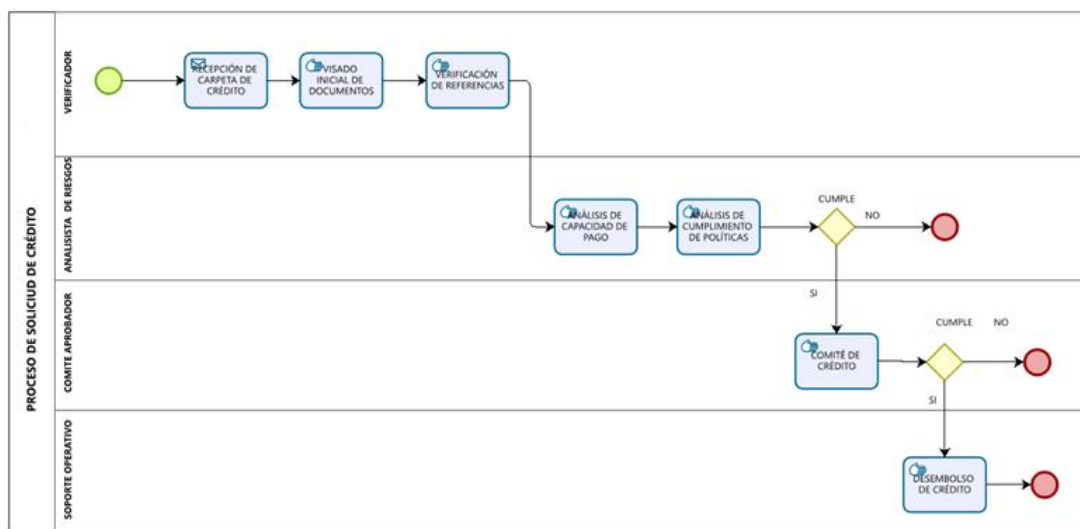
Tareas:

- a. Revisar de manera mensual de acuerdo con una muestra que las operaciones seleccionadas cumplan las condiciones de aprobación y documentación requerida para instrumentación correspondiente.

Análisis de las cosechas de colocación de microcrédito, presentar informe de deterioro de esta cartera.

Finalmente, presentamos el diagrama de procesos a aplicar para este diseño de producto, en este se incluye información de las áreas funcionales que intervienen en el proceso, actividades que efectúan, de acuerdo con un flujo y secuencia.

**Figura 33.** Diagrama de proceso Microcrédito Avancemos Juntos



Elaborado por: Las autoras

En cuanto a la aplicación se realizará en las agencias de la ciudad de Cuenca, en las mismas se cuenta con un Ejecutivo Terreno y en Fábrica de crédito se dispondrá de dos Analistas de crédito, a los cuales se les impartirá capacitaciones en materia de Microfinanzas con especialización en Microcrédito para informales, la misma será planificada por el Departamento de Riesgos, en cuanto a aspecto tecnológico se cuenta con la herramienta de Equifax que asigna una calificación en base al perfil del cliente, se utilizará para determinar si la solicitud es aprobada de manera inmediata o se ingresa a análisis, más todos los sistemas internos del banco, en la sistemática comercial el Gerente Zonal de Azuay determinará las metas mensuales en este producto de acuerdo a la estrategia de introducción del producto, y el departamento de Marketing en conjunto con el área comercial definirán el plan de promoción del producto, la propaganda, publicidad, obsequios, y tiempo de campaña.

#### ***4.8.6 Metodología y criterios de evaluación capacidad de pago en análisis de crédito.***

En este punto, se determinan los parámetros para la evaluación y el análisis de crédito, el cual debe cumplir con normativa, políticas específicas del producto y condiciones comerciales internas dictaminadas por las líneas de negocios.

Los parámetros para evaluación de crédito se deben realizar en este orden, primero revisar de manera exhaustiva aspectos y condiciones de carácter normativo y tributario definido por los diferentes Organismos externos de control, posterior verificar el cumplimiento de políticas internas y determinar capacidad de pago.

Seguidamente se exponen los conceptos para tener en cuenta:

**Carácter normativo:** Hace alusión a los preceptos impuestos por la Superintendencia de Bancos para colocar un microcrédito, aspectos como disponer de su propia tecnología crediticia, requisitos mínimos en carpeta de crédito, manuales de crédito que definan la documentación requerida, procesos de control interno, responsables de aprobación, documentos con firmas de aprobadores, copias de habilitante, etc.

**Carácter Tributario:** Se debe cumplir con revisión de deudas firmes en el SRI, se corrobora esta información en el portal web, este diseño de producto es enfocado a Clientes informales, no obstante, pueden presentar deudas por RUC suspendido.

**Listas de Control:** Se refiere a la información de Clientes implicados en bases de diferentes instituciones internacionales y del Banco. OFAC Oficina de Control de Activos Extranjeros y ONU que detectan personas implicadas en lavado de activos, terrorismo y financiamiento de terrorismo. Bases PEPS son personas expuestas políticamente, quienes ejercen funciones públicas, lista de implicados se trata de clientes inmersos en juicios de riesgo y que no estén legalmente habilitados para contratar productos o servicios financieros, lista de vinculados, que son bases de familiares directos del personal que tiene nivel de autorización o inherencia en aprobación de crédito

Esta información se encuentra consolidada y se revisa de manera integral en creación y actualización de datos del Cliente, en caso de estar registrado en cualquiera de estas listas el sistema automáticamente genera una alerta al Departamento de Cumplimiento, para analizar el caso, aprobar o negar el ingreso de esa propuesta.

Una vez cumplida esta revisión se consideran los siguientes aspectos:

**Estado de situación financiera:** Revisión y confirmación de la situación financiera actual del cliente a través de información de sus Activos, Pasivos y Patrimonio, se evaluará el patrimonio neto en función de la documentación presentada.

**Carácter Crediticio:** Se refiere a examinar la experiencia en la institución, en caso forme parte de portafolio de clientes actuales, así como, también en las instituciones del sistema financiero regulado, no regulado, sistema comercial y evolución de su buró de crédito. De igual forma, en este punto se verifican causas en función judicial correspondiente a dinero, lo que confirma el cumplimiento de sus obligaciones con terceros.

**Capacidad de pago:** Consiste en la suficiencia que el deudor presenta para cancelar la obligación solicitada al banco, esta depende de sus ingresos debidamente justificados, gastos familiares, gastos de su actividad económica y financieros, estos sirven de insumo para elaborar un flujo de caja que determina un ingreso líquido mensual, el cual no debe comprometerse en más del 50% del dividendo propuesto.

**Sector de Mercado:** Se efectúa un análisis del sector de mercado al cual pertenece la actividad económica del deudor, dentro de una óptica de políticas gubernamentales, macroeconómicas, análisis FODA, y deberá presentar información actualizada de acuerdo con la realidad económica del país.

#### ***4.8.7 Gestión de administración del crédito***

Los bancos deben operar bajo políticas apropiadas y correctamente definidas para otorgar crédito, definir límites, contar con un proceso explícito para aprobaciones, instrumentación, control y monitoreo de la cartera, para minimizar los riesgos de deterioro. El Directorio tiene la labor de supervisar las actividades de otorgar créditos y administrar el riesgo, revisar periódicamente estrategias que delimiten la tolerancia del riesgo, así como la rentabilidad que desea alcanzar en este contexto, garantizando la continuidad.

#### 4.8.8 Gestión de cobranzas

Para gestión de cobranzas se aplican políticas específicas para cartera vencida en donde la cartera contablemente se registra en vencida según el tipo de segmento de crédito como se presenta a continuación:

**Tabla 40.** Días vencidos de acuerdo con el segmento de crédito

<b>Tipo de crédito</b>	<b>Segmento del crédito</b>	<b>Días vencidos</b>
PRODUCTIVO	Productivo Corporativo	61 días
	Productivo Empresarial	
	Productivo PYMES	
CONSUMO	Consumo	61 días
EDUCATIVO	Educativo	61 días
VIVIENDA	Vivienda de Interés público	61 días
	Inmobiliario	
MICROCRÉDITO	Microcrédito acumulación Simple	61 días
	Microcrédito acumulación compuesta	

Nota: Extraído de “Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de resoluciones N 609-2020F y N 662-2021F”, (2017).

Elaborado por: Las Autoras

Una vez establecidos los días de vencimiento del segmento de microcrédito para gestionar el cobro de valores vencidos el personal de recuperaciones para este nivel de morosidad deben ejecutar llamadas telefónicas, enviar mensajes SMS, mensajes whats app, mensajes grabados, notificaciones por correo electrónico y visitas domiciliarias de acuerdo con estrategias mensuales diferenciadas

Para ello los oficiales de recuperaciones deben seguir los siguientes pasos:

- El oficial de recuperaciones debe revisar los reportes de pagos vencidos a la fecha
- De los microcréditos vencidos elaborar las notificaciones de acuerdo con el periodo de mora
- Pasado los 90 días el caso pasa a ser un trámite judicial

La cartera vencida y recuperada debe gestionarse principalmente con pagos en efectivo, y también se debe analizar la capacidad de pago para proponer la generación de una operación de refinanciamiento o reestructuración de la deuda.

#### **4.9 Análisis de factibilidad (técnica, económica, financiera, natural, legal, social, comercial)**

##### **4.9.1 Factibilidad técnica**

Referente a este punto se realizan consideraciones tecnológicas y de tiempo, se explican a detalle cada una.

**Tecnológicas:** En el Banco del Austro (objeto de nuestra propuesta) se cuenta con sistema denominado Fitbank, para poner en producción este microcrédito, no se requiere un desarrollo tecnológico, se debe ingresar un cambio emergente en la célula comercial, en este proceso se incluye los datos y condiciones del producto para la creación en sistema y la parametrización correspondiente. En cuanto a herramientas requeridas para calificación como Equifax, todos los Ejecutivos Comerciales cuentan con usuarios y accesos, de igual modo, el resto de páginas que son de consultas en sitios web de instituciones como SRI, Función Judicial, páginas de Municipios para consulta de predios, páginas de Instituciones Públicas de servicios básicos para consulta de planilla de dirección de domicilio, etc. Por lo que no se requiere inversión en sistemas nuevos.

**Tiempo:** En cuanto a esta variable tenemos algunas actividades que involucran tiempo para la implementación del diseño de este producto. Primero se elabora la presentación del producto, y acta correspondiente para ingresar como punto del orden del día en próximo Directorio, tiempo establecido una semana, contando con la autorización correspondiente se coordina con líder de célula comercial para que ingrese cambio emergente para ejecución por parte de Tecnología y creen el producto y se parametrize en sistema, tiempo quince días, con Marketing el plan de promoción les toma aproximado tres semanas, incluido la contratación de publicidad e impresión de folletería, Gerente Zonal Azuay elabora de plan de sistemática comercial para determinar metas del personal en una semana, y finalmente Talento Humano y Riesgos organizan programa de capacitación en Microfinanzas especializado en Microcrédito clientes informales, que dura quince días dirigido a Ejecutivos Terreno de Azuay y dos Analistas de crédito.

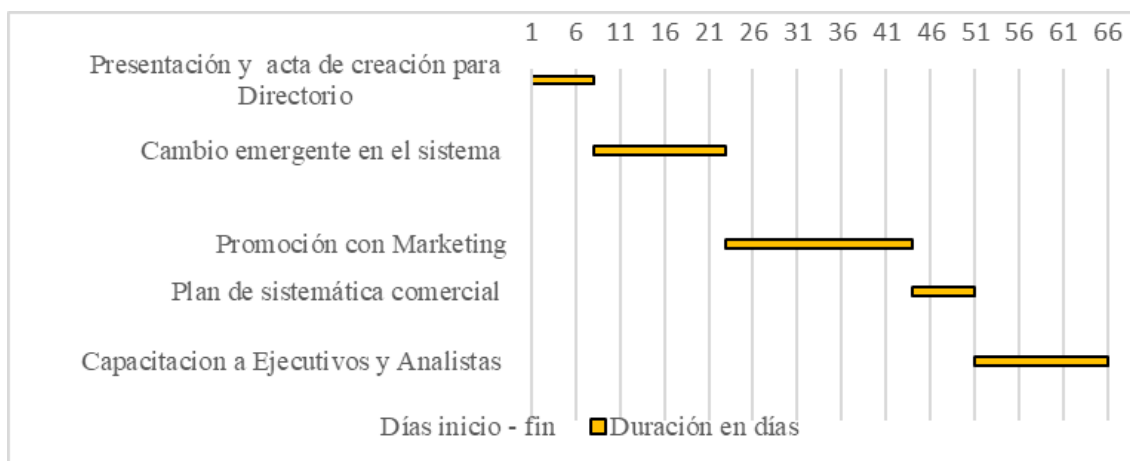
**Tabla 41.** Actividades y Cronograma de implementación de diseño de producto

Actividades	Día Inicio - Fin	Duración en días
Presentación del producto y elaboración de acta de creación para Directorio	1	7
Cambio emergente en el sistema	8	15
Promoción con Marketing	23	21
Plan de sistemática comercial	44	7
Capacitación a Ejecutivos y Analistas	51	15
Finalización	66	

Elaborado por: Las autoras

Para mejor apreciación se incluye gráfico de diagrama de Gantt.

**Figura 34.** Cronograma



Elaborado por: Las autoras.

De acuerdo con la ilustración se estima que las diferentes actividades tomarán un tiempo total de 66 días, por lo que se organizará con los departamentos correspondientes la ejecución y se monitorea el cumplimiento de fechas, este levantamiento de información se realizó con consulta a los expertos en cada área.

#### **4.9.2 Factibilidad económico - financiero**

Es preciso considerar que esta propuesta, contribuye a la implementación de la línea de Microfinanzas en un banco privado, con especialidad en la colocación de microcrédito, con el fin de que se explote este mercado meta de comerciantes informales, este segmento es muy rentable y a la vez riesgoso demanda una adecuada gestión de colocación y recuperación, esto viene de la mano con el cumplimiento de presupuesto y de metas establecidas en la sistemática comercial para evitar el deterioro de la cartera. Cabe destacar la contribución económica local para la provincia ya que aportará a la ampliación de emprendimientos, nuevas plazas de empleo, potenciando las habilidades de los Clientes para emprender y contar con un ingreso para sustento de sus Familias.

La estimación de este modelo de gestión debe realizarse enfocado a una sostenibilidad financiera, compuesta por bajos costos operativos, y de fondeo,



productividad del área comercial y baja morosidad, concertar estos aspectos permitirá que se supere punto de equilibrio, de este modo se solventa la falta de avales.

Para establecer un presupuesto de colocación de este producto, rentabilidad y costo beneficio, se toma como ejemplo al Banco del Austro, institución que tiene amplia cobertura en la ciudad.

Para iniciar debemos identificar el Market share de la institución en relación con la cartera total de microcrédito de bancos privados, monto promedio desembolsado, número de operaciones colocadas al año, tomaremos como referencia el año 2021.

**Figura 35.** Market share de Microcrédito de cartera Banco del Austro

<i>Supuestos del mercado</i>		
<b>Concepto</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor</b>
Cartera Microcrédito total Bancos Privados - Saldo Dic 2021	USD	68,338,376.36
Cartera Microcrédito Banco del Austro - Saldo Dic 2021	USD	7,162,324.87
Market share Microcrédito	%	10.48%
Monto Promedio Desembolsado (Monto desembolsado / # de Créditos de consumo desembolsados)	USD	23,987.07
Monto Desembolsado Microcrédito Banco del Austro, 2021	USD	3,022,370.95
Participación Monto Desembolsado vs. Cartera Microcrédito total	%	4.42%

### *Supuestos del modelo*

<b>Concepto</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor</b>
Incremento de productividad	Cuenta /Ejecutivo	4
Ejecutivos Comerciales	No.	7
Impacto anual en cartera	USD/año	8,059,655.87

Nota: Extraído de la página web Superintendencia de Bancos (2022).

Elaborado por: Las autoras

Como podemos observar la colocación en microcrédito es baja en relación a el total colocado por bancos privados, nuestra cuota de mercado es del 10.48% por lo que se identifica una oportunidad para crecer exponencialmente en este segmento, en cuanto a montos desembolsados tenemos una participación del 4.42% en relación a cartera total con corte diciembre 2021 de igual manera es un porcentaje bajo, se identifica el monto promedio mensual desembolsado y número de operaciones, se cuenta en la actualidad con 7 Ejecutivos Terreno los cuales serán designados para esta línea de negocio, y se establece un crecimiento de 4 operaciones de microcrédito por cada Ejecutivo, lo cual proyecta un impacto en la cartera de \$8 millones, lo cual aporta considerablemente a los ingresos por colocación.

Seguidamente, presentamos información de la colocación en volumen y en número de operaciones, estableciendo un factor de amortización calculado a un plazo de dos años y medio, establecido para el producto propuesto, calculado de manera proporcional para un año, arrojando como resultado el 21.67%, se realiza proyección de colocación con un incremento de 4 operaciones por Ejecutivo.

Con relación a la rentabilidad se toma información de tasa anual efectiva de microcrédito, en tasa de intereses causados se realiza promedio de las tasas pasivas expuestas en tarifario de Banco Central con corte abril 2022, la provisión se establece de datos expuestos en Superintendencia de Bancos corte diciembre 2021, proporcionando un resultado de 11% de margen.

**Figura 36.** Cálculo valor de colocación de Microcrédito Banco del Austro

<i>Supuestos de colocaciones actuales</i>		
<b>Concepto</b>	<b>Unidades</b>	<b>Valor</b>
# de Créditos de consumo desembolsados anuales, 2021	Créditos/año	126
Monto Desembolsado Microcrédito Banco, 2021	USD	3,022,370.95
Factor de amortización	%	21.67%
Monto Promedio Desembolsado Microcrédito, 2021	USD/crédito	23,987.07
Promedio créditos desembolsados mensual, 2021	Créditos/mes	11
Ejecutivos, corte 2021	No. Ejecutivos	7
Créditos desembolsados por ejecutivo, 2021	Créditos x mes/Ejecutivo	1
Créditos desembolsados incrementales por Ejecutivo	Créditos x mes/Ejecutivo	4

*Supuestos de rentabilidad*

Tasa anual efectiva	%	24.89%
Intereses causados - Obligaciones con el público	%	3.42%
Provisiones	%	10.80%
<hr/>		
Margen financiero		11%
<hr/>		

Nota: Extraído de la página web Superintendencia de Bancos (2022). Página web BCE (2022).

Elaborado por: Las autoras



**Figura 38.** Cálculo de utilidad neta por incremento de productividad

Años	Meses	2022												2023												2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Variables	Conten Total	-	-	-	-	0.022	0.045	0.067	0.090	0.112	0.134	0.157	0.179	0.201	0.224	0.246	0.269	0.291	0.313	0.336	0.358	0.381	0.403	0.425	0.448	0.470	0.493	0.515	0.537	0.560	0.582	0.604	0.627	0.649	0.672	0.694	0.716
	Movimientos de Cartera	-	-	-	-	0.022	0.045	0.067	0.090	0.112	0.134	0.157	0.179	0.201	0.224	0.246	0.269	0.291	0.313	0.336	0.358	0.381	0.403	0.425	0.448	0.470	0.493	0.515	0.537	0.560	0.582	0.604	0.627	0.649	0.672	0.694	0.716
24.92%	Intereses por Desembolso	-	-	-	-	0.000	0.001	0.001	0.002	0.002	0.003	0.003	0.004	0.004	0.005	0.005	0.006	0.006	0.007	0.007	0.007	0.008	0.008	0.009	0.009	0.010	0.010	0.011	0.011	0.012	0.012	0.013	0.013	0.013	0.014	0.014	0.015
	Comisiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ingresos	-	-	-	-	0.000	0.001	0.001	0.002	0.002	0.003	0.003	0.004	0.004	0.005	0.005	0.006	0.006	0.007	0.007	0.007	0.008	0.008	0.009	0.009	0.010	0.010	0.011	0.011	0.012	0.012	0.013	0.013	0.013	0.014	0.014	0.015
10.80%	Pérdida Esperada	-	-	-	-	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	0.003	0.003	0.003	0.003	0.003	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.006	0.006	0.006	0.006
3.42%	Costo de Fondo	-	-	-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	0.002	
1.00%	Gastos Admin.	-	-	-	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	Gastos	-	-	-	-	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.002	0.002	0.002	0.002	0.003	0.003	0.003	0.004	0.004	0.004	0.004	0.005	0.005	0.005	0.005	0.006	0.006	0.006	0.006	0.007	0.007	0.007	0.008	0.008	0.008	0.008	
	Utilidad	-	-	-	-	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.002	0.002	0.002	0.002	0.003	0.003	0.003	0.003	0.003	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.005	0.005	0.005	0.005	0.005	0.006	0.006	0.006	0.006	
		-	-	-	-	195.060	390.121	585.181	780.242	975.302	1.170.363	1.365.423	1.560.484	1.755.544	1.950.605	2.145.665	2.340.726	2.535.786	2.730.846	2.925.907	3.120.967	3.316.028	3.511.088	3.706.149	3.901.209	4.096.270	4.291.330	4.486.391	4.681.451	4.876.512	5.071.572	5.266.632	5.461.693	5.656.753	5.851.814	6.046.874	6.241.935

Elaborado por: Las autoras

Finalmente, en revisión de cifras de utilidad a recibir, podemos observar un valor positivo y relevante, generando utilidad neta el primer año de \$ 195 mil dólares, este se va incrementando a medida que se coloca más operaciones de este segmento y se va cobrando e interés de las cuotas correspondientes, demostrando un crecimiento sostenido y estable, inclusive luego de deducción de porcentaje de pérdida esperada y costo de fondeo.

Por los puntos mencionados, en resumen, se puede asegurar la factibilidad económico – financiera de esta propuesta.

Es importante enunciar que a través de estos financiamientos la Institución está cumpliendo con responsabilidad social empresarial materia que enfatiza prácticas que promueven el bienestar social, pues la institución no solamente debe compensar a sus accionistas, sino también a todas las personas que estén relacionadas directa e indirectamente con el banco que pudieran verse impactados por el accionar de la empresa, por esto las instituciones deben ser dirigidas desde la óptica en la que prevalecen los grupos de interés a través de una operatividad ética y responsable, donde las decisiones de los Directivos están más allá del interés económico, esto influye de manera directa y positivamente en la reputación e imagen del Banco, generando cercanía y conexión con sus Clientes, siendo un indicador de una relación de calidad entre ambos, que va más allá de la satisfacción a través de servicios financieros, dando como resultado relaciones consolidadas a largo plazo.

#### ***4.9.3 Factibilidad legal***

En el ámbito legal este diseño de producto es factible y no tiene objeción para ejecutarlo, de acuerdo con resolución No. 603-2020-F. de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, referente a Microcréditos expresa que este producto es el conferido a personas naturales o empresas que registren ventas anuales inferiores a \$100M dólares, cuyo destino es financiar actividades de comercio o producción en baja escala, siendo esta la principal fuente de repago, ingresos debidamente verificados por el Sistema Financiero Nacional, por consiguiente, acorde a los organismos de control no se presentan limitaciones legales, el diseño de producto se enmarca en el perfil de estos Clientes y sus políticas específicas cumplen con la aprobación del máximo organismo de la institución que es el Directorio.

En la misma línea, se cumplirá con la generación de habilitantes para la concesión y desembolso de microcrédito, formatos ya establecidos por el banco, los mismos son sujetos a revisión y sumilla del Departamento Legal previo la acreditación en cuenta de los Clientes.

#### **4.9.4 *Factibilidad social***

Es dable destacar que, en el aspecto social el diseño de este producto tiene suprema valía, como se menciona en apartados anteriores la colocación en el target de comerciantes informales denota el cambio de óptica de la banca tradicional hacia una banca de microfinanzas que aporta a la disminución del índice de pobreza en el país, y reactivación económica, vinculándose de esta manera con grupos de interés que son vulnerables, que pertenecen a una dimensión distinta, este accionar causa una percepción positiva en los clientes actuales, así como, genera oportunidad de captación de clientes nuevos y su fidelización. Coincidiendo con varios autores mencionados en marco teórico el producto microcrédito es una herramienta de financiamiento que promueve la lucha contra la pobreza de la población, por lo que se afirma la factibilidad de implementar y potenciar este producto en busca de beneficiar a estos grupos sociales, esta situación se acentúa en contexto de la responsabilidad social empresarial que promulga la Institución.

#### **4.9.5 *Factibilidad comercial***

De igual modo, en el matiz comercial se puede deducir que es factible el diseño de este producto, pues a través de presupuesto de colocación y modelo de sistemática comercial se da seguimiento diario al cumplimiento de metas del área comercial, para la introducción y promoción se contará con la labor de Marketing para que la difusión sea masiva y agresiva, las condiciones y políticas específicas fueron construidas con requerimientos de clientes comerciantes informales, por lo que se espera una respuesta favorable, de igual modo este producto será parte de plan de incentivos de ingreso variable para Ejecutivos Terreno, de esta manera se motiva a la gestión y se dará mayor énfasis en la colocación.



## **5 PROPUESTA ESTRATEGICA DE LANZAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO**

Finalmente, en esta sección, se establecen las acciones y mecanismos requeridos para la introducción del nuevo producto, definiendo objetivos y estrategias para alcanzar los objetivos propuestos.

### **5.1 Plan de marketing del diseño nuevo producto de microcrédito dirigido al sector informal.**

Cabe mencionar que este producto de microcrédito direccionado a sectores vulnerables, que muy poco mantienen acceso a los beneficios de las instituciones financieras formales, está elaborado para su aplicación en el Banco del Austro S. A., y mantiene como su primordial basamento la visión que mantiene esta institución en Políticas de Responsabilidad Social Corporativa.

#### ***5.1.1 Evolución histórica Banco del Austro S. A.***

En la ciudad de Cuenca en el año de 1977 Banco del Austro inició sus actividades, esta idea nace por parte de entusiastas emprendedores entre los que destaca la familia Eljuri Antón, Mora Vázquez y Peña Calderón, quienes se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Banco del Austro (2021) “contó con un capital inicial de 31.5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Simón Bolívar entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva.”

“Desde esa fecha, cada uno de los hombres que han liderado esta institución, le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su propio edificio, pero sobre todo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país.” (Banco del Austro,2021)

#### ***5.1.2 Filosofía empresarial.***

Banco del Austro es una institución financiera con una gran trayectoria a nivel nacional el mismo que ha establecido la siguiente estructura filosófica

#### **Misión**

“Nuestra razón de ser son nuestros clientes.

La pasión por servirles más allá de sus expectativas nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, funcionarios, accionistas y comunidades”

### **Visión**

“Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés”.

### **Valores**

- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad.
- Innovación.
- Eficiencia
- Servicio.

### **Sistemas de gestión**

“Banco del Austro se basa en productos y servicios basados en tecnología de vanguardia, van de la mano con una innovación digital profunda. Canales y aplicativos digitales, factoring electrónico, cash management, Austro digital y call center son algunos referentes” (Banco del Austro, 2021)

Banco del Austro al ser una institución financiera reconocida a nivel nacional y con una cartera amplia de productos financieros, tiene la opción de implementar un nuevo producto de microcrédito aplicado a clientes informales el mismo que presenta el siguiente plan de marketing.

### 5.1.3 Misión del producto

Ser el mejor producto de microcrédito que proporciona una solución oportuna a las necesidades de financiamiento de los comerciantes informales, considerados un sector vulnerable, para cumplir sus sueños y objetivos en la ejecución de sus emprendimientos.

### 5.1.4 Visión del producto

Se fundamenta en un servicio de excelencia a los comerciantes informales (sectores vulnerables tradicionalmente no atendidos), logrando un impacto positivo en sus vidas, superando sus expectativas, y entablando relaciones a largo plazo, creando valor para este segmento de Clientes.

### 5.1.5 FODA

El producto microcrédito presenta el siguiente análisis FODA

**Tabla 42.** Análisis FODA producto microcrédito

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Producto que brinda responsabilidad social empresarial a la institución.	Inclusión social
Servicio financiero que cubre necesidades a sectores de bajos ingresos	Fomentar el empleo.
Innovación productiva con relación a la competencia.	Erradicar la pobreza
Tasa de interés adecuada.	Surgimiento de nuevas empresas.

Inversión Económica

Crecimiento del PIB del país

Desarrolla positivamente la autoestima del beneficiario

Innovación de la producción nacional

Participación en el mercado cubrir sectores que no han sido atendidos

---

**Debilidades****Amenazas**

---

Falta de promoción, difusión del producto de microcrédito

Oferta de servicios similares por parte de la competencia

Restricciones por parte del sistema financiero

Políticas tributarias y laborales que provocando el cierre de pequeños emprendimientos

Limitación de crédito

Incremento de tasas activas por parte del estado

Poco conocimiento por parte de clientes sobre un producto de microcrédito

Políticas de estado que favorecen a instituciones financieras del sector económico popular y solidario

---

Fuente: Análisis realizado de acuerdo con información adquirida de encuesta realizada a comerciantes del sector informal

Elaborado por: Las autoras

### **5.1.6 Políticas generales**

Se establecen con relación a parámetros básicos para la concesión del microcrédito, como es el carácter crediticio, capacidad de pago, el estado de situación financiera, y el sector del mercado en el que se encuentra la actividad del sujeto de crédito.

### **5.1.7 Políticas específicas**

Las mismas se presentan a detalle en el prototipo del producto, en el capítulo anterior, citando las características puntuales del sujeto de crédito, de normativa, y de reglas internas que la institución adopta para mitigar riesgos en la cartera, enfocado en ofrecer un producto accesible y ágil para el segmento de comerciantes informales.

### **5.1.8 Normas de control**

Como normas de control para aplicar al producto de microcrédito se pueden detallar las siguientes:

- El cliente que solicite un microcrédito debe pertenecer a una asociación, en el caso de no pertenecer a alguna asociación, se debe buscar la manera de identificar clientes con actividades económicas similares y conformar nuevas asociaciones, contarán con el asesoramiento y servicio del Departamento Legal del Banco.
- En las solicitudes de microcrédito la asociación comercial figurará como garante.
- En el caso de que algún miembro de la asociación ingrese a cartera vencida por falta de pago, se gestionará a través de la asociación el pago de la cuota pendiente, y de considerarlo pertinente la asociación sea la que cancela cuota pendiente
- Si los beneficiarios de una asociación destinataria de este producto, llegase a tener un porcentaje igual o mayor al 10% en cartera vencida se suspenderá la entrega de créditos a los miembros de esta asociación, hasta que se regularicen los abonos de todos los socios.

### **5.1.9 Antecedentes**

Esta investigación fue orientada al diseño de un microcrédito para clientes informales aplicada en un banco privado, la propuesta apunta a ofrecer un producto con condiciones competitivas, políticas específicas ajustadas al perfil de este segmento de

clientes, considerándose una obligación moral en busca de cubrir necesidades sociales de población vulnerable, de notándose el enfoque de responsabilidad social empresarial, se identificó un mercado potencial ya que los bancos presentar menor colocación de este producto versus las Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1.

#### ***5.1.10 Justificación***

Con este diseño de producto se pretende atender a clientes informales los cuales no han tenido acceso a financiamiento y su actividad comercial a baja escala se ha visto afectada, aportando así, a promover un mejor estilo de vida de Clientes y sus familias, generando de esta manera ingresos, fuentes de empleo y aportando en general a la economía nacional, se ejecutará a través de programas de responsabilidad social empresarial.

#### ***5.1.11 Estrategias de marketing de la propuesta***

Dar a conocer el producto de microcrédito y los beneficios para el financiamiento de actividades del sector informal.

#### **Estrategias**

- Realizar un convenio con el principal medio de comunicación televisivo (Telerama) con que cuenta la ciudad, por su cobertura y veracidad
- Incrementar la publicidad del nuevo producto a través de periódicos locales (EL TIEMPO, EL MERCURIO) ya que estos medios dan información clara y detallada.
- Realizar lanzamiento del microcrédito en ferias de emprendedores

#### **Tácticas**

- Difusión escrita del nuevo producto que oferta el banco por (3 meses) y televisiva (1año)
- Asistir a ferias de emprendedores y dar a conocer el producto

#### **Actividades**

- Realizar reuniones con los departamentos involucrados para tratar temas de publicidad
- Realizar convenios con las ferias de emprendedores para dar a conocer el nuevo producto
- Firmar contratos con los diferentes medios de comunicación para su ayuda con la difusión de la información del nuevo producto de microcrédito

#### **Responsable**

- Gerente Nacional de Crédito y Coordinadoras Comerciales del Banco
- Departamento de mercadeo del Banco del Austro

#### **Tiempo**

- 1 año

#### **Costo**

Entre los costos que se maneja el banco en referencia a su plan de publicidad detallamos los siguientes

**Tabla 43.** Costo de publicidad para producto de microcrédito

<b>Alternativa</b>	<b>Costo semanal</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo Anual</b>
Convenio tv (1 año)	\$140	\$560	\$6720
Prensa (3 meses)	\$10.50	\$42	\$126
Material para asistencia a ferias			\$1200

<b>Total</b>	<b>\$150.5</b>	<b>\$602</b>	<b>\$8046</b>
--------------	----------------	--------------	---------------

---

Elaborado por: Las autoras

### **Resultado esperado**

- Incremento de la cartera de clientes
  - Reconocimiento de la sociedad por acciones de Responsabilidad Social, y de igual manera parte de los clientes
  - Posicionamiento en el mercado de la ciudad de Cuenca y del país
1. Diversificar e incrementar la cuota de participación del mercado en el segmento microcrédito.

### **Estrategias**

- Visitas de promoción cara a cara, efectuada por los Ejecutivos Comerciales y personal de campo de Marketing, en puntos clave de la ciudad de Cuenca, donde hay afluencia de comerciantes informales.
- Base de datos de clientes potenciales y de acuerdo con su interés dar seguimiento para nuevas y posteriores visitas y explicación con el Departamento legal para conformación de Asociaciones Comerciantes.
- Plan de incentivos para los Ejecutivos Comerciales, que sea retador y a la vez con una compensación alta al cumplir la meta, este viene de la mano con la sistemática comercial definida por los Gerentes Comerciales del BA.

### **Tácticas**

- Folletos con información del producto
- Obsequios promocionales

### **Actividades**



- Reunión con los Ejecutivos comerciales y asesores de marketing para establecer las fechas y lugares en los que se efectúan las visitas, elaborando un calendario semanal para seguimiento.
- Elaborar un formulario de encuesta en temas en el que los Ejecutivos registren los datos de las visitas a Clientes y se pueda generar reportes diarios, con relación a respuesta de los clientes, y seguimiento para revisitas.
- Estructurar la meta de acuerdo con la proyección propuesta en el capítulo 4, sección de factibilidad financiera – económica, y socializar con Ejecutivos, revisar cumplimiento diario.

### **Responsable**

- Gerente Nacional de Crédito, Coordinadora Comercial y Microcrédito, Gerente Nacional de Negocios

### **Tiempo**

- 3 meses

Se establece un tiempo mínimo de 3 meses para posterior a ello realizar análisis de la evolución de la cartera y determinar si presenta crecimiento. En cuanto a este factor a través de la sistemática comercial el Gerente Nacional de Negocios controla y exige la productividad requerida.

### **Costo:**

En este punto no genera costo, pues se realizará el análisis de inicio de colocación y de la cartera generada para realizar acciones de mejora y retroalimentación. Se utiliza folletería elaborada para el lanzamiento.

### **Resultados:**

- Generar colocación de microcrédito y en el tiempo establecido analizar la cartera.
- Mantener una base de datos actualizada para promoción del producto.
- Ejecutivos Comerciales motivados por su paquete de incentivos.

2. Fortalecer acciones de responsabilidad social empresarial enfocado a sector vulnerables que no han sido atendidos.

### **Estrategias**

- Ejecutar programas de capacitación en relación con el producto de microcrédito enfocado al sector informal que no ha sido atendido.
- Realizar conferencias taller con el sector informal de la ciudad de Cuenca en temas de emprendimiento, modelos de negocio, contabilidad y marketing
- Motivar al sector para que formalice sus actividades comerciales y los beneficios que conlleva a esto.
- Dar a conocer los beneficios de recibir las conferencias, certificaciones, y fortalecer conocimientos para el desarrollo de su actividad.

### **Tácticas**

- Folletos
- Material didáctico
- Contratar conferencista especializado en temas de Microcrédito

### **Actividades**

- Dictar las conferencias los fines de semana.
- Contactar al conferencista nacional
- Buscar el lugar de conferencia y material de apoyo.

### **Responsable**

- Gerente Nacional de Crédito y Coordinadoras Comerciales del Banco
- Recursos Humanos

### **Tiempo**

- Conferencias y capacitaciones cada 3 meses durante un año

## Costo

**Tabla 44.** Costo de programas de capacitación

<b>Alternativa</b>	<b>Costo trimestral</b>	<b>Costo Anual</b>
Conferencistas (2 capacitadores)	\$1000	\$3000
Local	\$350	\$1050
Documentos	\$100	\$300
Material audiovisual	\$50	\$150
<b>Total</b>	<b>\$1500</b>	<b>\$4500</b>

Elaborado por: Las autoras

### **Resultados:**

- Contribuir a que el sector informal y emprendedores tenga conocimiento sobre temas de Microcrédito.
- Emprendedores satisfechos con el servicio que brinda el banco

#### **5.1.12 Método de lanzamiento**

Utilizaremos el método de zonas de ensayo, seleccionamos la ciudad de Cuenca, concentrados en los clientes potenciales identificados, comerciantes informales, se realizará una concentración de esfuerzos en el lanzamiento, dando un seguimiento preciso a la acogida del mercado objetivo, tendencia de colocación, realizando retroalimentación en caso amerita acciones de mejora.

En la práctica se propone lo siguiente:

- Rueda de prensa a primera hora en el auditorio del Banco, cotando con la presencia de Gerencia General y los grupos de interés.
- Ofertar contenido de excelente calidad, de manera gratuita.
- Crear un blog y mantenerlo actualizado.
- Entrar en contacto permanente con los dirigentes de los comerciantes informales, visitas, foros.

Utilizar promoción por todas las redes sociales y en las oficinas físicas de la ciudad de Cuenca.

### ***5.1.13 Introducción del producto***

El plan definido para la introducción del producto se basa en dos medios necesarios:

**Medios de información y formación:** Dirigidos a Ejecutivos Comerciales y Analistas de Crédito quienes deben manejar perfectamente la metodología y procedimiento para colocar el microcrédito.

**Medios de Comunicación:** Para dar a conocer nuestro producto a los potenciales clientes se efectuará una rueda de prensa con los medios más importantes de comunicación de la ciudad de Cuenca, en el Auditorio del Banco del Austro, donde se expondrán los principales beneficios de este producto, como invitados especiales se contará con los dirigentes de las principales Asociaciones de emprendedores, artesanos y agricultores, de igual modo se presentará un slogan e imagen de la campaña que se aplicará en la Agencias de Cuenca.

### ***5.1.14 Evaluación, monitoreo y control***

Se establecen indicadores de gestión que serán evaluados y monitoreados, indicador de cumplimiento que mide la colocación semanal en número de operaciones y en volumen, que se controla de acuerdo con la sistemática comercial establecida, porcentaje de operaciones rechazadas, determinación de principales objeciones de clientes, posterior a la colocación se analizarán cosechas para determinar si existe deterioro en la cartera y acciones oportunas para minimizar el riesgo.

## 6 CONCLUSIONES

En este capítulo se exponen las conclusiones principales provenientes de los resultados obtenidos posterior a la revisión teórica.

En este trabajo de investigación se diseñó y planteó una propuesta de un producto de microcrédito, que ofrece la Banca privada, dirigida a atender al sector informal, al comprobar que el microcrédito es una herramienta de financiamiento enfocado en un segmento vulnerable de la población, personas de escasos recursos económicos, emprendedores con negocios en baja escala, se determinó que es de crucial importancia que la banca privada fomente responsabilidad social empresarial y se centre en este grupo de interés ofreciendo un producto financiero con condiciones adecuadas y competitivas.

Tras lo expuesto, en cuanto a los objetivos específicos podemos indicar que en el presente trabajo se analizó la incidencia que ha tenido la Banca Privada y las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento 1, en la oferta de microcrédito dirigida al sector informal, se precisó que estas últimas presentan mayor colocación en cartera de microcréditos en los últimos 5 años en relación a la banca privada, también se evidenció que exponen un índice de mora más bajo, demostrando así que es un target de clientes que pueden generar un nivel alto de colocación y recuperación apropiada.

En esta investigación se estructuró el diseño de la propuesta que contemple y busque satisfacer las necesidades del sector informal, así como cuide de mantener encuadrado en las políticas de las instituciones financieras privadas, a través de encuesta realizada a comerciantes informales se estableció condiciones y políticas específicas para diseñar un producto competitivo y adecuado, cuidando el riesgo de exposición con aval calificado y seguimiento exhaustivo de Ejecutivos Terreno y Recuperaciones.

De igual modo se analizó la factibilidad de la implementación de este producto, se señaló la factibilidad técnica, económico – financiera, legal, social y comercial, se expuso al respecto y todas estas aristas confirman que sí es posible llevar a la práctica este producto

En este mismo orden, se estructuró las políticas específicas, procesos y actividades, controles internos que se deben efectuar, así como indicadores de gestión, para el funcionamiento de este producto en la institución, esta información es esencial

para coordinar acciones, y ofrecer de manera controlada este financiamiento, cumpliendo con requisitos y políticas que permitan colocar de manera eficiente en este segmento.

## **7 RECOMENDACIONES**

El Gobierno Nacional debería enfocarse con mayor fuerza a promover los servicios financieros para emprendimientos a través de la banca privada, segmentando a los Bancos que se especialicen en microcréditos, debido a que las metodologías para ofrecer servicios microfinancieros demandan otros procedimientos, no obstante, el contexto de la banca tradicional no permite esta especialización debido a normas, ratios reservas mínimas que presionan a estas instituciones a impulsar líneas de negocios más rentables que permitan cubrir sus costos operativos.

En el portafolio de productos de la banca privada, se identifica al microcrédito como un producto pasivo, el cual no se promueve o coloca a mayor escala, esto en comparación con las Cooperativas de Ahorro y Crédito – Segmento 1 que son especialistas en esta materia y muestran cifras considerables en este segmento, por lo que se recomienda que las instituciones de banca privada incursionen e implementen la línea de microfinanzas con la visión de cumplir con responsabilidad social empresarial a través de financiamientos de cuantías bajas que sirven para el impulso de emprendimientos, generando ingresos para sustento de cientos de familias y reactivando la economía nacional.

De acuerdo con el diseño de microcrédito expuesto en este trabajo de investigación, se recomienda que en conjunto con la colocación se implementen programas de capacitación para los clientes, en materia de educación financiera, emprendimientos, modelo de negocios, planes de marketing y promoción, etc. con el fin de incrementar el conocimiento en distintas áreas, otorgando herramientas para la toma de decisiones acertadas en el desarrollo de su actividad comercial.

Una vez concluida la etapa de pilotaje por la aplicación de este producto, se recomienda realizar un informe de control interno con un análisis exhaustivo de la cosecha de esta cartera para determinar que no haya afectaciones en relación con morosidad.

En el mismo orden, se sugiere que el proceso de cobranzas para este producto sea especializado, estructurando una metodología adecuada que identifique los lineamientos basados en políticas y procedimientos para la recuperación de cartera, con el propósito de mantener una cartera sana.

## 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abreu, J. L. (2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilera, A. (2015). Análisis de la evolución del sector de cajas de ahorro. *Repositorio digital de la Universidad de Jaén*. Obtenido de <https://n9.cl/79k5q>
- Aguirre, D. A.S. (2011). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano. *Repositorio Digital Universidad Técnica Particular de Loja*. Obtenido de <https://n9.cl/4ni8x>
- Alter, M. (2012). *WIEGO Mujeres en Empleo Informal: Globalizando y Organizando*. Obtenido de <https://n9.cl/5mz9h>
- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Apuri, Y. (2019). Evaluación de la elasticidad de los microcréditos frente a las variaciones de la tasa de interés activa del sector financiero Periodo 1990-2017. Universidad Mayor de San Andrés. (p. 113). <https://n9.cl/0r8n6>
- Aragüés, R. (2019). Marxismo y teoría monetaria moderna: planteamientos iniciales. *Sociología Histórica*, (9), 592-613. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/sh/article/view/298001>
- Asamblea Nacional Ecuador . (2011). Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf)
- Banco Europeo de Inversión. (2021). *Banco Europeo de Inversión*. Obtenido de <https://www.eib.org/en/products/loans/microfinance/index.htm>
- Baca, G., & Marcelino, M. (2016). *Ingeniería Financiera* (1.ª ed., p. 59). Grupo Editorial Patria. <https://n9.cl/b6azm>
- Banco Central del Ecuador. (2022). Tasas de interés. <https://n9.cl/ravm7>



- Banco de Guayaquil. (2022). Memoria de Sostenibilidad 2019 Banco Guayaquil S.A. <https://n9.cl/s056f>
- Banco de Pichincha. (2022). Programas para atender los sectores menos favorecidos del país. <https://n9.cl/j1i90>
- Banco del Austro. (2022). <https://www.bancodelaustro.com/>
- Banco del Austro. (2022). Tarifario general. <https://www.bancodelaustro.com/tu-banco/tarifarios/general>
- Banco Mundial. (2018). Según el Banco Mundial, la pobreza extrema a nivel mundial continúa disminuyendo, aunque a un ritmo más lento. <https://n9.cl/w5hqp>
- Banco Mundial. (2020). *Índice de Gini - América Latina y el Caribe* . Obtenido de <https://n9.cl/c8d9d>
- Banco Mundial. (2020). *Índice de Gini - Ecuador*. Obtenido de <https://n9.cl/g3lov>
- Banco Mundial. (2021). *Entendiendo la Pobreza Banco Mundial*. Obtenido de <https://n9.cl/7a8qi>
- Banco Mundial. (2021). Pobreza, Panorama general, Contexto. <https://n9.cl/7a8qi>
- Barrezueta, R. (2019). El microcrédito de la banca especializada como factor dinamizador de la economía en la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. <https://n9.cl/ln7bs>
- Boundi, F. (2018). Valor y dinero En Marx. Revista de Economía Institucional, 20(38), 97-127. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n38.05>.
- Bruno, J. (2018). Estudio de la percepción del consumidor sobre la RSE: su influencia en la identificación y en la reputación empresarial. Universidad Nacional de Córdoba <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/11263>
- Carrillo, E. (2015). Importancia y Análisis del Microcrédito . Diario Correo. Obtenido de <https://n9.cl/i6u4j0>
- Castellanos, D. (2021). Como afecta el crédito informal a los Ecuatorianos. *EKOS*. Obtenido de <https://n9.cl/j8syjz>

- Calvo, A., Parejo, J., Rodríguez, L., & Cuervo, A. (2014). Manual del sistema financiero español (25.ª ed., p. 1). Ariel. <https://n9.cl/ev67a>
- Canals, A. (2003). La gestión del conocimiento. Universidad de Guadalajara. <https://n9.cl/g9zrt>
- Carballo, N. (2016). El microcrédito. <https://n9.cl/tozf2>
- Castillo Delgado, M. (2019). Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo ADGN0108 (2.ª ed.). IC Editorial. <https://n9.cl/zc80f>
- Castillo, M. (2018). Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo ADGN0108 (2.ª ed.). IC Editorial. <https://n9.cl/zc80f>
- César, J. (2018). Visión de Keynes frente a los intentos hegemónicos del dólar. Revista Estudios Históricos, (19), (p. 5). <https://n9.cl/gplex>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (9.ª ed., p. 8). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://n9.cl/oqgug>
- Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros. (2017). Sección I: Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, Art. 1. (p. 542). <https://n9.cl/pazh0>
- Coraggio, J. L. (2016). *ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA: conceptos, prácticas y políticas Públicas*. Ediciones Abya-Yala. Obtenido de <https://n9.cl/hyq7v>
- Criollo, M. M. (2012). *Raportorio digital Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2747/1/tm4643.pdf>
- Código Ético y Principios de Actuación de MicroBank. (2019). Finalidad, Ámbito y Aplicación. (p. 3). <https://n9.cl/0x1x6>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Integración del sistema financiero nacional. (p. 29). <https://n9.cl/5pg4>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Panorama Social de América Latina 2019. <https://n9.cl/q91i5>
- Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio. (2021). <https://www.coop23dejulio.fin.ec/>

- Cooperativa de ahorro y crédito Artesanos. (2021). <https://www.coopartesanos.fin.ec/>
- Cooperativa de ahorro y crédito Cooprogreso. (2021). <https://www.cooprogreso.fin.ec/>
- Coopsalinas Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. (2021). <https://coopsalinas.fin.ec/nuestra-cooperativa/>
- Coopsalinas Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. (2021). <https://coopsalinas.fin.ec/creditos/>
- Cuadrado Pérez, C. (2015). La cesión de créditos.. Dykinson. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/58109>
- Chafra J, Evas S, Guaman J. (2019). Análisis del microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador . *MKT DESCRUBRE* . Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/407-63-1225-1-10-20200330.pdf>
- Díaz Muñoz, J. G. (2015). Economías solidarias en América Latina. ITESO - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/41097?page=12>
- Díaz, J. (2019). Microcréditos: España y Bolivia. Universidad de Valladolid. <https://core.ac.uk/reader/286337750>
- Echarte, M., & Martínez, M. (2018). Análisis de los efectos de la dolarización espontánea y oficial en hispanoamérica: la perspectiva keynesiana y liberal del sistema monetario. <https://n9.cl/y03aa>
- El Salinerito: la sostenibilidad es estrategia de un negocio solidario y responsable. (2017). EKOS. Recuperado de <https://n9.cl/a3n5v>
- Esteban., N. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <https://n9.cl/vakg8>
- Erazo, G. M. (2011). *Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://n9.cl/7wr36>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-

<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

Ferreira-Herrera, D. (2015). El modelo Canvas en la formulación de proyectos. *Cooperativismo y Desarrollo*, 23(107), 76.

FONCAP. (2021). *Fondo Nacional de Capital Social*. Obtenido de <http://www.foncap.com.ar/>

FONCAP. (2021). *Lineas de Financiamiento para Instituciones*. Obtenido de [http://www.foncap.com.ar/lineas\\_financiamiento.html](http://www.foncap.com.ar/lineas_financiamiento.html)

Foschiatto, P. y. (2006). *Políticas municipales de microcrédito*. Copyright © Naciones Unidas. Obtenido de <https://n9.cl/hsq5e>

García-Zozaya, C. (2018). Microcréditos: su aceptación y eficacia. Una revisión desde la óptica de las relaciones internacionales. Universidad Pontificia de Comillas. (p. 19-20). <https://n9.cl/pzrrh>

García, F. y. (2011). Los microcréditos como herramienta de desarrollo: Revisión teórica y propuesta piloto para el África Subsahariana. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17418829005.pdf>

González Juan Pablo, C. N. (2020). La gestión de responsabilidad social de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia del Azuay y su retorno financiero. *Revista Científica dominio de las Ciencias*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaGestionDeResponsabilidadSocialDeLasCooperativasD-7344289.pdf>

Guanolique Jacqueline, J. T. (2006). *Repositorio Digital Universidad de Cuenca*. Obtenido de <https://n9.cl/w9pra9>

Glosario de Términos. (2022). Recuperado 1 de noviembre de 2021, de Superintendencia de Bancos website: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Grammen Bank. (2021). Lo más destacado. <https://grameenbank.org/>

- Grammen Bank. (2021). Sistema de entrega de créditos. <https://grameenbank.org/credit-delivery-system/>
- Hernández- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Jairo, C. C. (2014). *Revistas Unisimon* . Obtenido de <https://n9.cl/tr08l>
- Instituto de Crédito Oficial. (2021). ¿Cómo funcionan las Líneas ICO? <https://www.ico.es/web/guest/ico/funcionamiento-mediacion>
- INEC. (2021). *Boletín técnico pobreza diciembre 2020*. Obtenido de <https://n9.cl/wqlu2>
- Jiménez, E. (2018). Fortalecimiento de los emprendimientos informales y acceso a las micro finanzas, analizando el periodo 2010-2017 en Guayaquil-Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11740>
- Jiménez, L., & Jones., B. (2009). Manual para la Implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU. <https://n9.cl/ro07g>
- Jiménez, J. (2016). Avances y Desafíos de la Economía Social y Solidaria en el Ecuador. En J. Jiménez, *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas* (págs. 107-137). Quito: Lankopi, S.A.
- Junta Política y Regularización Monetaria. (2018). *Ministerio de Economía y Finanzas* . Obtenido de <https://n9.cl/v8bog>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). Resolución No. 603-2020-F. <https://n9.cl/0bd2m>
- Lacalle, M. (2005). Microcréditos: de pobres a microempresarios. Editorial Ariel. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/48300?page=204>
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). <https://n9.cl/oqlw0>
- López, D., Lewkow, L. (2018). El significado social de los precios. TeseoPress <https://n9.cl/t59vh>

- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.  
<https://n9.cl/q8phj>
- Lozano, M. (2017). *Sistema Financiero Internacional*. Fondo editorial Areandino.  
<https://n9.cl/a69ih>
- Llerena, V. (2006). *Estudios de la Gestión Revista Internacional de Administración*.  
Obtenido de <https://n9.cl/iiq1g>
- Maldonado, M., & Armijos, L. (2017). Los microcréditos y su incidencia en el crecimiento económico de las mipymes. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 4(7).  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/475-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1418-1-10-20181109.pdf>
- Manera, L. (2019). El impacto económico y social del microcrédito en la comunidad de Madrid. Instituto Superior de Educación y Ciencias. <https://n9.cl/h5ix6>
- Maraza-Quispe, B., Alejandro-Oviedo, O., Fernández-Gambarini, W., Cisneros-Chavez, B., & Choquehuanca-Quispe, W. (2020). Análisis de YouTube como herramienta de investigación documental en estudiantes de educación superior. *PUBLICACIONES*, 50(2), 133-147.  
<https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13949>
- Marco Cisneros, A. G. (2021). Un perfil a socios de los bancos comunales del cantón Cevallos. *Revista Universidad Técnica de Ambato*.
- Marchionni, L. (2016). *Repositorio Digital Univerdidad di Pisa* . Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Desktop/Mercado%20de%20valores/LEVOLUZIONE\\_D EL\\_MICROCREDITO\\_IN\\_EUROPA.pdf](file:///C:/Users/DELL/Desktop/Mercado%20de%20valores/LEVOLUZIONE_D EL_MICROCREDITO_IN_EUROPA.pdf)
- Martín García, A. (2013). *Qué hacemos con los bancos..* Ediciones Akal.  
<https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/49693?page=1>
- Mauri, M. (2018). *Aristóteles: revisión contemporánea de una ética clásica*.  
<https://n9.cl/pfdca>
- Medina, G. J. (2014). *Repositorio UEES*. Obtenido de <https://n9.cl/rpoqq>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Ministerio de Economía y Finanzas* .  
Obtenido de <https://n9.cl/2gscp>
- Ministerio del Trabajo. (2022). Registro de directivas para organizaciones sociales, fundaciones y microempresas asociativas . Obtenido de <https://n9.cl/osgmp>
- MicroBank. (2021). Impacto Microbank. <https://n9.cl/1myi1>
- Molina, A. (2020). El papel de los microcréditos en el desarrollo local. Universidad de Jaén. <https://n9.cl/m2z77v>
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes. <https://n9.cl/oo2kn>
- Morales Castro, A. & Morales Castro, J. A. (2015). Crédito y cobranza.. Grupo Editorial Patria. <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/39380>
- Naranjo, M. (2020). El Patrón Oro en el Ecuador, 1898 - 1932. Cuestiones Económicas, 30(1). <https://doi.org/10.47550/RCE/30.1>
- Niño- Benavides, T., & Cortés, M. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. Prisma Social: revista de investigación social, (22), 127-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Noboa, F., & Tagle, P. (2020). Incidencia de los microcréditos en el sector financiero popular y solidario de Guayaquil en el período 2013-2017. Universidad de Guayaquil. <https://n9.cl/mhlff>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Estadísticas sobre la economía informal. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/informality/>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F. y Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. Revista de Ciencias

Sociales, XXVI(3), 175-193.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565475>

Padrón, J., & Camacho, H. (2000). ¿Qué es investigar? Una respuesta desde el enfoque epistemológico del racionalismo crítico. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 2(2), 314-330.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436308>

Patiño, O. A. (2008). *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Obtenido de <https://n9.cl/hxok0>

Pérez, J. (2011). *Vidas Paralelas La Banca y el Riesgo a través de la Historia*. Marcial Pons, Ediciones de Historia, S.A. Obtenido de <https://n9.cl/mu7z5>

Piulats, J. (2019). Auge y declive de las Cajas de Ahorros. Colegio Universitario de Estudios Financieros.  
[https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG\\_GADE\\_2019-32.pdf](https://biblioteca.cunef.edu/files/documentos/TFG_GADE_2019-32.pdf)

Rábago, D. (2018). Ensayo ganador del IX Premio Enrique Ruano Casanova: Grameen Bank: el banco de los pobres. El impacto de una herramienta para erradicar la pobreza y dar poder a la mujer. *FORO. Revista De Ciencias Jurídicas Y Sociales, Nueva Época*, 21(1), 15-54. <https://doi.org/10.5209/FORO.61798>

Ramos, A. (2015). Sector informal, economía informal e informalidad. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo Educativo*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-SectorInformalEconomiaInformalEInformalidad-5280199.pdf>

Ramirez, D. (2021). Escuelas Económicas a través de la historia. *UNISICO*. Obtenido de <https://n9.cl/jiwdk>

Reinoso, J. (2018). Análisis de la incidencia de las tasas de interés y del volumen de crédito en el crecimiento económico de los sectores productivos del Ecuador periodo 2002-2015 (Economista). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://n9.cl/aovhe>



- Rodríguez, G. (2015). *Introducción al sistema financiero: especificidades en Cuba*. Editorial Universitaria.  
<https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/100759?page=8>
- Romero, B., Angulo, G., González, J., Castaño, O., & Castro, R. (2019). La visión monetaria de Karl Marx. *Revista de Jóvenes Investigadores Ad Valorem*, 2(2), 128-143. <https://n9.cl/zejea>
- Ronco, V., Callejo, C. (2020). *Criptomonedas para dummies. Para dummies*.  
<https://n9.cl/r5pnd>
- Ross, S. (2018). *Introducción a la estadística*. Reverte. <https://n9.cl/xq2o6>
- Ruiz, M., & Leimaitre, A. (2016). Economía solidaria en el Ecuador: institucionalización y tipos de organizaciones. *Ciências Sociais Unisinos*, 52(3), 282-298.  
<https://n9.cl/gycz8>
- Sáiz- Manzanares, M., Escolar- Llamazares, M. (2021). Efectividad de los métodos mixtos en investigación contextual en salud y educación. *A prática na Investigaçao Qualitativa*, 5(1), 28-40. <https://doi.org/10.36367/ntqr.5.2021.28-40>
- Saltos, J., Mayorga, M., & Ruso, F. (2016). La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización. *Cofin Habana*, 10(2), 55-75. <https://n9.cl/on1fl>
- Sanabre, C., Pedraza-Jiménez, R., & Codina, L. (2018). WebSite Canvas Model: propuesta de un modelo visual para la ideación estratégica de sitios web. *Revista Española De Documentación Científica*, 41(4), e221.  
<https://doi.org/10.3989/redc.2018.4.1542>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de la Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.  
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Schnarch, A. (2005). *Desarrollo de nuevos productos* (4.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Superintendencia de Bancos. (2011). Libro I Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero. <https://n9.cl/u3xrp>
- Superintendencia de Bancos. (2020). Portal estadístico. <https://n9.cl/6pdl>
- Superintendencia de Bancos. (2022). Portal estadístico. <https://n9.cl/6pdl>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). Portal estadístico SEPS. <https://n9.cl/yxa72>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Portal estadístico SEPS. <https://n9.cl/yxa72>
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Estadísticas Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://n9.cl/mx33a>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Colocación Microcrédito en cifras*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/actualidad-y-cifras/>
- Terán, J. (2021). La evolución del dinero y la inestabilidad financiera . *alegatos Revista*. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/1574-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3147-1-10-20201028.pdf>
- Terrón, D. (2019). El Cambio de Negocio de la banca tradicional.. BBVA. Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://n9.cl/yxw9k>
- Torres, M., Salazar, F., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. Universidad de Guadalajara. <https://n9.cl/63icr>
- Torres, N., Fierro, P., & Alonso, A. (2017). Balance de la economía popular y solidaria en Ecuador. *Economía y desarrollo*, 158(1), 180-196. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381014.pdf>
- Toscano, D., Romero, H., & Paz, C. (2017). Microcréditos, una necesidad educativa para asesores y microempresarios vulnerables. *EduSol*, 17(58), 14-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5792290>
- Vallejo, J., Ochoa, J., Padilla, J., & Guamán, M. (2018). Impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito caso: “COAC San Sebastián”. *YACHANA Revista Científica*, 7(3), 85-98. <https://n9.cl/fj9jq>

WOCCU, L. J. (2009). *Manual para la implementación de la Metodología de Financiamiento de las Cadenas de Valor del WOCCU*. Copyright. Obtenido de <https://n9.cl/9h511>

## **Anexo 1. Formato de encuesta**

Somos Maestranes en proceso de graduación, el objetivo de la aplicación de esta encuesta es ofrecer un aporte importante a la comunidad diseñando una propuesta de un producto de microcrédito aplicada en Bancos Privados, en busca de la satisfacción de las necesidades de financiamiento para los proyectos de emprendedores de nuestra provincia.

1.- ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

2.- Su edad se encuentra comprendida entre:

Menores a 20 años

21-30 años

31- 40 años

41- 50 años

Más de 51 años

3.- ¿Qué nivel de estudios posee?

Primaria

Secundaria

Superior

4.- ¿A qué actividad económica se dedica?

Comercio de productos de primera necesidad - bebidas -gaseosas (productos elaborados)

Comercio de frutas, verduras, hortalizas, carne, leche (productos de producción agrícola o animal)

Comercio de souvenirs -adornos

Comercio / Confección de ropa

Comercio / fabricación de artículos del hogar - muebles - herramientas

Otros

5.- ¿Qué tiempo de experiencia tiene en esta actividad?

Menor a 1 año

De 1 a 3 años

De 3 años en adelante.

6.- ¿Pertenece o está afiliado a alguna asociación relacionada con su actividad?

Si

NO

7.- ¿Ha accedido a un crédito en una Institución Financiera durante los últimos 3 años?

Si

No

Si la pregunta anterior es afirmativa responder.

8.- En qué institución le otorgaron un crédito:

Banco Público

Banco Privado

Cooperativa de ahorro y crédito

Mutualistas

Otras Instituciones

9.- Conoce Ud. que es un microcrédito

Si

No

\*En caso de que su respuesta sea positiva, contestar la siguiente pregunta

10.- ¿Conoce qué tipos de microcréditos existen?

Si

No

11.- ¿Conoce usted cuáles son los requisitos para acceder a un microcrédito?

Si

No

Seleccione una sola respuesta:

12.- ¿De qué forma se le facilita pagar las cuotas de su crédito?

Mensual

Semanal

Diario

13.- ¿Qué tiempo requeriría para iniciar a pagar las cuotas de su crédito?

Dos meses

Tres meses

Cuatro meses

14.- ¿Cuál es el monto que necesitaría usted de un microcrédito?

Menos de \$500 \_\_\_\_\_

Entre \$501 y \$1.000 \_\_\_\_\_

Entre \$1.001 y \$5.000 \_\_\_\_

15.- ¿Para qué destino utilizará los fondos otorgados por el crédito?

Iniciar negocio

Ampliar - diversificar el negocio

Cambiar línea de negocio

16.- ¿Qué limitaciones se le han presentado para acceder a un crédito?

Negocio nuevo (sin experiencia en el negocio)

Falta de garantías (personal o real)

No tiene historial crediticio

Falta de capacidad de pago

Otras.....

17.- ¿Cuál considera Ud que es el principal aspecto al momento de solicitar un crédito en una institución bancaria o financiera?

Tasas de Interés Atractivas bajas

Flexibilidad en Plazo de Pago

Buen Servicio

Institución Reconocida

Rapidez en el Servicio

18.- Considera pertinente abrir una cuenta en la institución financiera que le otorga el crédito (ahorro programado)

Si

No