



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

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

TEMA:

**PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA.**

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

Autora:

María Laura Pilamunga Pilamunga

Tutor:

Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

AMBATO - ECUADOR

2019

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

Yo, María Laura Pilamunga Pilamunga, declaro ser autora del Trabajo de Investigación con el nombre “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA”., como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 del mes de abril de 2019, firmo conforme:

Autora: María Laura Pilamunga Pilamunga

Firma:

Número de Cédula: 180344375-1

Dirección: Ambato

Correo Electrónico: laurapilamunga@hotmail.com

Teléfono: 0999403271

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.” presentado por María Laura Pilamunga Pilamunga, para optar por el Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria,

CERTIFICO

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

Ambato, 05 de marzo de 2019

.....

Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

Tutor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

Ambato, 02 de abril de 2019

.....

María Laura Pilamunga Pilamunga

C.I. 180344375-1

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA.”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 02 de abril de 2019

.....

Ing. Jacqueline Peñaherrera Melo

PRESIDENTE DE TRIBUNAL

.....

Dr. Osmany Pérez Barral

EXAMINADOR

.....

Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

DIRECTOR

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en especial a mi madre Mercedes Pilamunga, una mujer sabia e inteligente quien por inculcarme principios y valores desde niña, gracias por todo mamá.

No hay mejor recompensa que la familia, por ello también va dedicado a mis hijos Adrián y Leonel, quienes son el motor de mi vida y la motivación para alcanzar grades logros.

A mi compañero de vida, Alfonso Llanganate, quien me ha brindado su comprensión y apoyo en esta trayectoria académica.

Laura Pilamunga

AGRADECIMIENTO

“Un sueño no se hace realidad gracias a la magia, conlleva sudor, determinación y trabajo duro”. El presente trabajo es un proceso de investigación donde han participado muchas personas a quienes les debo gratitud, pienso que sin ellos no habría sido posible concluir con uno de los objetivos en el ámbito académico.

En primer lugar, quiero iniciar agradeciendo a Dios por la vida, por haberme permitido alcanzar la superación personal, laboral y profesional.

Mi agradecimiento sincero al Eco. Sandro Muela, que es la persona que me brindó su apoyo y confianza, ya que, bajo su dirección se pudo concluir el trabajo de investigación.

También mi agradecimiento profundo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., que a través del Mg. Rodrigo Llambo, Gerente General, quien me permitió realizar mi trabajo de investigación sobre el tema de Inclusión financiera, sin su apoyo no hubiera podido realizar la presente investigación, por lo cual mi gratitud incondicional hacia la institución.

Como no agradecer a la Universidad Tecnológica Indoamérica, a todos las autoridades y docentes, quienes nos impartieron conocimientos durante los dos años, en especial quiero agradecer a la Ing. Jacqueline Peñaherrera, Directora de Posgrado, quien siempre ha estado pendiente del avance académico de toda la promoción de MAOES 2.

Quiero finalizar agradeciendo a todos las instituciones públicas y privadas quienes me abrieron las puertas para brindarme el apoyo en la investigación de campo.

Laura Pilamunga

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
AUTORIZACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
Objetivo General.....	9
Objetivos específicos	9

CAPÍTULO I

ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Antecedentes de la investigación	10
1.2. Concepciones teóricas sobre la Inclusión Financiera.....	10
1.2.1. Una visión histórica.....	10
1.2.2. Una posible definición de Inclusión financiera	13
1.2.3. La Inclusión Financiera como Política Pública	14
1.2.4. Actualidad de la inclusión financiera	15
1.3. Desarrollo teórico.....	17

1.3.1. Producto financiero	17
1.3.1.1. Clasificación	19
1.3.2. Inclusión financiera	19
1.3.2.1. La importancia de la inclusión financiera.....	22
1.3.2.2. Desarrollo de mecanismos innovadores para promover la inclusión financiera.....	25
1.3.2.3. Elementos de la inclusión financiera.....	26
1.3.2.4. Mercado objetivo de la inclusión financiera.....	27
1.3.2.5. Estrategias de inclusión financiera.....	27
1.3.2.6. Ventajas de la inclusión financiera.....	29
1.3.2.7. Barreras a la inclusión financiera	30
1.3.2.8. Beneficios de la inclusión financiera.....	31
1.3.2.9. Condiciones y restricciones a la inclusión financiera	33
1.3.3. Educación financiera	35
1.3.4. Cultura financiera.....	36

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Paradigma y tipo de investigación	37
2.1.1 Enfoque.....	37
2.1.2. Modalidad de investigación.....	37
2.1.3. Tipo de investigación	38
2.2. Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos.....	39
2.2.1. Población	39
2.2.2. Muestra.....	40
2.2.3. Operacionalización de variables	42
2.2.4. Procedimiento de recolección de la información.....	44
2.3. Resultados del diagnóstico de la situación actual	45
2.3.1. Entrevista.....	45
2.3.2. Técnicas de Recolección de Información.....	50

CAPÍTULO III
PRODUCTO (PROPUESTA)

3.1. Propuesta de solución al problema.....	58
Fase 1: Preselección del Corresponsal solidario.....	59
Fase 2: Selección del Corresponsal Solidario	61
Fase 3: Formalización Contrato Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. – Corresponsal Solidario Santa Rosa.....	62
Fase 4: Autorización por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.....	64
Fase 5: Fase de Capacitación y puesta en marcha del corresponsal solidario	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones.....	79
Recomendaciones	80
Bibliografía.....	81
Anexos	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Sector financiero, organizaciones y socios del año 2017.....	7
Cuadro N° 2. Estrategias para la inclusión financiera	28
Cuadro N° 3. Población	39
Cuadro N° 4. Rango de edad.....	39
Cuadro N° 5. Variable independiente: Producto financiero	42
Cuadro N° 6. Variable dependiente: Inclusión financiera	43
Cuadro N° 7. Equipamiento	66
Cuadro N° 8. Diseño e instalación del Software.....	66
Cuadro N° 9. Personal requerido.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Evolución porcentaje de adultos con cuentas de 2011-2014.....	6
Gráfico N° 2 Inclusión financiera.....	21
Gráfico N° 3 Elementos complementarios de la inclusión financiera	22
Gráfico N°4 Componentes, instrumentos e indicadores para medir y evaluar la inclusión financiera.....	26
Gráfico N° 5 Ventajas de la inclusión financiera a nivel macroeconómico.....	30
Gráfico N° 6 Naturaleza de las barreras a la inclusión financiera	31
Gráfico N° 7: Condiciones y restricciones.....	33
Gráfico N° 8 Condiciones para la inclusión financiera.....	34
Gráfico N° 9 Ocupación.....	50
Gráfico N° 10 Cuentas de ahorro en la Cooperativa Chibuleo Ltda.....	51
Gráfico N° 11 Productos o servicios financieros.....	52
Gráfico N° 12 Frecuencia de servicios financieros	52
Gráfico N° 13 La comunidad y servicios financieros	53
Gráfico N° 14 Satisfacción de productos en la Cooperativa Chibuleo Ltda.	54
Gráfico N° 15 Ampliación de cobertura a las comunidades	54
Gráfico N° 16 Nuevo producto financiero en su comunidad	55
Gráfico N° 17 Productos o servicios solicitados a otra entidad financiera	56
Gráfico N° 18 Acceso a los diferentes servicios financieros	56
Gráfico N° 19 Necesidad de un corresponsal solidario	57
Gráfico N° 20 Modelo operativo	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Formato para selección de establecimientos comerciales	89
Anexo N° 2. Cartas de presentación	90
Anexo N° 3. Cartas de intención para la selección del corresponsal solidario	91
Anexo N° 4. Formulario de Evaluación Financiera	92
Anexo N° 5. Consulta sobre imagen y reconocimiento de establecimientos.....	93
Anexo N° 6. Validación infraestructura de posibles corresponsales solidarios	94
Anexo N° 7. Póliza de seguro	95
Anexo N° 8. Resolución No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101	97
Anexo N° 9. Autorización para la investigación.....	108
Anexo N° 10. Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	109
Anexo N° 11. Entrevista al Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	110

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

TEMA: “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA.”.

Autora: María Laura Pilamunga Pilamunga

Tutor: Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

RESUMEN EJECUTIVO

La inclusión financiera es un factor importante para disminuir la pobreza, de ahí la importancia de la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como parte del sector de la Economía Popular y Solidaria, para fomentar y facilitar el acceso a servicios financieros formales a aquellos sectores excluidos del sistema financiero nacional. La investigación propone la inclusión financiera, mediante la implementación de productos financieros alternativos que se adapten a la realidad de estos sectores. El objetivo de este estudio es el diseño de un producto de inclusión financiera como estrategia institucional que genere un impacto positivo para los sectores vulnerables del área de influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Para cumplir con esta meta, se determina las barreras o limitantes que tiene la población para acceder al sistema financiero, se identifica sus necesidades y se establece las condiciones más beneficiosas para concretar su incorporación a servicios financieros. La información levantada responde a la encuesta realizada entre la población determinada como mercado objetivo en la parroquia de Santa Rosa del cantón Ambato. Se aplica una investigación descriptiva, el cual permite realizar un análisis de las variables relacionadas con el objeto de estudio. Finalmente, se presenta una propuesta para que la Cooperativa Chibuleo implemente un programa de corresponsales solidarios que brindarán todos los servicios financieros y no financieros más cerca de la población con lo que se garantiza su inclusión financiera.

DESCRIPTORES. - corresponsales solidarios; inclusión financiera; productos financieros inclusivos; sectores vulnerables.

TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA
POSTGRADUATE STUDIES CENTER
MASTER'S DEGREE PROGRAM IN ADMINISTRATION OF THE
ORGANIZATIONS IN SOCIAL AND SOLIDARITY ECONOMY

THEME: "FINANCIAL INCLUSION PRODUCT FOR THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE" CHIBULEO "LTDA.".

Author: María Laura Pilamunga Pilamunga

Tutor: Ec. Sandro Oscar Muela Proaño

ABSTRACT

Financial inclusion is an important factor to reduce poverty, hence the importance of the participation of credit unions as part of the social and solidarity-based economy to encourage and facilitate access to formal financial services to the vulnerable sectors that are excluded from the national financial system. The research proposes financial inclusion, through the implementation of alternative financial products that are adapted to the reality of these fields. The objective of this study is the design of a financial inclusion product as an institutional strategy that generates a positive impact for the vulnerable areas of influence of Chibuleo Credit Union. To achieve this goal, which determines the barriers or limitations that the population has to access to the financial system, their needs are identified and the most beneficial conditions are established to specify their incorporation to the financial services. The information that was collected responds to the survey carried out among the population determined as the target market in the parish of Santa Rosa of Ambato. A descriptive investigation is applied, which allows an analysis of the variables related to the object of study. Finally, a proposal is presented to Chibuleo Credit Union to implement a program of solidarity correspondents that will provide all financial and non-financial services closer to the population; therefore guaranteeing their financial inclusion.

KEYWORDS: financial inclusion; inclusive financial products; solidarity correspondents; vulnerable sectors.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está relacionado con la línea de investigación asociativa y de productividad, dado que, se realiza un estudio de las finanzas en la economía de los individuos y su avance en el desarrollo socioeconómico.

La inclusión resulta clave para reducir la pobreza, la cual pretende que todos los individuos excluidos del sistema financiero tengan acceso a diferentes servicios que oferta el sistema formal como: crédito, ahorro, pagos y seguros.

Una de las formas de aplicar la inclusión financiera también se puede considerar la implementación tecnológica en los servicios de la cooperativa, en el cual los individuos accedan a los servicios financieros desde la comodidad del hogar u oficina.

El acceso a servicios financieros facilita la vida diaria de las personas, ya sea, desde la planificación de los objetivos a largo plazo, hasta las emergencias inesperadas, como también es más probable que las personas opten por otros servicios financieros, como créditos, seguros o ampliar sus negocios, invertir en educación o salud, manejar riesgos y soportar crisis financieras, todo esto conlleva a mejorar la calidad de vida de los individuos.

El problema del acceso a servicios financieros para los sectores más desfavorecidos de la población no es nuevo. Es por ello, que a partir de finales del siglo XVIII y principios del XIX comienzan a nacer instituciones financieras de naturaleza social cuya capacidad se centra en el fomento del acceso financiero a personas de bajos recursos, así como a pequeños y medianos empresarios, tanto en el ahorro como en el crédito (Roa, 2013).

Según los datos del Banco Mundial al 2011 alrededor de 2.500 millones de personas estaban excluidos del sistema financiero formal, siendo uno de los principales problemas que las personas no formen parte del sistema financiero, es

la falta del documento de identificación, esto implica que los sectores pobres, también sufren de bajo nivel académico; sin embargo al año 2017, el Banco Mundial manifiesta que ha existido un crecimiento acelerado, el mismo que se debe al fácil acceso a teléfonos celulares e internet, pero los estudios han demostrado que la mayor parte de la población que accedió al sistema financiero fueron hombres (Rojano, 2017).

La inclusión financiera está en aumento a nivel mundial. La base de datos Global Findex de 2017 muestra que 1.200 millones de adultos han obtenido una cuenta desde 2011, incluidos 515 millones desde 2014. Entre 2014 y 2017, la proporción de adultos que tienen una cuenta en una institución financiera o mediante un servicio de dinero móvil aumentó a nivel mundial de 62 por ciento a 69 por ciento.

En las economías en desarrollo, la proporción aumentó del 54% al 63%. Sin embargo, las mujeres en las economías en desarrollo siguen siendo 9 puntos porcentuales menos propensas que los hombres a tener una cuenta bancaria. Esta tercera edición de la base de datos apunta a los avances en tecnología digital que son clave para lograr el objetivo del Banco Mundial de Acceso Financiero Universal para 2020 (Demirgüç, Klapper, Singer, Ansar y Hess, 2017).

Asimismo, los datos Findex en el Ecuador, indican que los resultados obtenidos de las diferentes encuestas, las razones principales por la que no acceden a una cuenta bancaria, es por costos altos, fondos insuficientes o simplemente piensan que no es necesario dado que utilizan una cuenta de sus familiares, cabe mencionar que la mayor parte de este grupo son pobres, de extrema pobreza o sectores que han sido excluidos por su condición, física, social o económica.

Es importante resaltar que en el Estado reconoce en su artículo 35 de la Constitución grupos prioritarios o grupos de vulnerabilidad a: niños, niñas y adolescentes, madre embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y personas privadas de libertad, sectores

que prácticamente están excluidos del sistema financiero formal (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

La investigación también se alinea con las principales políticas de desarrollo del país, específicamente se vincula a objetivos y políticas del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”.

Eje 1. Derechos para todos durante toda una vida.

Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Política 1.1. Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.

Eje 2. Economía al servicio de la sociedad.

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Política 4.1. Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

Política 4.2. Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Política 4.3. Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial.

Política 4.9. Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

Política 5.1. Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

Política 5.6. Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

Política 5.9. Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.

Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural.

Política 6.4. Fortalecer la organización, asociatividad y participación de las agriculturas familiares y campesinas en los mercados de provisión de alimentos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017).

El estudio de la inclusión financiera es de gran importancia ya que, el acceso a productos y servicios financieros, hace que la población tenga un desarrollo y el buen desempeño macroeconómico, pues es un avance para luchar contra la pobreza; para ello es necesario que los distintos organismos gubernamentales y entidades de apoyo como son las Cooperativas de Ahorro y Créditos, generen un sistema más inclusivo en el aspecto social y económica.

JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial, se registra un número de estudios en constante crecimiento que expone la variedad de beneficios potenciales que ofrece la inclusión financiera para las personas en general. A partir de la revolución tecnológica que en la actualidad se vive en cada uno de los rincones del planeta, la utilización de los servicios financieros digitales se han convertido en una gran alternativa para tal desarrollo; por ejemplo, se destaca el uso del dinero móvil, las tarjetas de pago y otras aplicaciones tecnológicas financieras (Demirgüç et al., 2017).

Por otro lado, los servicios financieros ayudan en gran medida a la acumulación de ahorros e incrementar los gastos en artículos de primera necesidad. Según la base

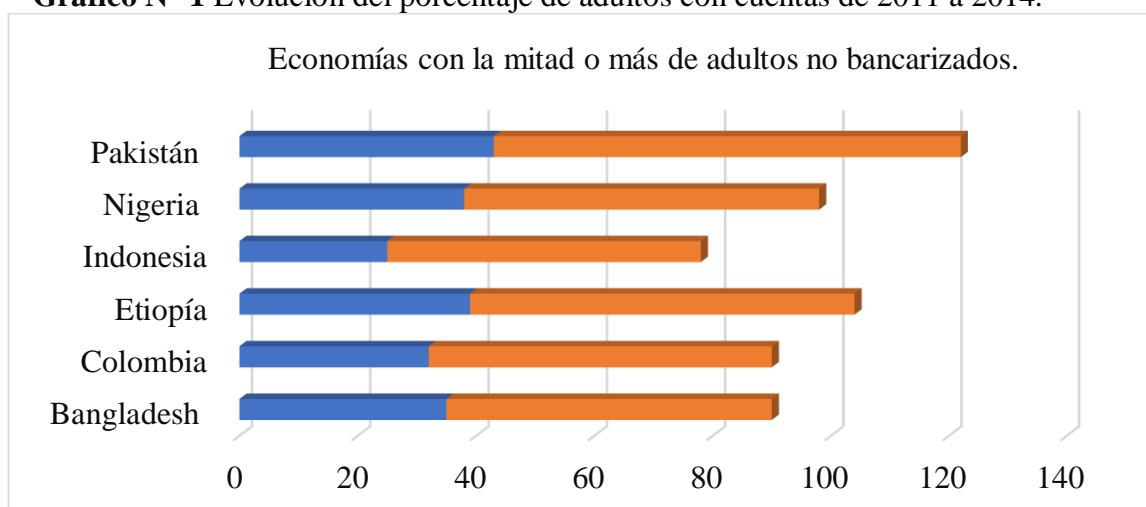
de datos Global Findex, la mayor parte de cuentahabientes poseen una cuenta en un banco, una institución de microfinanzas u otro tipo de institución financiera regulada, a partir de ello, según Demirgüç et al. (2017) se registró 515 millones de personas alrededor del mundo quienes abrieron una cuenta en una institución financiera entre 2014 y 2017. Eso significa que el 69% de personas ahora disponen de una cuenta, en comparación con el 51% en el año 2011 y el 62% en el año 2014. Es importante recalcar que, en economías de altos ingresos, el 94% de personas poseen una cuenta, mientras que, en economías en vías de desarrollo, se registra un total del 63%.

Bajo este contexto, visualiza en las diferentes partes del mundo, el aumento en la tenencia de cuentas. Sin embargo, también se registró cierta divergencia en el grado de avance. De manera que, en países de alto ingreso que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el acceso a una cuenta es casi universal (94%).

Por el contrario, en los países en vías de desarrollo este porcentaje es del 54%. Los países ubicados en las regiones de Asia del Este, Asia del Sur y Pacífico, registraron los mayores avances durante el periodo comprendido entre el año 2011 al año 2014, registrando un aumento de 14 puntos porcentuales (pp) en relación al número de adultos que poseen cuentas. Por otra parte, en América Latina y el Caribe, se produjeron aumentos de 12 pp, en África Subsahariana de 10 pp, en Asia Central y Europa se registró un incremento de 8 pp (Ortíz y Núñez, 2017).

Es importante, señalar que al interior de América Latina y el Caribe, el porcentaje de adultos que tienen una cuenta ascendió a 51%. Bajo este contexto, en los diferentes países de la región registraron un avance significativo, a excepción de Haití, país que registró una disminución en el número de adultos con cuentas del 22% a 19%. Cabe señalar, que países como El Salvador y Chile, por su parte, registraron los mayores aumentos (21 pp) (Demirguc, Klapper y Randall, 2014). A continuación, el gráfico N° 1, presenta el comportamiento que tuvieron las diferentes regiones del mundo.

Gráfico N° 1 Evolución del porcentaje de adultos con cuentas de 2011 a 2014.



Fuente: Tomado de Demirguc et al. (2014)

El 56 % de todos los adultos no bancarizados son mujeres, las mujeres predominan entre los no bancarizados tanto en economías en las que solo un pequeño porcentaje de los adultos está bancarizado, como China y la India, como en aquellas en las que la mitad o más lo están, como Bangladesh y Colombia (Demirgüc et al., 2017).

Al realizar el análisis de la posesión de una cuenta a nivel general en relación con las características individuales, se ven ciertas desigualdades específicamente para aquellos adultos que registran menores ingresos y para las mujeres. Así pues, dentro de los adultos que se sitúan dentro del 40% de ingresos menores de un país, cerca de la mitad, es decir, el 46% no dispone de una cuenta, mientras que el 60% de la población cuyos ingresos son mayores, únicamente el 33% no posee una cuenta dentro del sistema financiero (Demirguc et al., 2014).

A nivel mundial, cerca de 1700 millones de adultos actualmente aún no están bancarizados, es decir, no disponen de una cuenta dentro de una entidad financiera, sin embargo, como la titularidad de cuentas es considerado como casi universal en economías de ingresos altos, prácticamente todas estas personas que aún no se encuentran bancarizados viven en un mundo en desarrollo. De hecho, casi la mitad vive únicamente en siete economías en desarrollo: Bangladesh, India, China, Indonesia, México, Pakistán y Nigeria (Demirgüc Kunt et al., 2017).

Por otro lado, en el Ecuador, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018) se registran 660 Cooperativas de Ahorro y Crédito, a continuación, se puede visualizar en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 1. Sector financiero, organizaciones y total de socios a diciembre 2017

SEGMENTO	ORGANIZACIONES		SOCIOS	
	Número	Participación	Número	Participación
1	26	3.94%	3,570,581.00	55.37%
2	38	5.76%	1,342,481.00	20.82%
3	82	12.42%	827,994.00	12.84%
4	178	26.97%	500,135.00	7.76%
5	332	50.30%	195,575.00	3.03%
Mutualistas	4	0.61%	12,104.00	0.19%
Total	660	100%	6,448,870.00	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018)

En el cuadro anterior se observa que el mayor número de cooperativas de ahorro y crédito están dentro del segmento 4, sin embargo, en la participación con el número de socios se encuentran en el segmento 1 con un 55.3%, esto puede ocurrir por el tamaño de activos que administran; dado que, las cooperativas del segmento 1, superan los \$80,000,000.00 en activos, a partir de ello el nivel de confianza de los socios es alta y existe mayor aceptación dentro del mercado financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., nace el 17 de enero de 2003, con el transcurso de los años la institución poco a poco ha ido consolidándose en el mercado financiero, logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de innovación y crecimiento. Actualmente, la institución cuenta con alrededor de 115 mil socios, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes ciudades del país donde operan. La oficina principal se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, y para facilidad de sus socios y clientes actualmente la institución se encuentra funcionando con 14 oficinas: Ambato, Pelileo, Salcedo, Latacunga, Pujilí, Machachi, Quito, Sangolquí, Cayambe, Otavalo, Ibarra, Tulcán, Riobamba y Mayorista (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., 2018).

La Cooperativa Chibuleo fue creada para contribuir al desarrollo de los sectores rurales y urbanos marginales, quienes fueron excluidos del sistema bancario, ya sea por su nivel económico y/o social. Hoy por hoy, es una institución referente a nivel del sistema financiero.

La entidad financiera expone una gama de productos comerciales dirigidos a agricultores, pequeños comerciantes, transportistas, artesanos y empleados públicos y privados bajo relación de dependencia; sin embargo, hay mucho que realizar para trabajar en apoyo a la inclusión financiera.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Todo una Vida”, le da gran importancia al mejoramiento socio económico de la población, para reducir la pobreza y exclusión económica y social en el país. Muestra de ello tenemos la implementación del sistema del bono de desarrollo humano a través de financiamientos crediticios, lo cual implica que el gobierno nacional busca la inclusión financiera para el mejoramiento de la calidad de vida de este grupo importante de la población.

En el Ecuador existen instituciones financieras públicas como es el caso de BanEcuador y Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) que han sido el apoyo para los adultos mayores en el financiamiento para emprendimientos, sin embargo, se puede mencionar que existen limitantes de financiamiento en la banca privada y en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

De acuerdo con lo analizado se puede deducir la importancia que tiene el estudio de la Inclusión Financiera de los sectores vulnerables. Al revisar las diferentes investigaciones no existe suficiente apoyo para estos segmentos, que también es parte de la sociedad, en amparo a la Constitución elaborada en el año 2008 sobre la igualdad de derechos y oportunidades (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Por ello se presenta un análisis sobre el estudio de la inclusión financiera, en el contexto de los sectores vulnerables, con la finalidad de integrar como parte del sistema financiero formal, y apoyar en el desarrollo socio-económico.

Luego de haber analizado algunos de los aspectos importantes, se genera la necesidad e importancia que tiene este proyecto de investigación como vía de demostración y futura solución de los problemas detectados, que respondan los requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo Ltda.” planteándose como problema científico:

¿Cómo mejorar el acceso a servicios financieros a sectores vulnerables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?

Objetivo General

Proponer un producto de Inclusión financiera que genere un impacto positivo a sectores vulnerables en el área de influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Objetivos específicos

- Desarrollar los fundamentos teóricos sobre inclusión financiera en el contexto de sectores prioritarios
- Analizar el nivel de inclusión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
- Diseñar un producto financiero que contribuya al beneficio de los grupos prioritarios determinados en la constitución.
- Valorar el producto de inclusión financiera.

CAPÍTULO I

ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Antecedentes de la investigación

En el presente trabajo de investigación, se analiza las variables relacionadas con el tema, objeto de estudio, así como también se examina los principales trabajos realizados sobre la inclusión financiera evidenciando las principales concepciones teóricas.

1.2. Concepciones teóricas sobre la Inclusión Financiera

1.2.1. Una visión histórica

Las ideas y conceptos de microfinanzas surgen a partir del siglo XV donde aparecen los primeros ahorros informales y grupos de crédito. Sin embargo, no es hasta el año 1800 donde surge el modelo de finanzas cooperativas, propuesto por Friedrich Wilhelm Raiffeisen en Alemania. Este modelo fue aplicado durante los primeros años del siglo XX específicamente en zonas rurales de Latinoamérica. A partir de 1970 nace el concepto de microcrédito como iniciativa para otorgar créditos pequeños a asociaciones de mujeres microempresarias que empezaban a nacer en aquella época (Banco Central del Ecuador, 2012).

Durante este tiempo, se observa un avance significativo donde poco a poco los microcréditos empezaban a ganar importante espacio entre las personas que necesitaban financiar sus actividades.

En el transcurso de la década de los 80 se registró avances significativos en relación a las metodologías de microcrédito, llegando a disponer de modelos sostenibles con amplia cobertura. Ya en los años 90, la palabra microcrédito empezó a reemplazarse por el de microfinanzas. Y durante los últimos años se profundizó la tendencia, entre las Instituciones de Microfinanzas, destinadas a ampliar su modelo de negocios; es decir, pasar de monoproducción a multiproducción, aprovechando las economías de ámbito, de microcrédito a microfinanzas, de lo urbano a lo rural (Perossa y Gigler, 2015).

Como relata la historia no es hasta los años 80 y 90 donde se registran cambios importantes para el sector financiero dado que, durante estos años a pesar de tener a disposición modelos financieros sostenibles se empieza a reemplazar al término microcrédito por microfinanzas abarcando geográficamente mayor porcentaje de la población y satisfaciendo mayores necesidades.

Esta situación fue posible gracias a diferentes aspectos. Entre los cuales se destaca, la regulación y supervisión de la actividad microfinanciera, por parte de autoridades especializadas en el área, lo que permitió abrir las posibilidades de reducción de costos de fondeo y ofertar un menú más amplio de servicios, en los que se incluyó, por ejemplo, el pago de remesas, colecturías, entre otras. Así también, se creó la posibilidad de ofertar productos de ahorro. Asimismo, la ampliación de su cobertura geográfica con la finalidad de atender un segmento mayor de potenciales clientes, buscando abrir nuevos mercados especialmente en zonas rurales que en aquellos tiempos no eran atendidos por el sistema financiero tradicional. Durante este proceso fue necesario la innovación tanto de la metodología como de la tecnología de trabajo para atender a agentes económicos más complejos, dedicados especialmente a actividades de los sectores primario, secundario y terciario (Guerrero, Espinoza y Focke, 2015).

Poco a poco, a través del control y regulación, así como también de la expansión en cuanto a la cobertura obligaron a las instituciones financieras a cambiar su metodología y mejorar sus sistemas informáticos con la finalidad de atender a más

cantidad de personas que requerían de un apoyo financiero para solventar sus necesidades en un determinado momento.

Escenario similar es el que presentan las cooperativas de ahorro y crédito que, enmarcados en el marco legal permitido, extendieron su oferta de productos y servicios, entrando de a poco inclusive en servicios no ofrecidos por bancos comerciales. A pesar de los grandes avances en temas microfinancieros durante los últimos años, aún existe un largo camino por recorrer respecto de la ampliación y promoción del acceso a servicios financieros para las poblaciones más remotas y de menores ingresos. Asimismo, el paso de las microfinanzas a los sistemas financieros inclusivos parte de reconocer que, aunque no toda la población en referencia realiza una actividad microempresarial, necesita acceder a instrumentos y servicios financieros de calidad, a través de costos razonables, para reducir los shocks externos que afectan sus ingresos y de esta manera mejorar la calidad de vida de los involucrados (Guerrero et al., 2015).

Durante los últimos años, la gestión de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito ha hecho que de poco vayan ganado gran espacio entre las personas y comunidades que anteriormente no eran atendidos, a través de productos y servicios que se ajustan a sus limitaciones de carácter económico y que de una u otra manera a influido positivamente en las condiciones de vida de estas personas.

Bajo este contexto, se ha identificado tres retos principales de las microfinanzas en su paso hacia la inclusión financiera, siendo estos los siguientes: 1) la ampliación de servicios financieros de calidad con altos niveles de cobertura, 2) la profundización de los servicios financieros para la población con menores niveles de ingreso y en zonas más alejadas, y 3) la reducción de costos, tanto para proveedores de servicios financieros como para clientes (Banco Central del Ecuador, 2012).

Resulta importante destacar estos tres aspectos que establece el Banco Central del Ecuador para conseguir una inclusión financiera óptima que garantice el acceso

a todas las personas sin importar su condición social o económica a los diferentes servicios y productos financieros que existen con la finalidad de mejorar la calidad de vida de aquellas personas con mayores necesidades y que hasta el momento no han sido atendidos por el sistema financiero tradicional.

1.2.2. Una posible definición de Inclusión financiera

La inclusión financiera, sin duda alguna debe ser comprendida como el acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población excluida del sistema financiero tradicional. Aspecto que se traduce en mayor crecimiento económico, gracias a la expansión de la capacidad de consumo e incremento de la inversión (Marulanda, Paredes y Fajury, 2016).

Esta aproximación teórica concibe a la inclusión financiera como un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas desarrolladas por diferentes segmentos de la población.

Así pues, la inclusión financiera es un concepto amplio que conecta diferentes factores complementarios entre los cuales se destacan: 1) un entorno regulatorio propicio; 2) una oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros), 3) cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente, 4) fomento y difusión de educación y cultura financieras, y 5) protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información (Arrascue y Villegas, 2014).

Cada una de estas características son un punto importante para conceptualizar el término inclusión financiera por lo que, resulta indispensable que los involucrados directos, llámense instituciones financieras o en su defecto el Estado trabajen de forma conjunta y formen sinergias que ayuden a conseguir una sociedad con menos desigualdades.

1.2.3. La Inclusión Financiera como Política Pública

La promoción de un sistema financiero inclusivo significa colocar al alcance de las personas de menores ingresos todo tipo de servicios financieros, llámense transacciones y remesas, ahorro, microcrédito, tarjeta de crédito, crédito vivienda hasta los seguros. De manera que este tipo de sistema obliga también a cambiar la visión y forma de realizar las cosas de las instituciones que la integran, siendo estas: instituciones financieras, supervisores, reguladores y operadores. Además de contar también con una infraestructura sólida (Bamberger, 2014).

Por otro lado, es importante diseñar productos adecuados a la población objetivo, en lo que se refiere a los pasivos financieros por ejemplo productos sin comisiones fijas, montos pequeños, pago por transacción. Además, en relación a los activos financieros, hay que disponer de costos claros y usos diversos. Otros aspectos importantes constituyen los burós de crédito dado que su información ayuda a evitar el sobreendeudamiento; asimismo la apertura de los sistemas de pagos para todos los operadores de sistema es muy importante dado sus características.

De esta manera, el mercado objetivo de las iniciativas de inclusión financiera constituye la población con menores recursos económicos y que se encuentra ubicada en la base de la pirámide social. Se busca también incorporarla a los beneficios del crecimiento económico, ofreciéndoles acceso a todos los servicios financieros; es decir, desde los más básicos como lo son pagos y remesas, hasta los más sofisticados como lo son créditos y seguros. Con este antecedente, según Guerrero et al. (2015) exponen que “la política pública de inclusión financiera debe tener como fin último acrecentar la capilaridad de los sistemas financieros, bajar costos, remover obstáculos para el acceso a los servicios a los hogares, personas y empresas que quieran y puedan acceder” (p. 8).

1.2.4. Actualidad de la inclusión financiera

A nivel general, son muchos los datos que demuestran la desigualdad existente en relación a la inclusión financiera, así lo demuestran los datos del Banco Mundial, donde dos mil millones de personas, que representa el 38% de los adultos en todo el mundo, no tienen acceso a servicios financieros. Este porcentaje es aún mayor entre las personas con bajos recursos, que a menudo no disponen de cuenta bancaria debido a una serie de requisitos que se deben cumplir para realizar la apertura, esto acompañado por la ausencia de oficinas cercanas a estos lugares dificulta aún más el acceso (Banco Santander, 2016).

Bajo este escenario, la inclusión financiera constituye un elemento clave para reducir la pobreza y aumentar la prosperidad de las personas. De manera que, el acceso a productos y servicios financieros posee un impacto indispensable en la mejora de las condiciones de vida de las comunidades de bajos recursos al fomentar el tejido empresarial, empoderar a las mujeres e incentivar el consumo.

A pesar de los avances realizados en temas de inclusión financiera alrededor del mundo, el género femenino aún se encuentra en desventaja en relación al género masculino. A nivel mundial, representan el 55% de personas no bancarizadas. Problemática que sin duda alguna surge por una serie de circunstancias, como el hecho de tener ingresos menores en relación a los ingresos de los hombres dado que, las mujeres se concentran en su gran mayoría en los sectores de la economía con menores ingresos como educación, comercio y servicio doméstico, otro aspecto que también influye es la disponibilidad de menos cantidad de dinero para pagar una cuenta bancaria y sus gastos de mantenimiento. Así mismo, otra dificultad que presentan las mujeres es que suelen tener a su vez un peor historial crediticio en relación a los hombres, lo que las hace menos propensas a recibir créditos y a pagar mayores tasas de interés (Women 20, 2018).

Con estos antecedentes, el primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, es el acceso a una cuenta, debido a que esta acción permite a las personas

almacenar dinero, además de enviar y recibir pagos. Motivo por el cual, una cuenta en ocasiones puede servir como puerta de entrada a otros servicios financieros, como lo es el crédito y los seguros, mismos que permiten acceder a una financiación para consumo, para compra de vivienda, para inicio o expansión de negocios, entre otros aspectos (Banco Santander, 2016).

Por lo tanto, el acceso financiero facilita la vida cotidiana y ayuda a las familias a planear para todo, desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas. Convirtiéndose de esta manera en un aspecto fundamental para la mejora de las condiciones de vida de los sectores más vulnerables a través del acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades, pudiendo ser estas de pagos, transacciones, ahorros, créditos y seguros, aspecto que sin lugar a duda impulsa la economía y el crecimiento de las comunidades descuidadas por el sistema financiero tradicional.

Si bien es cierto que el país durante los últimos años, ha dado grandes pasos en el tema de inclusión financiera, esto aún constituye un desafío, dado que no se cuenta con todas las facilidades que permitan la debida formalización de los servicios en términos financieros que incorpore a toda la población ecuatoriana. Es decir, el acceso insuficiente a productos y servicios otorgados por el sistema bancario privado nacional, está atado a la falta de atención sobre aquellos grupos más vulnerables que generalmente se encuentran ubicados en las zonas más alejadas o marginales del país (Tobar, 2017).

1.3. Desarrollo teórico

1.3.1. Producto financiero

Se puede definir el producto financiero como la prestación de un servicio que satisface la demanda de financiación externa tanto de personas naturales como de personas jurídicas y que constituyen la oferta que pone a disposición del mercado las diferentes instituciones financieras que se encuentran en dicho ámbito. Bajo estas características, un producto financiero representa todo servicio de financiación que las instituciones financieras brindan a sus clientes, con la finalidad de facilitarles los recursos económicos necesarios para el desarrollo de sus actividades y la cobertura de sus necesidades de inversión (Hernández, 2015). De igual forma, también son considerados como productos financieros aquellos elementos que las instituciones financieras ponen al servicio de la colectividad en general para captar su ahorro y rentabilizarlo (Rodríguez y Alconchel, 2008).

Los productos financieros, constituyen la intermediación entre la entidad financiera que presta sus recursos, pudiendo ser dichos recursos propios o a su vez captados de los socios a través de sus ahorros, plazo fijo o créditos indirectos que se canalizan a los microempresarios o público en general, es todo crédito que se pacta para un tiempo determinado y a cambio se paga un interés (Rodríguez y Riaño, 2016).

Los productos y servicios financieros constituyen aquellos provistos por las instituciones del sistema financiero con el fin de satisfacer o cubrir necesidades y requerimientos de sus clientes, en definitiva corresponden al conjunto de operaciones y actividades propias del giro normal de cada entidad del sistema financiero (Yaguana y Vera, 2014).

Así pues, entre los servicios y productos financieros mayormente destacados que prestan las entidades, están: préstamos, depósitos y transferencias. Los Bancos privados son los que cuentan con un abanico de productos y servicios más amplio,

mientras que las cooperativas y las instituciones del estado poseen un enfoque más microempresarial, dado que por intermedio de las diferentes instituciones bancarias apoyan al desarrollo del agricultor, tal es el caso del Banco del Estado, o a su vez, a las microfinanzas como es el caso de la Corporación Nacional de Fomento (Granica, 2007).

Otro criterio valedero, es el expuesto por Cabrera (2017), quien hace una diferenciación entre producto y servicio financiero, en donde el primero está estructurado por la oferta que realizan las entidades financieras tales como: cuentas corrientes, libretas de ahorro, depósitos a plazo, créditos. Mientras que, los servicios financieros constituyen: los cajeros automáticos, tarjetas de crédito, banca electrónica, transferencias, giros, entre otros (Cabrera, 2017).

Por otro lado, en relación a la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, de forma general las entidades que se encuentran inmiscuidas en el sistema financiero ecuatoriano ofertan los siguientes servicios:

Servicios activos. - Son aquellos servicios que se derivan de las transacciones u operaciones que se forman en los activos de las entidades del sistema financiero.

Servicios pasivos.- Son los servicios financieros que se derivan de las transacciones u operaciones que se forman en los pasivos de las entidades del sistema financiero (Yaguana y Vera, 2014).

Bajo este contexto y tomando como referencia lo expuesto por los diferentes autores, los servicios financieros que oferten las instituciones financieras serán determinados y autorizados de forma previa por la Junta Bancaria; por lo que, es importante resaltar que para la implementación de un servicio nuevo que no se encuentre dentro del listado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, mismo que es expedido y publicado de forma trimestral, requerirá autorización previa y expresa para su implementación.

1.3.1.1. Clasificación

De forma general, las entidades financieras ofrecen a sus clientes varios productos. Sin embargo, entre los más destacados se encuentran los siguientes:

- **Cuentas bancarias:** se registran diversas modalidades, como pueden ser cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuenta vivienda, o cuenta joven. Gracias a estas cuentas, los usuarios pueden realizar operaciones básicas con su dinero, además reciben un interés en dependencia del tipo de cuenta que tengan dentro de la entidad.
- **Depósitos bancarios:** en ellos los clientes depositan una cantidad de dinero durante un tiempo fijado previamente y con un interés que les reportará un beneficio al finalizar el plazo del depósito.
- **Crédito:** el cliente recibe una cantidad fija de dinero por parte del banco, con la obligación de devolverlo en un plazo establecido y con unas condiciones fijadas de antemano (Márquez, 2015).

1.3.2. Inclusión financiera

La inclusión financiera, durante los últimos años, ha adquirido una relevancia significativa dentro de las agendas de políticas de gobierno en economías tanto emergentes como desarrolladas, así como también dentro de las organizaciones multilaterales (Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco, 2014). Razón por la cual, poco a poco se ha ido transformando en una prioridad indispensable para el desarrollo tanto económico como social de los diferentes países. El interés en que las personas tengan a su disposición el acceso a servicios financieros proviene, entre otras cosas, de las oportunidades que brinda la inclusión financiera para reducir las vulnerabilidades de los hogares de ingresos menores y la desigualdad entre países (Roa, García, Frías y Correa, 2017).

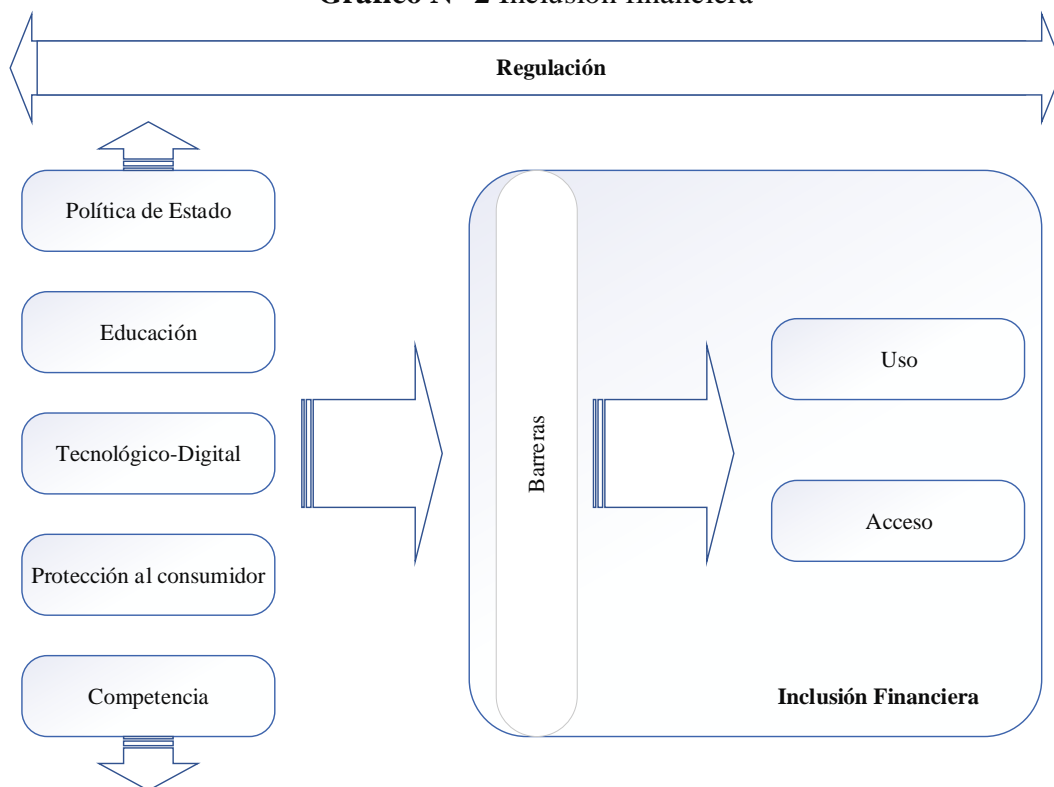
En tal sentido, surgen otros criterios también valederos, por ejemplo, Oulhaj, Ayalam y López, (2017) dentro de su libro definen a la inclusión financiera como

“el proceso por el cual los diferentes actores de un sistema financiero logran brindar a una población tanto el acceso como el uso de servicios financieros de manera constante y permanente” (p. 23). Asimismo, Rodríguez y Riaño (2016) manifiestan que “la inclusión financiera se caracteriza por estar compuesta por 4 grandes dimensiones: el acceso, el uso, la calidad y el bienestar” (p. 15).

Por otro lado, Tuesta, Sorensen, Haring y Cámara (2015) consideran a la inclusión financiera, como: “el proceso por el cual se maximiza el acceso y el uso de los servicios financieros formales a la vez que se minimizan las barreras involuntarias percibidas por aquellos individuos que no participan en el sistema financiero formal” (p. 3).

Asimismo, De Olloqui, Andrade y Herrera (2015) afirman que la inclusión financiera constituye una condición por la cual los individuos tienen acceso y usan un conjunto de servicios financieros que incluyen; por ejemplo, servicios de crédito, ahorros, pagos y seguros. Bajo este escenario, la definición de inclusión financiera no se encuentra limitado a un tipo específico de entidad, producto o nicho de mercado. Seguidamente dentro del gráfico 2, se esquematiza los actores que intervienen dentro de la inclusión financiera.

Gráfico N° 2 Inclusión financiera

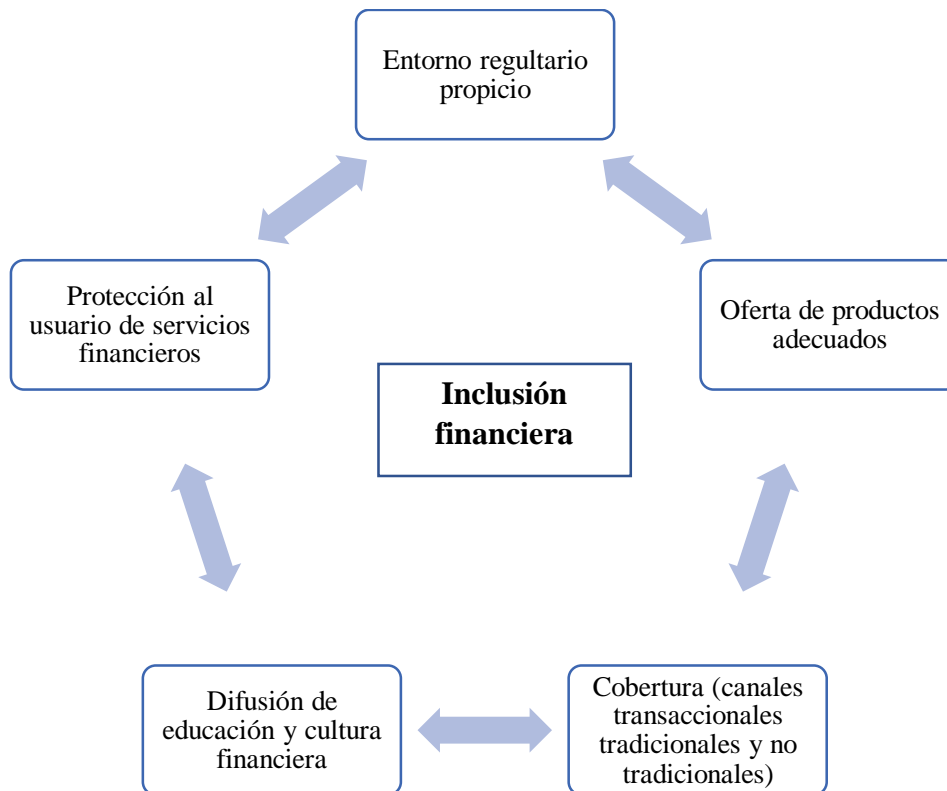


$$\text{Inclusión Financiera} = \text{Uso} + \text{Acceso} - \text{Barreras}$$

Fuente: Elaboración propia a partir de Tuesta (2015) “El quinto elemento de la inclusión financiera”.

La falta de inclusión financiera es atribuida a diferentes factores relacionados tanto con la oferta como con la demanda de servicios financieros. Del lado de la oferta, la presencia de un sector financiero concentrado en los segmentos de la población con un mayor poder adquisitivo, y que proporciona instrumentos financieros con limitada flexibilidad, conjugado con una mayor cobertura en las zonas urbanas respecto a las rurales, perjudica a la población, en particular la que se concentra en estas últimas, mientras que del lado de la demanda, los bajos niveles de ingreso y la carencia de educación financiera reducen el ahorro e impiden que los clientes potenciales aprecien los beneficios de estos servicios (Raccanello y Herrera, 2014).

Gráfico N° 3 Elementos complementarios de la Inclusión Financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por Banco Central del Ecuador (2012)

Los sistemas financieros óptimos tienen como función principal ofrecer servicios de ahorro, pago, créditos y herramientas para el manejo de riesgo de los individuos y empresas, mientras que los sistemas financieros inclusivos son aquellos que tienen un alto porcentaje de individuos y empresas que utilizan los servicios financieros. Es así que, sin inclusión en los sistemas financieros, las personas deben confiar en sus limitados ahorros para cubrir sus necesidades presentes y futuras, por lo que la inclusión financiera se convierte en una necesidad económica (Zamailoa, Obando y Rodríguez, 2016).

1.3.2.1. La importancia de la inclusión financiera

El interés gubernamental por la promoción de la inclusión financiera se traduce en la planificación y ejecución de varias intervenciones y medidas encaminadas a instaurar condiciones favorables para la misma, que pueden abarcar desde la

creación de regulaciones nuevas o el apoyo para la elaboración de productos financieros masivos, hasta actividades de educación financiera para estimular en las personas actividades de ahorro (Figueroa y Vivar, 2014).

Bajo este contexto, resulta necesario el involucramiento gubernamental a través de la planificación y posterior ejecución de medidas que ayuden e incentiven a los individuos hacia el ahorro, además mediante este apoyo institucional podrían darse condiciones favorables para la aparición de nuevos productos financieros que busquen la inclusión de ciertos grupos que se hallan alejados del sistema financiero tradicional.

De esta forma, el objetivo principal que persigue la inclusión financiera consiste en lograr que las personas excluidas del sistema financiero tradicional, ya sea por motivos de ingresos bajos, actividad económica informal, distancias considerables de los centros urbanos donde se centra la oferta de servicios financieros, pertenencia cultural o discapacidad utilicen los bienes financieros que ofrece dicho sistema. En ese sentido, las personas señaladas anteriormente, además de emprendedores y socios de las micro, pequeñas y medianas empresas más conocidas como (MIPYMEs) y de instituciones comunitarias y asociativas, constituyen en la población objeto de la política de inclusión (Pérez y Fonseca, 2017).

A partir de ello, son muchas las personas quienes se benefician a través de la inclusión financiera; dado que, en épocas pasadas éstos se encontraban desatendidos por el sistema tradicional que por su condición económica negaba la obtención de rubros económicos a determinados grupos de personas.

Es por ello, que para dar cumplimiento a este objetivo, es preciso profundizar y ampliar la capacidad del sistema financiero, que significa poner al alcance de las persona señaladas cualquier tipo de servicios financieros formales, en las cuales se puede considerar aquellos servicios que van desde las remesas y transacciones, ahorro, microcrédito, tarjeta de crédito, crédito para vivienda, aseguramientos, por

lo que resulta importante establecer una cultura financiera y generar la confianza y sobre todo la aceptación entre los potenciales usuarios (Valenzuela y Cruz, 2017).

En tal virtud, existe un sinnúmero de productos y servicios financieros que las instituciones pueden poner a consideración de la población en general con el objetivo de ampliar su cobertura y sobre todo brindar facilidades a distintas personas que necesiten apoyo económico.

A partir de ello, según Tuesta (2015), establece que la importancia de la inclusión financiera surge por los siguientes apartados:

- La falta de acceso a los servicios financieros puede llevar a la trampa de la pobreza y a una mayor desigualdad.
- El uso de servicios financieros aumenta el ahorro, el consumo y el empoderamiento.
- El uso de crédito y de seguros tienen efectos beneficiosos en términos de bienestar; sin embargo, la evidencia empírica es menos robusta respecto al canal del ahorro para el bienestar.

La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los servicios formales por parte de la población antes excluida de los mismos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad. Mientras que las dificultades de acceso representan alguna forma observable de restricción que impide el uso de servicios financieros, la baja utilización de los mismos por parte de un segmento poblacional responde a otro tipo de determinantes, entre los cuales cuentan los factores volitivos y de cultura financiera (Mariño, Arregui, Guerrero, Mora y Pérez, 2014).

Tal como se mencionó en el epígrafe anterior, la inclusión financiera tendrá su éxito siempre y cuando todas las personas puedan acceder a los diferentes servicios financieros que se oferta en la actualidad, todo ello para mejorar en algo su calidad

de vida; puesto que, tendrán una opción para obtener rubros económicos que pueden ser utilizados en diferentes actividades.

Así pues, se podría entender entonces como inclusión financiera la provisión de servicios y productos financieros adaptados, convenientes, valiosos y asequibles para la mayor parte de la población. En los países en vías de desarrollo, la inclusión consiste en proporcionar servicios bancarios básicos a los segmentos pobres y aún no bancarizados de la población que contribuyan a salir de la pobreza; mientras que, en las economías mayormente desarrolladas, se busca integrar e impedir la exclusión de los estratos sociales más vulnerables del sistema bancario tradicional, por ejemplo, aquellas personas que se encuentra en situación de desempleo, hogares monoparentales, migrantes entre otros (Mariño et al., 2014).

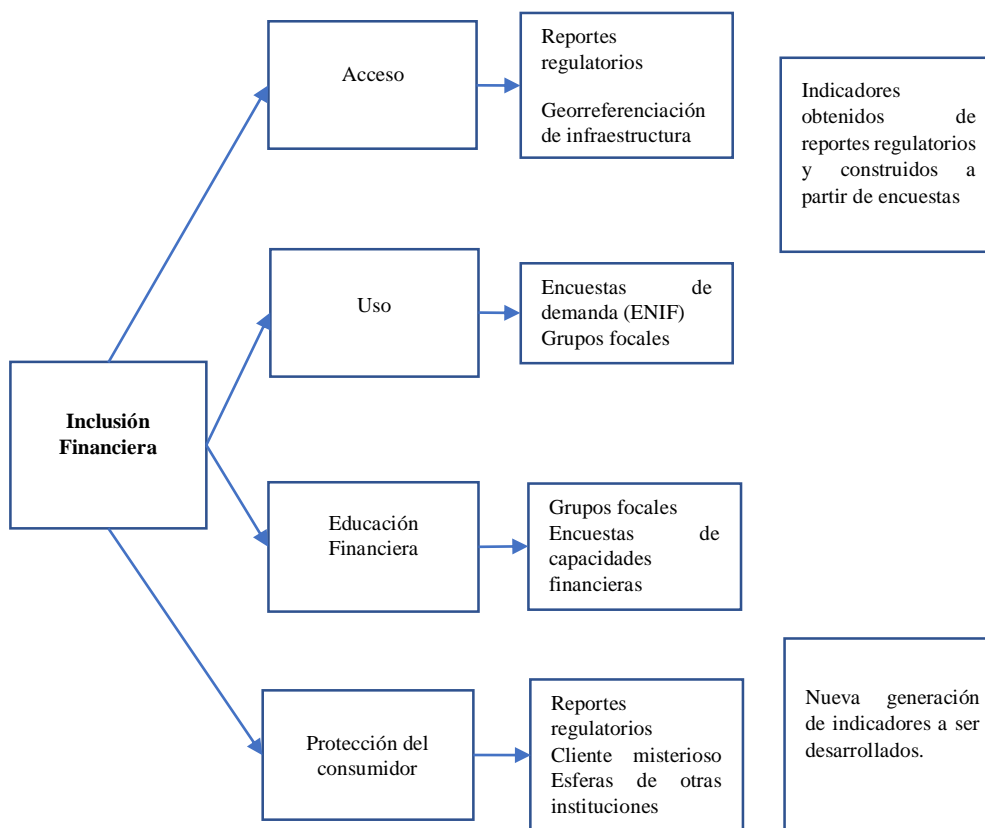
En conclusión, la inclusión financiera simple y llanamente se enfoca en poner a disposición productos y servicios financieros para las personas de los diferentes segmentos, pudiendo ser las mismas, personas con bajos recursos económicos o que, aún hasta la actualidad se encuentran fuera del segmento bancarizado.

1.3.2.2. Desarrollo de mecanismos innovadores para promover la inclusión financiera

De acuerdo al Banco Central del Ecuador (2012), los mecanismos que se han desarrollado para promover la inclusión financiera, son:

- Dinero electrónico a fin de desmaterializar el dinero físico que circula libremente en la economía, sin llegar a ser un sustituto, en la medida en que esta administrado por un tercero y no actúa como medio universal del pago.
- Dinero móvil como subgrupo de esta categoría, en la cual se almacena y se administra el dinero mediante teléfonos celulares. En este aspecto, este tipo de dinero ayuda de manera muy importante a la inclusión financiera, logrando facilitar las transacciones financieras.

Gráfico N° 4 Componentes, instrumentos e indicadores para medir y evaluar la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de Babatz (2012) “Inclusión financiera”, México D.F., p. 49.

1.3.2.3. Elementos de la inclusión financiera

De acuerdo a AFI (2010), los elementos de la inclusión financiera pueden resumirse en los siguientes apartados:

- **Acceso:** se refiere a las capacidades actuales existentes para utilizar los servicios y productos financieros disponibles ofrecidos por instituciones formales.
- **Calidad:** muestra la relevancia del servicio o producto financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores. La medición de la calidad sería utilizada para evaluar las características y la relación entre los consumidores y prestadores de servicios financieros.
- **Uso:** pone un énfasis mayor en la permanencia y profundidad del uso de servicios/productos financieros, es decir tomar mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo.

- **Bienestar:** el resultado más complicado de medir es el impacto que un servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores.

Bajo este contexto, los elementos principales de la inclusión financiera se resumen en: acceso, calidad, uso y bienestar, factores indispensables para conseguir una inclusión financiera de un mayor número de personas en condiciones desfavorables.

1.3.2.4. Mercado objetivo de la inclusión financiera

Generalmente, la inclusión financiera la constituye la población con bajos ingresos económicos, ubicada en la base de la pirámide social. Lo que se busca es incorporar los beneficios del crecimiento económico, brindándole acceso a todos los servicios financieros, de los básicos a los sofisticados. La norma pública debe tener como objetivo incrementar la capacidad de los sistemas financieros, bajar costos, remover obstáculos para acceder a los servicios a los hogares, personas y empresas que desean consolidarse a través de iniciativas (AFI, 2010).

1.3.2.5. Estrategias de inclusión financiera

El éxito de una estrategia de inclusión financiera implica aumentar la posibilidad de acceder a diferentes servicios financieros, además que sean lo suficientemente atractivos como para que exista una demanda considerable.

Es decir, en términos generales, ello supone mejorar la infraestructura financiera especialmente en zonas rurales y procurar el desarrollo de productos financieros que sean compatibles con la estacionalidad que aún incide en la actividad del ámbito rural, con los bajos y erráticos montos que ahorra la población de bajos ingresos y a precios compatibles con los niveles de ingresos de la población objetiva. Buscando asegurar que dicha meta se alcance de manera sostenible, es necesario que las estrategias para lograrlo conlleven un riesgo acotado, de modo que garanticen la estabilidad del sistema financiero (Villarreal, 2017).

Bajo este contexto, a continuación, se describen cinco estrategias que ayudan al propósito de la inclusión financiera.

Cuadro N° 2. Estrategias para la inclusión financiera

Estrategia	Descripción
Productos financieros	Una primera estrategia consiste en el diseño de productos financieros que se ajusten más a las necesidades de la población de bajos recursos y de aquella que vive en zonas rurales. Esta estrategia obedece a las características básicas de estas poblaciones: ingresos bajos, erráticos o estacionales, impredecibles y difícilmente comprobables, y activos poco comerciables.
Instituciones financieras	Para coadyuvar al objetivo de volver más atractivos los productos financieros entre la población pobre, una segunda estrategia pasa por el impulso a la conformación de instituciones financieras que sean más afines a lograr una mayor inclusión.
Canales de distribución	Para lograr una provisión más eficiente de productos financieros se requiere de un marco institucional que propicie el desarrollo de nuevas tecnologías financieras que permitan un abaratamiento en la provisión de servicios financieros. En este sentido, una tercera estrategia radica en la promoción de la figura de los corresponsales (también denominados agentes bancarios) como mecanismo para reducir el costo operativo de mantener sucursales de las entidades financieras y bajar los costos de transacción en que incurren tanto oferentes como demandantes.
Educación financiera	El surgimiento de nuevas instituciones y nuevos productos siempre causa temor e incertidumbre entre las poblaciones con reciente acceso a ellos. En este sentido, una cuarta estrategia consiste en la provisión de servicios de educación financiera.
Marco regulatorio	Por último, buscando asegurar que las estrategias planteadas no pongan en riesgo el sistema financiero, como quinta estrategia

es necesaria la puesta en marcha de un conjunto de medidas que apuntan a reducir los problemas de información asimétrica que pueden llegar a impactar en el riesgo crediticio y la solvencia financiera de las instituciones oferentes de crédito.

Fuente: Elaboración propia a partir de Villarreal, F. (2017) “Inclusión financiera de pequeños productores rurales”

1.3.2.6. Ventajas de la inclusión financiera

La inclusión financiera alberga la promesa de fomentar el crecimiento y de reducir la pobreza y la desigualdad, de manera especial movilizando los ahorros y brindando a los sectores de hogares y de empresas mayor acceso a los recursos necesarios para financiar el consumo y la inversión y para tener garantías contra los choques (Dabla Norris et al., 2015).

Con este escenario, la inclusión financiera se enfoca en tratar de reducir las desigualdades y sobre todo la pobreza que se registra entre personas de diferentes segmentos. A partir de ello, se puede considerar el nivel microeconómico como una de las fuertes ventajas dentro de la inclusión financiera.

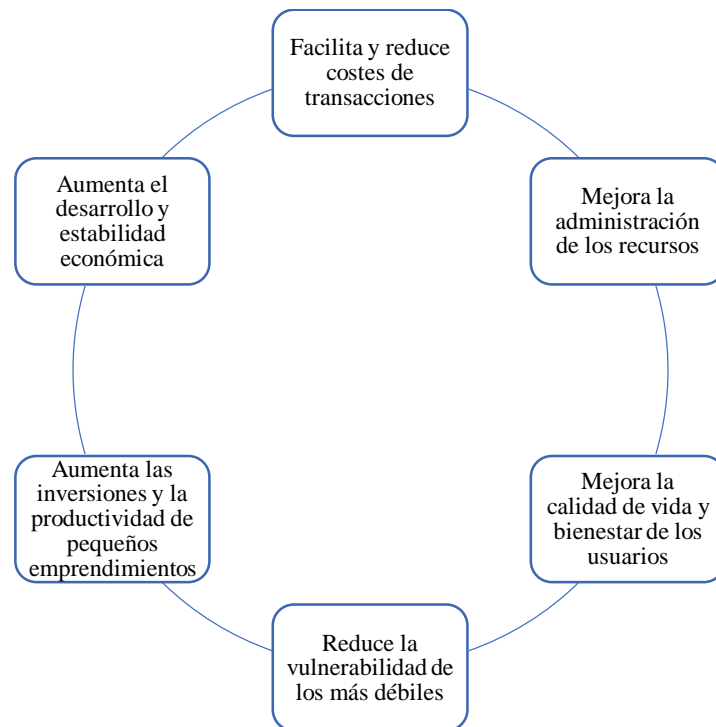
Nivel microeconómico

De acuerdo a Ortíz y Núñez (2017), las ventajas de la inclusión financiera a nivel microeconómico, son:

- **Créditos:** las pequeñas empresas se ayudan porque tienen acceso al crédito y a pesar de que su incidencia en el bienestar de la población no se observa en los estudios, parece que tiene una mejora a largo plazo.
- **Ahorro:** los resultados que se obtienen son más positivos que con los créditos.
- **Seguros:** este producto ayuda a disminuir riesgos y afrontar posibles crisis. Si la población utiliza estos, la inversión tiende a aumentar.

- **Pagos y dinero móvil:** disminuye los costos por la transacción y ayuda a disminuir los riesgos dentro de los hogares, a pesar de que no existe una base sólida para mostrar la afectación al bienestar de las poblaciones más pobres.

Gráfico N° 5 Ventajas de la inclusión financiera a nivel macroeconómico



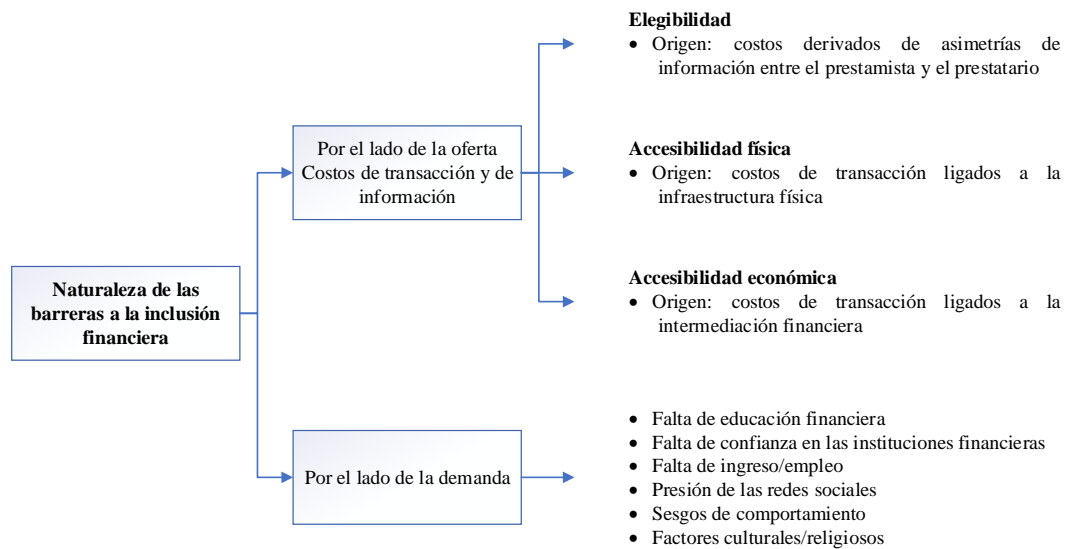
Fuente: Elaboración propia a partir de Babatz (2012) “Inclusión financiera”, México D.F., p. 49.

1.3.2.7. Barreras a la inclusión financiera

Asimismo, Ortiz y Núñez (2017) explican que las principales barreras que se encuentran a la inclusión financiera, son:

- Socio-económicas: ingresos, confianza, religión, cultura, entre otras.
- Microeconómicas: concernientes a la eficiencia del sistema
- Macroeconómicas: estabilidad del sistema financiero
- Institucionales: fallas del control social.

Gráfico N° 6 Descripción general de la naturaleza de las barreras a la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de Roa, M. y Carvalho, O. (2018) “Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe”

1.3.2.8. Beneficios de la inclusión financiera

La inclusión financiera es importante por su contribución en el desarrollo económico y en la reducción de desigualdades. Si la población de menores ingresos y las micro, pequeñas y medianas empresas son excluidos del acceso a servicios financieros, no sólo se agravan las diferencias sociales, sino que sus oportunidades de alcanzar mejoras económicas se ven mermadas al tener que recurrir a intermediarios financieros menos fiables y más costosos. Una mejor inclusión financiera, genera beneficios a las mayorías para gestionar mejor su vida y actividades económicas.

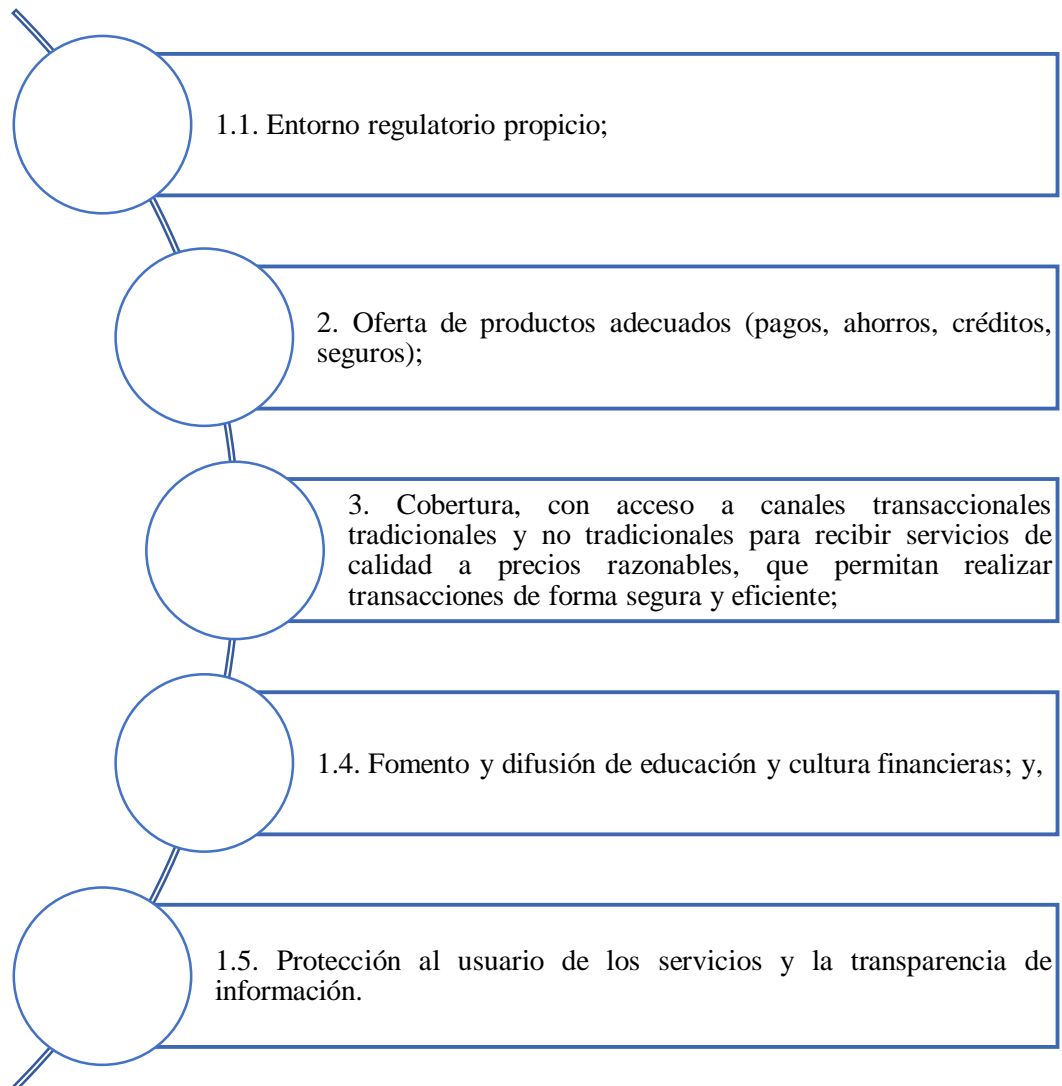
- **Facilidad en la realización de transacciones.** En ausencia de servicios de pago, los dueños de empresas y las personas en general recorren largas distancias y esperan en filas para realizar pagos. Esto puede ser riesgoso y tomar mucho tiempo. Para muchas transacciones, los costos son prohibitivos.

- **Mejor administración de recursos.** Las personas pueden utilizar el crédito y los ahorros para obtener ingresos futuros o pasados que los ayudarán a aprovechar las oportunidades inmediatas o simplificar su consumo. La disponibilidad de ahorros y crédito también evita que las necesidades de consumo desplacen a las inversiones.
- **Mejoras en la calidad de vida.** Los hogares utilizan los servicios financieros para obtener acceso a la educación, servicios de salud y otras necesidades que mejoran su calidad de vida. Los préstamos para remodelación de vivienda, préstamos para sufragar los gastos de escolaridad y el seguro de vida pueden ayudar a hacer una gran diferencia en el bienestar de las personas.
- **Protección contra la vulnerabilidad.** Las personas de bajos ingresos enfrentan muchas vulnerabilidades como robos y desempleo. Los ahorros, el crédito, los seguros e incluso las remesas brindan estrategias sostenibles y de bajo costo para hacer frente a esta situación vulnerable. Si un hogar pierde una fuente de ingresos, podría no tener la necesidad de sacar a una hija de la escuela, vender un activo valioso o caer en un nivel más profundo de pobreza.
- **Oportunidad para inversiones e incrementar la productividad.** Los trabajadores independientes o empresarios podrían utilizar crédito o ahorros para hacer inversiones en activos tales como maquinaria, equipos, implementos agrícolas ente otros.
- **Aprovechamiento de bienes muebles e inmuebles.** Los pobres poseen bienes que sin reconocimiento del sector formal no se puede aprovechar. Solicitar préstamos poniendo como colateral sus bienes puede ayudar a los hogares a obtener el valor financiero de sus activos en forma inmediata, facilitando así las inversiones a largo plazo.
- **Generación de independencia económica.** Los servicios financieros fomentan la independencia al darles a las personas una mayor capacidad para administrar sus recursos (Villacorta y Reyes, 2012).

1.3.2.9. Condiciones y restricciones a la inclusión financiera

La inclusión financiera podría considerarse como el resultado de la acción conjunta de varios elementos complementarios, a continuación, dentro del gráfico N° 7, se esquematiza dichos elementos:

Gráfico N° 7: Condiciones y restricciones

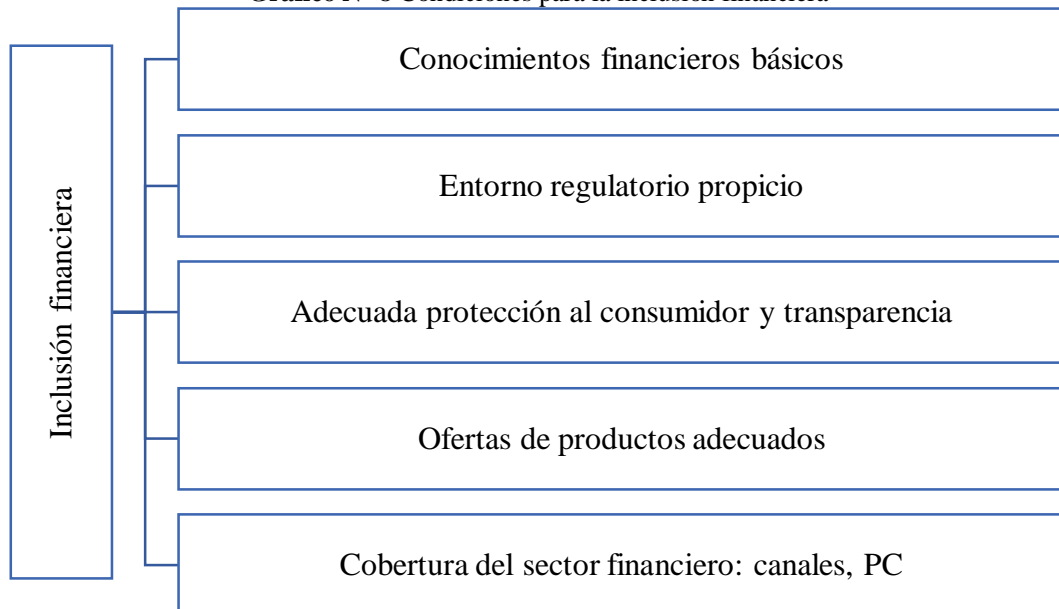


Fuente: Elaboración propia a partir de Banco Central del Ecuador (2014) “De la definición de la política a la práctica: haciendo inclusión financiera”

La protección del consumidor y la educación financiera pueden contribuir a mejorar la eficiencia, la transparencia, la competencia y el acceso en los mercados financieros minoristas reduciendo las asimetrías de información y los desequilibrios

de poder entre proveedores de usuarios de servicios financieros. Cuando los clientes están mejor informados acerca de los términos y condiciones de los servicios financieros pueden elegir qué producto prefieren y de ese modo, estimular la competencia. Los clientes informales pueden optar por el producto que se adapta mejor a sus necesidades y por lo tanto, incentivar a los proveedores rivales de servicios financieros a diseñar productos mejores. La seguridad de que los derechos están protegidos pueden atraer a nuevos clientes, sobre todo en mercados donde se desconfía de los sistemas financieros por motivos históricos” (Banco Central del Ecuador, 2014).

Gráfico N° 8 Condiciones para la inclusión financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de Banco Central del Ecuador (2014) “De la definición de la política a la práctica: haciendo inclusión financiera”

La educación financiera es crucial para el éxito de un programa de inclusión financiera y puede abarcar desde programas escolares, materiales educativos en sitios web y centros de educación financiera, hasta campañas publicitarias. Además, la educación financiera permite el conocimiento de los productos y servicios financieros inculcando la formación del hábito del ahorro y los enseña a ser responsable con la administración de los recursos para no exponerse a riesgos de sobre - endeudamiento.

1.3.3. Educación financiera

La educación financiera, es definida como el proceso mediante el cual los usuarios financieros mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros, además desarrollan ciertas habilidades que les permite ser más conscientes de las oportunidades y riesgos financieros, realizan elecciones informadas y adoptan acciones para mejorar su bienestar financiero (Domínguez, 2013).

Según Villada, López y Muñoz (2017) la educación financiera engloba tres aspectos fundamentales: 1) Obtener un conocimiento y comprensión en materia de finanzas; 2) Desarrollar competencias en ese ámbito; es decir, tener capacidad para utilizar los conocimientos en beneficio propio; y, 3) Ejercer la responsabilidad financiera, es decir, llevar a cabo una gestión adecuada de las finanzas personales, realizando elecciones informadas, con conocimiento de los riesgos asumidos.

Para entender de mejor manera a que se refiere la educación financiera, Chiñas, Sainz, Sánchez y Alonso (2017) recomiendan tener en consideración los siguientes aspectos relevantes:

- La educación financiera transmite habilidades, conocimientos y actitudes indispensables para que las personas adopten buenas prácticas enfocadas con el manejo del dinero, de modo que se produzcan ingresos, gastos, ahorros, endeudamientos e inversiones.
- Alfabetización económica, constituye la capacidad de tener un juicio informado y tomar decisiones efectivas acerca del manejo y uso del dinero.
- De forma general, la capacidad financiera ubica tanto a la educación como a la alfabetización financiera dentro de un contexto para la toma de decisiones en el mundo real. De esta manera, la capacidad financiera se constituye en la habilidad que ayuda a las personas a tomar decisiones financieras informadas, antes de efectuar diversas operaciones económicas.

La educación financiera constituye el proceso a través del cual, tanto los inversionistas como los consumidores financieros consiguen un mejor conocimiento acerca de los diferentes productos financieros, sus beneficios y riesgos, y que, a través de la instrucción o información, desarrollan habilidades que en determinado momento les permita tomar una decisión acertada que derive en un mayor bienestar financiero (Robles, 2014).

A partir, de aquello, una persona bien informada, se fortalece financieramente de manera que logra un mejor nivel de vida y desarrolla habilidades que le permiten realizar una mejor distribución de su recurso económico en el presente y no tenga inconvenientes en el futuro. Sin duda alguna, lo detallado se consigue a través de una adecuada educación financiera (European Bank, 2017).

1.3.4. Cultura financiera

Bajo la perspectiva de Cruz, Díaz y Célleri (2016), se entiende por cultura financiera “al conjunto de conocimientos, prácticas, hábitos y costumbres que cada individuo posee para administrar, incrementar y proteger su patrimonio en las diferentes etapas de la vida” (p. 742).

Asimismo, la cultura financiera es “la relación que existe entre la sociedad y el ambiente financiero, desde el concepto de finanzas personales, como la elaboración de un presupuesto familiar, consumo responsable, aprovechamiento, cultura de ahorro, gastos recurrentes y créditos, hasta los servicios que ofrece el sistema financiero” (Blanco, 2015).

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Paradigma y tipo de investigación

2.1.1 Enfoque

El enfoque de la presente investigación es de carácter mixto; es decir, de orden cuali-cuantitativo, dado que, se implementarán elementos cualitativos a la investigación, y al mismo tiempo se aplicará una técnica cuantitativa.

El estudio es cualitativo, dado que se describieron causas y efectos que generan la problemática en estudio y, cuantitativo porque se obtuvieron resultados cuantificables después de la aplicación del instrumento de recolección de información a todos los involucrados, es decir, a las personas de la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

2.1.2. Modalidad de investigación

Documental

De acuerdo con Ávila (2014), la investigación bibliográfica puede ser definida como “una técnica que consiste en la selección y recopilación de información a través de la lectura y crítica ya sea de documentos y materiales bibliográficos” (p. 49).

Bajo este contexto, dentro del estudio se utiliza este tipo de investigación puesto que se realiza un análisis de la información sobre el problema, mediante la utilización de diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado e internet, a través de la lectura científica y la elaboración de resumen que sirvieron esencialmente para conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones con el estado actual del mismo.

De campo

Para Abril (2011), la investigación de campo es definida como “el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad, el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto” (p. 30).

Bajo estas características dentro de la investigación se realiza una investigación de campo en el lugar de los hechos, tomando la información directamente de la fuente, interactuando con los actores, pero sin influir en su ambiente ni en sus decisiones.

2.1.3. Tipo de investigación

Descriptiva

Para Salinas (2012), el tipo descriptivo se centra en la descripción del fenómeno problemático, enlista las propiedades, particularidades y perfiles que sobresalen en los individuos, grupos, instituciones públicas o privadas que se sometan al análisis de una manera crítica descriptiva” (p. 120). En este alcance, no se explica las causas y los efectos sino más bien se recoge y se mide la información de una manera independiente.

2.2. Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

2.2.1. Población

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es definida como “el conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características de las que gozan todos los elementos que lo componen” (p. 54). Bajo estas características la población dentro de la presente investigación se estructuró de la siguiente manera:

Cuadro N° 3. Población

Parroquia	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Santa Rosa	14551	14740	14932	15126	15323	15522	15724	15928	16135
Pilahuin	10639	10777	10917	11059	11203	11349	11496	11646	11797

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del (INEC, 2018)

La población seleccionada se encuentra en un rango de edad de entre 30 a 64 años dado que las personas en este rango poseen diferentes percepciones con relación a las de menor edad en relación al factor económico y al recurso del tiempo. Con este antecedente, la población seleccionada es de 5.809, valor que se obtuvo multiplicando el total de la población de esta parroquia 16.135 por el porcentaje de personas que se encuentran en las edades antes mencionadas que en este caso según el INEC corresponde al 36% (Ver cuadro 4).

Cuadro N° 4. Rango de edad

Rango de edad	Porcentaje
De 30 a 34 años	7.4%
De 35 a 39 años	6.5%
De 40 a 44 años	5.7%
De 45 a 49 años	5.2%
De 50 a 54 años	4.3%
De 55 a 59 años	3.8%
De 60 a 64 años	3.1%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del (INEC, 2018)

2.2.2. Muestra

De acuerdo con el criterio de Dueñas (2015), la muestra puede ser definida como “un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella” (p. 2). Bajo esta consideración, para obtener la muestra fue necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

En donde:

N = población o universo

Z = Nivel de confianza 95%

P = Probabilidad a favor 50%

Q = Probabilidad en contra de ocurrencia 50%

e = Nivel de error 0,05

n= muestra

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(5.809)}{(1,96)^2(0,50)(0,50) + 5.809 (0,05)^2}$$

$$= \frac{5.578,96}{0,9604 + 14,52}$$

$$= \frac{5.578,96}{15,48}$$

$$n = 360$$

Una vez aplicada la fórmula correspondiente se obtuvo una muestra de 360 personas pertenecientes a la parroquia Santa Rosa a quienes se les aplicará una encuesta estructurada con preguntas direccionadas a producto e inclusión financiera.

Por otro lado, es importante también señalar que se realizará una entrevista no estructurada al gerente general y jefe de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., dado que, resulta necesario conocer la opinión de las personas que se encuentran directamente vinculadas con la institución a fin de identificar fortalezas y debilidades en torno al tema planteado.

A partir de ello; a continuación, se presenta la operacionalización para cada una de las variables en estudio, tomando en consideración la conceptualización, dimensiones, indicadores, ítems y lo más importante identificando en que técnicas e instrumentos encajan las preguntas diseñadas (Ver cuadro 5 y 6).

2.2.3. Operacionalización de variables

Cuadro N° 5. Variable independiente: Producto financiero

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Un producto financiero representa todo servicio de financiación que las instituciones financieras brindan a sus clientes, con la finalidad de facilitarles los recursos económicos.	Servicio financiero Clientes Satisfacción de necesidades	Cuentas de Ahorros Uso de servicios financieros Satisfacción del cliente	¿Tiene usted alguna cuenta de ahorro activa con una institución financiera? ¿Qué tipo de operación es la que usted realiza con frecuencia? ¿Con que frecuencia usted hace uso de servicios financieros disponibles en la ciudad? ¿Considera necesario que la comunidad tenga a su disposición servicios que facilitan el uso de productos financieros? ¿Los productos y servicios diseñados por la entidad financiera se adaptan a sus necesidades? ¿Considera necesario que la institución financiera amplíe su cobertura de forma presencial hasta su comunidad y brindé un mejor servicio? ¿Qué producto financiero desearía que se implemente dentro de su comunidad?	Encuesta/ Cuestionario/Entrevista

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N° 6. Variable dependiente: Inclusión financiera

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población excluida del sistema financiero tradicional	<p>Acceso</p> <p>Uso</p> <p>Educación Financiera</p> <p>Cobertura</p>	<p>Actividad económica</p> <p>Facilidades de acceso</p>	<p>¿Cuál es la actividad económica a la que usted actualmente se dedica?</p> <p>¿Durante los últimos 12 meses usted ha solicitado algún producto o servicio alguna entidad financiera para solventar su actividad económica?</p> <p>¿Qué grado de dificultad presento aquella solicitud?</p> <p>¿En la actualidad, dentro de su comunidad existe el acceso libre para todas las personas a los diferentes servicios que ofertan las instituciones del sector financiero?</p>	<p>Estudio de Campo, análisis documental, entrevista y encuesta, preguntas</p>

Fuente: Elaboración propia

2.2.4. Procedimiento de recolección de la información

Plan de procesamiento de información

Según Tamayo (2004), el procesamiento de datos constituye “un registro de los datos obtenidos a través de los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones” (p. 78). Esto permitió cuantificar los datos para su respectivo análisis.

Revisión crítica de la información recogida. - La información fue revisada minuciosamente, capaz de que sea pertinente y completa, descartando información contradictoria y defectuosa.

Tabulación o cuadros. – Incluyó el manejo de información, y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Representación tabular: Se empleó una representación ordenada en filas y columnas, para una mejor comprensión

Representación gráfica: Facilitó la presentación de la información recopilada en una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector.

Técnicas e instrumentos a emplear para recoger y procesar datos

Para el desarrollo de la investigación se utiliza los siguientes instrumentos:

2.3. Resultados del diagnóstico de la situación actual

2.3.1. Entrevista

Entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Dentro de la investigación en relación a la inclusión financiera se realizó la entrevista al Mg. Rodrigo Llambo, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con el objetivo de saber su criterio sobre la inclusión financiera en el sector rural de Santa Rosa, considerando que es un criterio muy importante por la experiencia de 16 años en el sector financiero, esto hace que sea un criterio válido considerada por la metodología llamada *Delphi*, con el fin de resolver el problema en estudio.

La entrevista constó de cinco preguntas abiertas, las mismas que tuvieron una duración de 4 minutos aproximadamente por cada una de ellas, la misma, se lo realizó en el despacho gerencial de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., ubicada en la Av. 12 de Noviembre y calle Eugenio Espejo.

Las preguntas fueron las siguientes:

- 1. ¿Cree usted que los servicios financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. son suficientes para cubrir las necesidades de los socios y/o clientes?**

Las instituciones financieras, en este caso las cooperativas de ahorro y crédito cuentan con oficinas en zonas urbanas donde existe mayor número de población, por lo que en muchos casos se descuida las zonas rurales, debido a su difícil acceso. Como cooperativa se propondría trabajar conjuntamente con diferentes grupos de las comunidades por medio de herramientas tecnológicas, se podrían llegar a atender y cubrir diferentes sectores rurales; por otra parte, para cubrir zonas rurales se optaría por trabajar directamente con las autoridades como cabildos o juntas

parroquiales del sector, por lo que la cooperativa empezará a trabajar con alianzas estratégicas en diferentes lugares.

2. ¿A qué sectores de la población cree usted que falta brindar los servicios financieros?

En base a estudios realizados por el banco mundial 2.700 millones de personas no tiene acceso a micro finanzas y más específicamente son personas que se encuentran en la zona rural, por lo que estudios demuestran que algunas de las zonas rurales son consideradas vulnerables, cuando se logre acceder a zonas rurales no solo implicaría micro finanzas, así como también se involucran aspectos como capacitación, educación, asistencia técnica, etc., estos son ejes donde se podría trabajar con la finalidad de conseguir una mayor inclusión financiera y una equidad social.

3. ¿Cree usted que, brindando los servicios financieros a lugares determinados como vulnerables, es decir, denominadas pobres ya sea por nivel de ingreso u otros factores, se puede aportar a la reducción de la exclusión financiera? ¿De qué forma?

La articulación con diversos actores sociales puede ser un medio para disminuir la exclusión financiera, debido a que en zonas rurales existen lugares de concentración masiva como por ejemplo tiendas, dichos espacios pueden ser estratégicos para lograr una comunicación directa con la comunidad. Para la exclusión financiera se puede optar por determinar a grupos focales de una zona vulnerable como son jóvenes o mujeres que estén dispuestos a optar una participación solidaria, se debe considerar que para cada sector vulnerable las necesidades son diferentes, por este motivo es de vital importancia realizar investigaciones sobre las necesidades que determina la focalización de servicios como líneas de crédito, alternativas de ahorro, entre otros.

4. A su consideración, ¿Cuáles son las barreras que existen para ser una institución financiera más inclusiva financieramente?

El líder de una institución financiera debe tener voluntad de abarcar diferentes sectores y que la voluntad que tiene la entidad financiera se enlace a las necesidades de la comunidad y sector. La institución financiera siempre optará por los de la entidad, pero es posible articular alianzas desde los actores sociales como son cabildos o juntas parroquiales y solo por este medio se puede conocer y plantear soluciones en base a las necesidades reales de una población; para que una institución sea inclusiva primero se debe entender la problemática de un sector para plantear una solución adecuada.

5. ¿Cómo la cooperativa podría ayudar a sectores vulnerables a mejorar su calidad de vida?

Los medios que pueda ofrecer una institución financiera no garantizan la mejoría en la calidad de vida, si el enfoque es mejorarla se requiere de varios factores como: capacitación, asistencia técnica, así como también, que las entidades públicas puedan combatir debilidades identificadas en las zonas rurales como las falencias en los servicios básicos. Las corresponsalías serían de gran ayuda a la inclusión financiera, en definitiva, en la reducción de costos transaccionales las cooperativas pueden aportar con un acercamiento a los sectores rurales por medio de una responsabilidad social y con una redistribución de sus riquezas a través de una implementación de mecanismos de acercamiento buscando así una economía social y solidaria.

Una vez realizada la entrevista al gerente de la institución, se puede destacar la importancia de los servicios de corresponsalía dentro de la zona rural del cantón; dado que, en la actualidad ninguna institución del sector cooperativo de la provincia y del país se ha preocupado por atender de forma presencial a estas comunidades convirtiéndose en una debilidad para las mismas. Sin embargo, hay que dejar en claro que; el servicio de corresponsalía, es un producto de inclusión financiera más no un producto inclusivo debido al monto de transacción que se maneja de acuerdo

a la resolución N° 101 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Entrevista para el Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Por otro lado, fue necesario también realizar una entrevista al Ing. Luis Yansaguano, Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con la finalidad de conocer su criterio sobre la actualidad de los productos financieros e inclusión financiera de la cooperativa en el sector rural. La entrevista se estructuró por un total de cuatro preguntas abiertas, las mismas que tuvieron una duración de 4 minutos aproximadamente por cada una de ellas, esta actividad se realizó en la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., ubicada en la Av. 12 de Noviembre y calle Eugenio Espejo.

Las preguntas fueron las siguientes:

- 1. ¿En el trayecto de vida institucional la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., que medidas a tomado para ser más inclusivos financieramente; considerando que está dentro del sector popular y solidario?**

En este aspecto, la cooperativa siendo parte del sector financiero popular y solidario se ha centrado en brindar servicios financieros en los sectores más alejados, donde antes no llegaba la banca tradicional; ya que, el trabajo que se realiza por parte del personal está dado por el 80% en el campo y el 20% en la oficina; de esta forma se entiende que la cooperativa trabaja de forma inclusiva; es decir, directamente en los sectores rurales determinados como vulnerables.

- 2. ¿Qué proyectos de inclusión financiera tiene planificado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., durante el presente año?**

Durante el presente año está planificado la apertura de 5 correspondalías dentro del sector rural, donde la cooperativa se compromete a entregar los

equipos y el sistema para su funcionamiento. Todo esto con el afán de buscar mayor inclusión de aquellas personas descuidadas por la banca tradicional.

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se encuentra en la capacidad de implementar servicios de corresponsalía en los sectores rurales?

Efectivamente, la cooperativa considera que la parte de inclusión hace que las personas que tienen menos oportunidades de entrar al sistema financiero lo hagan a través de corresponsalías. Entonces cuando se habla de corresponsalías se entiende a la facilidad que se le brinda al cliente para que realice diferentes transacciones sean estos pagos, depósitos o retiros, disminuyendo de esta manera el factor tiempo y costo para aquellas personas que necesiten trasladarse del sector rural al urbano para realizar sus transacciones.

4. ¿Existe alguna asignación económica para proyectos de inclusión financiera?

Dentro de la planificación estratégica 2019 – 2023 se establece asignaciones de presupuesto específicamente para promover proyectos de inclusión financiera, en el cual se establece el mercado objetivo, aquellas personas que no se encuentran bancarizadas ya sea por las limitantes en cuanto a sus ingresos económicos o simplemente por su ubicación geográfica.

Bajo el criterio del jefe de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., el tema de inclusión financiera es muy importante en los actuales momentos; dado que, a través de esto se generan mayores oportunidades para aquellas personas olvidadas por el sistema financiero tradicional, convirtiéndose en una oportunidad para disminuir los niveles de desigualdad y pobreza en estos sectores.

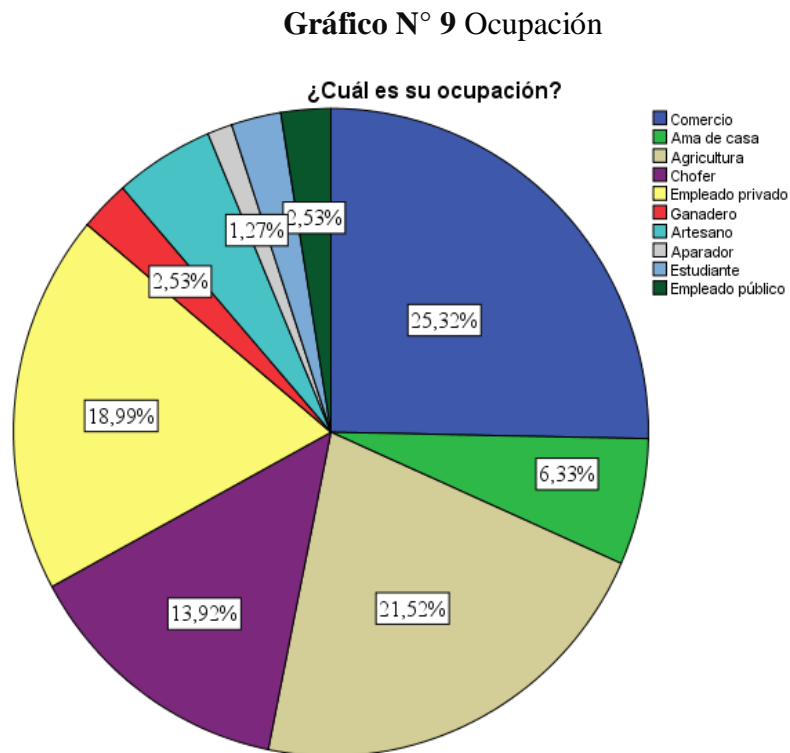
2.3.2. Técnicas de Recolección de Información

Encuesta

De las 360 encuestas realizadas a los habitantes de la parroquia Santa Rosa sobre el tema de inclusión financiera, el 46% representa al género masculino y el 54% al género femenino, en edades de entre 30 a 60 años.

Pregunta N° 1. ¿Cuál es su ocupación?

Según el gráfico N° 9, se puede observar que la mayor parte de la población de la parroquia Santa Rosa se dedica al comercio, por lo cual, se puede deducir que son personas de una formación académica media baja; sin embargo, su actividad económica les promueve a ser partícipes en el sistema financiero, además existe un porcentaje considerable que se dedica a la agricultura en su gran mayoría del género femenino que no mantiene ninguna cuenta en una institución financiera.

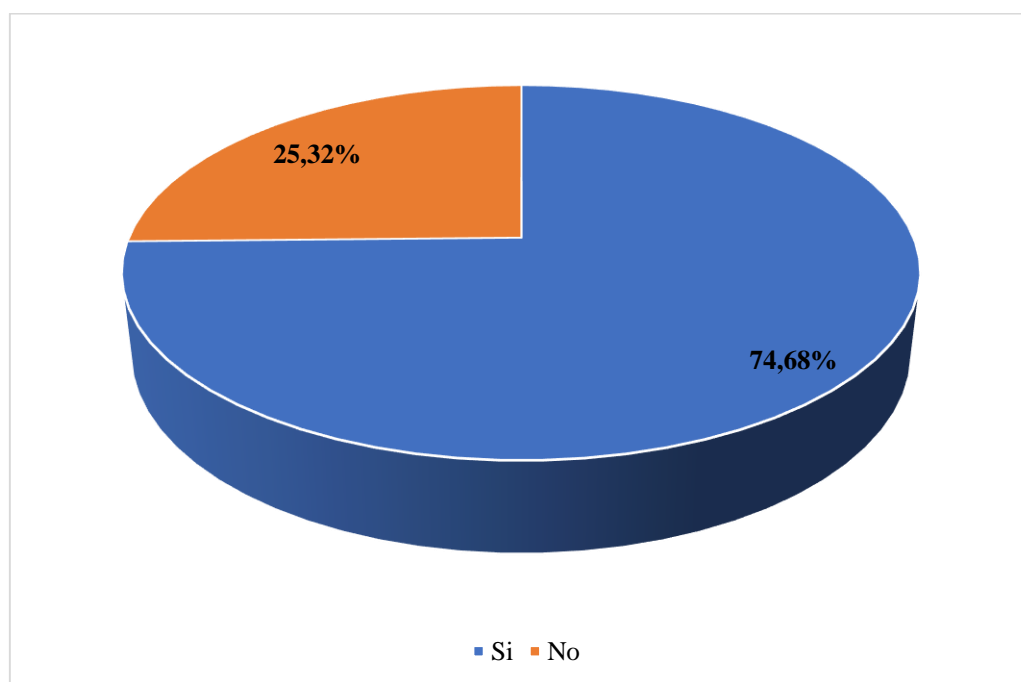


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 2. ¿Usted tiene una cuenta de ahorro en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?

Como se observa en el gráfico N° 10, es evidente que existe una gran acogida por parte de esta población, esto demuestra el posicionamiento que tiene en el mercado objetivo la Cooperativa Chibuleo Ltda.; sin embargo, existe un porcentaje considerable que todavía no se ha hecho parte de la cooperativa, quienes normalmente utilizan los servicios no financieros como son los pagos de los servicios básicos, envíos, entre otros.

Gráfico N° 10 Cuentas de ahorro en la Cooperativa Chibuleo Ltda.

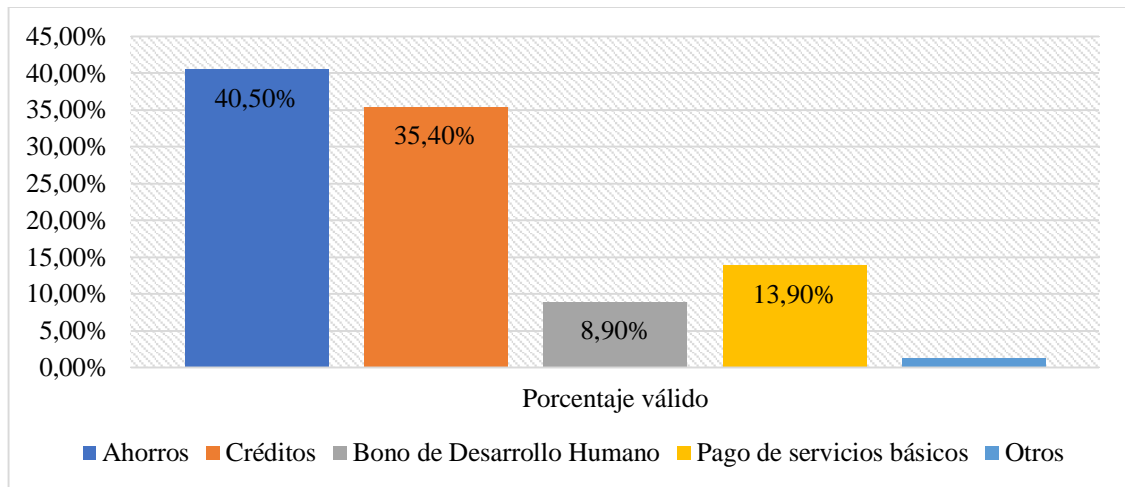


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 3. ¿Qué productos o servicios financieros y no financieros utiliza?

Según el gráfico N° 11, los productos y servicios financieros, se determina que la población en estudio, acude a las entidades financieras por ahorrar, seguido por créditos, como también el pago de servicios básicos y el bono de desarrollo humano, aquí se puede deducir las prioridades de la población.

Gráfico N° 11 Productos o servicios financieros.

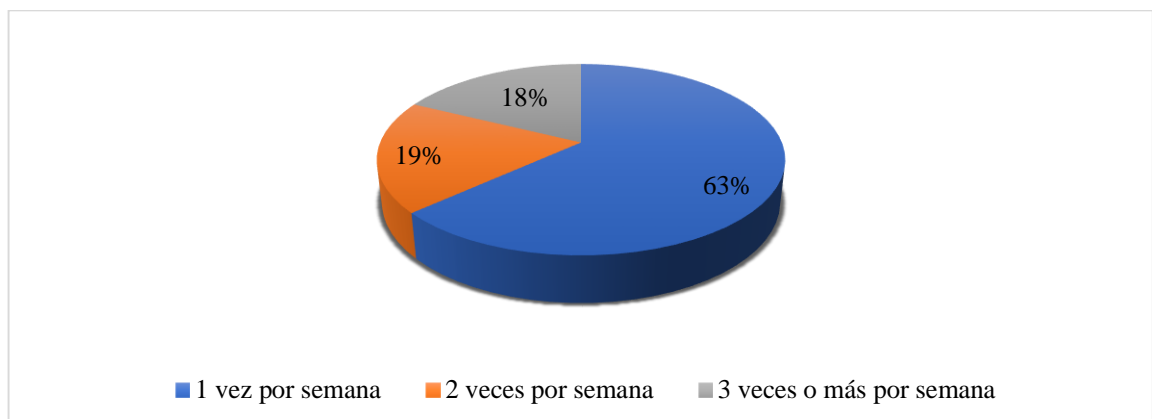


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 4. ¿Con que frecuencia usted hace uso de servicios financieros disponibles en la ciudad?

Según el gráfico N°12, la mayor parte de la población de la parroquia Santa Rosa, utiliza los servicios financieros al menos una vez por semana, esto implica que es probable que algunas personas tengan que viajar a la ciudad por realizar tan solo una actividad, tomando en cuenta el costo y tiempo que representa trasladarse de una comunidad para el centro de la ciudad, se debería analizar un mecanismo para brindar los mismos servicios financieros en la comunidad o parroquia y buscar ser más inclusivos financieramente.

Gráfico N° 12 Frecuencia de servicios financieros

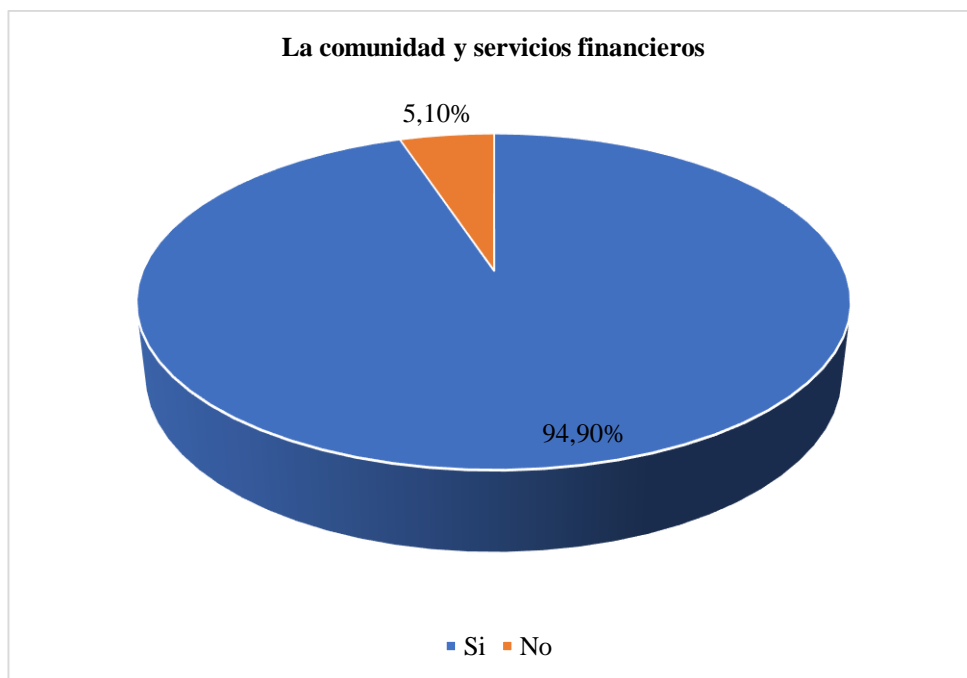


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 5. ¿Considera necesario que la comunidad tenga a su disposición servicios que facilitan el uso de productos financieros como: retiros, depósitos, pagos, ¿entre otros?

Según los resultados se observa que existe un (95%) de la población de la parroquia Santa Rosa que desea contar un lugar más cercano para realizar sus operaciones financieras, los mismos que pueden ayudar a las entidades financieras cooperativas a pensar en servicios financieros que ayuden a ser más incluyentes.

Gráfico N° 13 La comunidad y servicios financieros

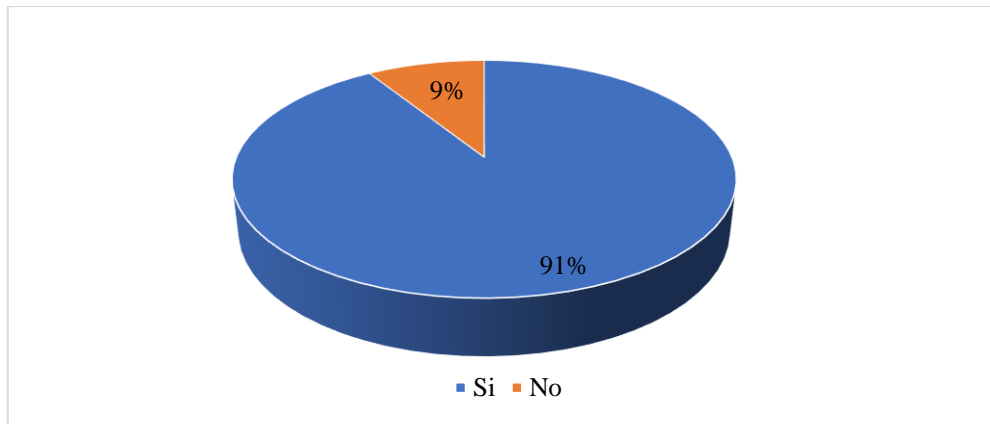


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 6. ¿Los productos y servicios diseñados por la Cooperativa se adaptan a sus necesidades?

Existe un gran porcentaje (91%) que se siente satisfecho de los productos y servicios con los cuales cuenta la cooperativa; sin embargo, existe una parte de la población que no está satisfecho (9%), esto implica que la Cooperativa Chibuleo debe seguir implementando nuevos servicios, ya sea los servicios en línea entre otros.

Gráfico N° 14 Satisfacción de los productos que cuenta la Cooperativa Chibuleo Ltda.

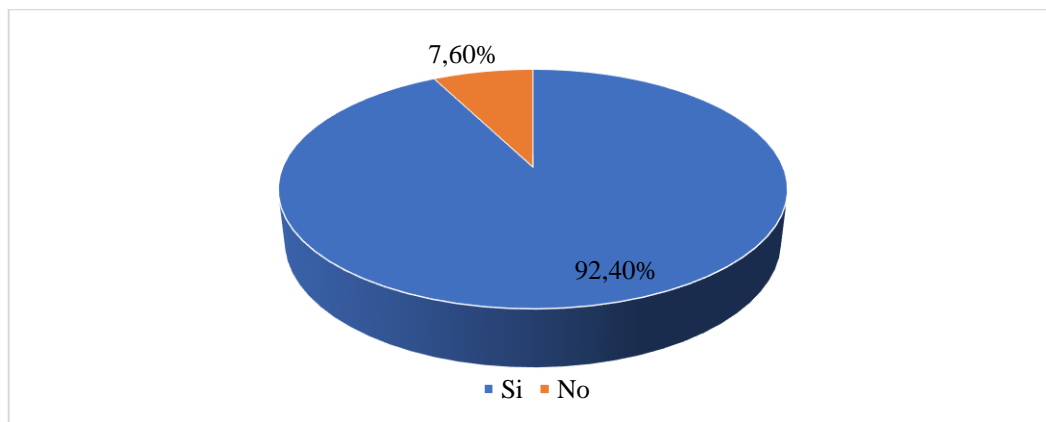


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 7. ¿Considera necesario que la institución financiera amplíe su cobertura de forma presencial hasta su comunidad o sector y brinde los mismos servicios financieros?

En el gráfico N°15, se puede notar que la mayor parte de los encuestados respondieron que les gustaría contar con una institución cooperativa que brinde los mismos servicios financieros, pero cerca de sus domicilios (92%), esto hace que la cooperativa encamine proyectos que brinde de forma más personalizada, ya que es una institución que forma parte de la economía popular y solidaria.

Gráfico N° 15 Ampliación de cobertura a las comunidades

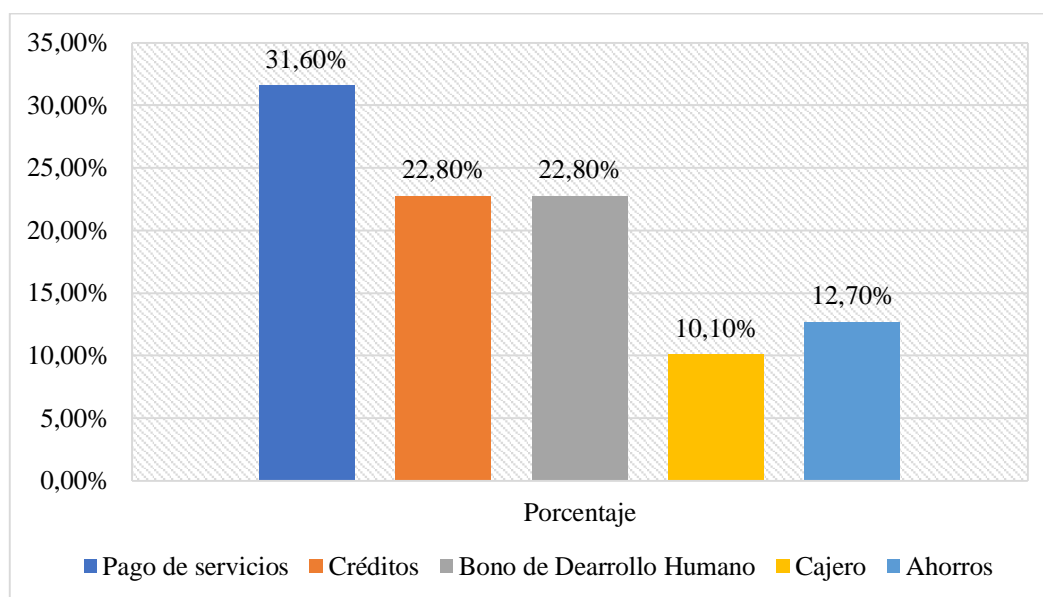


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 8. ¿Qué producto financiero desearía que se implemente dentro de su comunidad?

Según el gráfico N°16, indica que los servicios financieros que necesita frecuentemente la población en los sectores rurales son: servicios para pago de servicios básico, seguido de créditos y bono de desarrollo humano.

Gráfico N° 16 Nuevo producto financiero en su comunidad

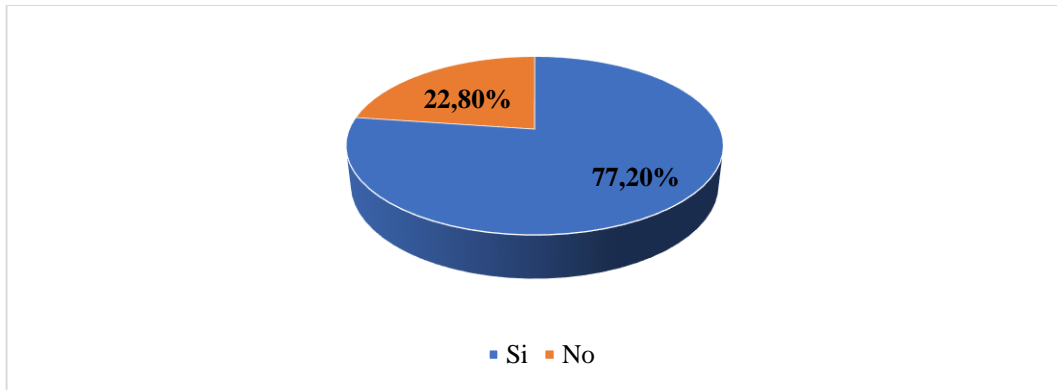


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 9. ¿Durante los últimos 12 meses usted ha solicitado un crédito a alguna entidad financiera para solventar su actividad económica?

En el gráfico N° 17, se evidencia un alto porcentaje de la población de las diferentes comunidades de la parroquia Santa Rosa, estos, han solicitado un crédito en los últimos 12 meses, siendo como una de las prioridades mejorar el nivel económico de sus familias.

Gráfico N° 17 Productos o servicios solicitados a otra entidad financiera

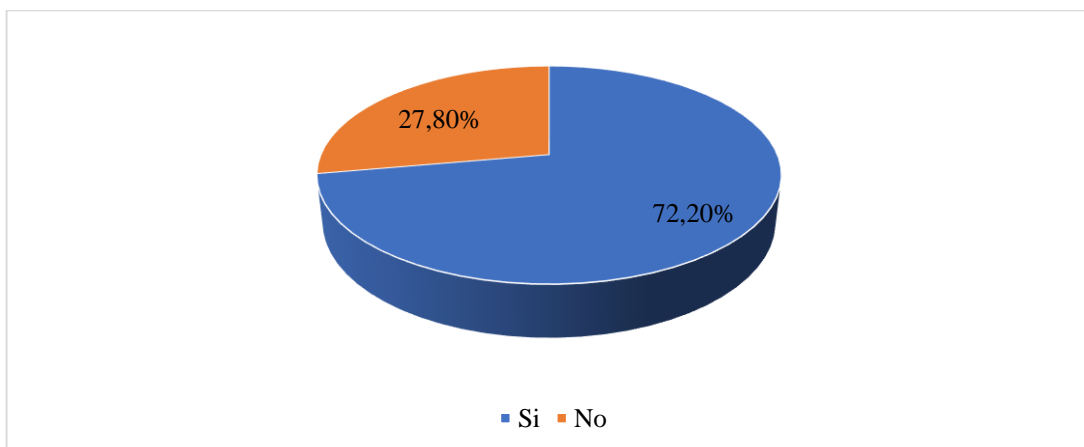


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 10. ¿En la actualidad, dentro de su comunidad existe acceso libre para todas las personas a los diferentes servicios que ofertan las instituciones del sector financiero?

Se deduce que, en su gran mayoría, si se utilizan el servicio financiero en las diferentes cooperativas o bancos, sin embargo el (72%) es un porcentaje alarmante, ya que lo ideal sería que toda la población, es decir, el (100%) tenga acceso a los diferentes servicios financieros. Según estudios realizados, uno de los factores que no les permite desarrollar su economía y salir de la pobreza es la limitación al uso de créditos en el sistema financiero, lo que representa el (28%) de la población en nuestro caso.

Gráfico N° 18 Acceso a los diferentes servicios financieros

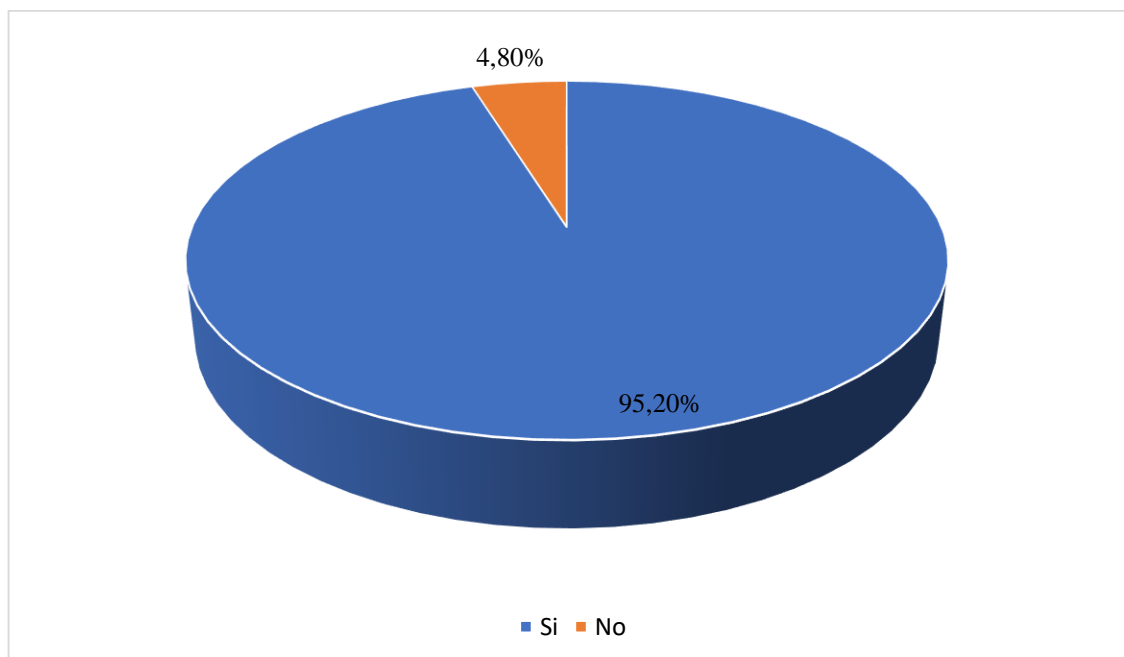


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

Pregunta N° 11. ¿Desearía que en su comunidad o barrio exista un corresponsal solidario, es decir, un lugar, sea esta tienda, farmacia u otros negocios que brinden los mismos servicios financieros que ofrece la cooperativa, pero en el lugar más cercano a su domicilio?

En el gráfico N° 19 se observa claramente la necesidad de contar con un producto de inclusión financiera en los sectores rurales, se puede mencionar que existen en estos sectores personas en vulnerabilidad ya sea por su discapacidad física o nivel económico, se evidenció que las personas en especial que cobran el bono de desarrollo humano necesitan el servicio en un lugar más cercano a su domicilio, ya que este grupo de personas son en su gran mayoría de la tercera edad (5%) por lo que se les dificulta el traslado a la ciudad.

Gráfico N° 19 Necesidad de un corresponsal solidario



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población de Santa Rosa

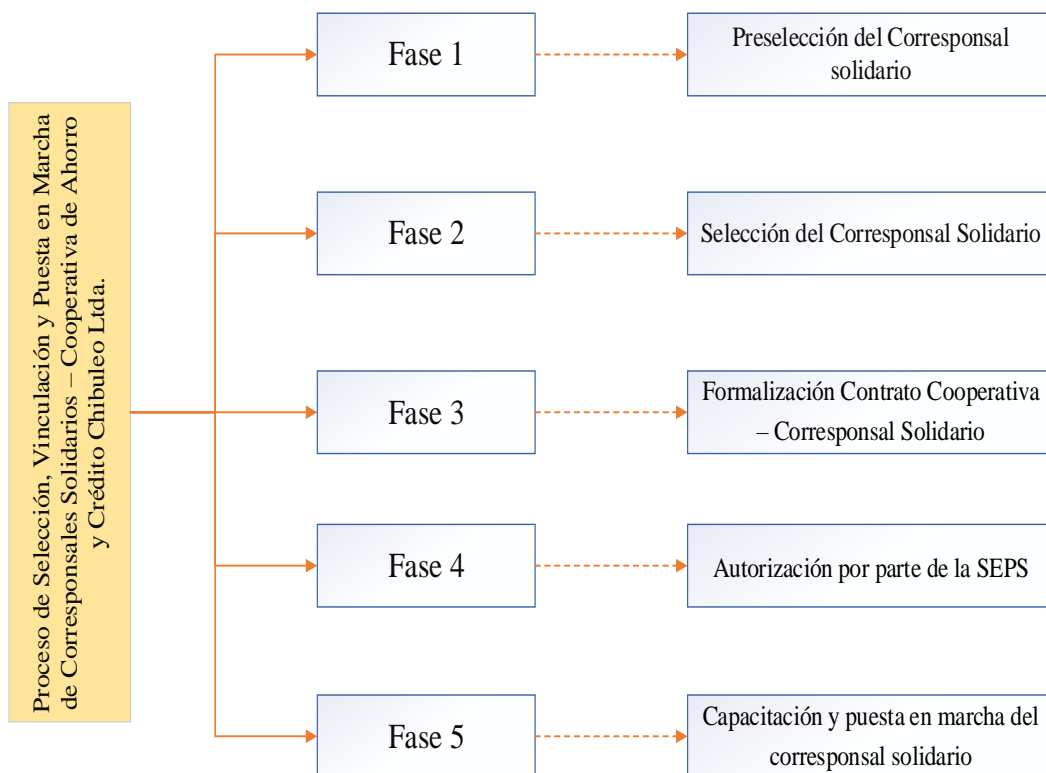
CAPÍTULO III

PRODUCTO (PROPUESTA)

3.1. Propuesta de solución al problema

Tema: Proceso de selección, vinculación y puesta en marcha de corresponsales solidarios Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Gráfico N° 20 Modelo operativo



Fuente: Elaboración propia

Fase 1: Preselección del Corresponsal solidario

1.1. Selección de establecimientos comerciales (tiendas y farmacias) que pueden interesar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., como Corresponsal Solidario (CS).

Descripción: La Cooperativa elabora un listado con la información de los establecimientos comerciales (tiendas y farmacias) que de antemano pueden interesarle para que sea el Corresponsal Solidario; esta información debe incluir como mínimo los datos que describe el anexo 1.

Responsable: Trabajadores del área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

1.2. Estudio de campo y preselección de otras posibilidades para ser corresponsal solidario.

Descripción: Consiste en realizar una visita a la zona seleccionada para observar las principales características de los establecimientos de comercio de este sector, para el efecto la zona seleccionada de acuerdo a las necesidades observadas fue la Parroquia Santa Rosa del cantón Ambato. Así mismo, se hizo la selección por observación a un grupo pequeño de negocios (10 establecimientos) para iniciar el proceso de selección por parte de la Cooperativa para el corresponsal solidario.

Responsable: Trabajadores del área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

1.3. Comunicación formal por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., a los potenciales corresponsales solidarios para participar en el proceso de selección.

Descripción:

- Elaboración de cartas de presentación por parte de la institución para el proyecto de corresponsalía a implementar (Ver Anexo 2).
- Elaboración de cartas de intención para ser partícipes dentro del proceso de selección del corresponsal (Ver Anexo 3).

Responsables: cartas de presentación (funcionarios de la cooperativa) – cartas de intención (dueños de los establecimientos comerciales tiendas, farmacias).

1.4. Entrega de Formularios de Evaluación Financiera del corresponsal solidario postulante.

Descripción: Cada establecimiento preseleccionado debe suministrar la información financiera requerida por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con la finalidad de realizar un análisis de la situación financiera de cada postulante, el mismo debe ser entregado bajo el formato detallado en el Anexo 4.

Responsable: Trabajadores del área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

1.5. Consulta sobre reconocimiento e imagen de los establecimientos postulantes a ser Corresponsal Solidario

Descripción: Dentro de esta actividad se aplicará un instrumento que ayude al reconocimiento de imagen e idoneidad de los posibles corresponsales (ver Anexo 5). Los encargados de llenar las mismas serán personas que se encuentren viviendo

en la Parroquia Santa Rosa y miembros estratégicos de la comunidad por ejemplo el jefe político.

Los resultados obtenidos de este levantamiento de información conjuntamente con los que anteceden a esta actividad serán de gran utilidad para la decisión final de selección del corresponsal solidario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Responsables: trabajadores del área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Fase 2: Selección del Corresponsal Solidario

2.1. Presentación del análisis y los resultados del proceso de selección del corresponsal ante el Consejo de Administración.

Descripción:

- Análisis de la información recopilada de cada uno de los establecimientos preseleccionados, luego de haber realizado las consultas financieras y de imagen, ejecutadas dentro de la fase 1 de la presente propuesta.
- Presentación de los resultados obtenidos al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.
- El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., debe decidirse por tres establecimientos preseleccionados ubicados estratégicamente dentro de la parroquia Santa Rosa pudiendo ser esta localización en la zona norte, centro y sur para dar inicio al proceso formal de contratación del corresponsal solidario.
- El Consejo de Administración avala al gerente, para que sea la persona quien lidere el proceso de vinculación del corresponsal solidario aprobado.

- Una vez cumplido con los pasos anteriores es necesario establecer una reunión entre el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y los dueños de los establecimientos seleccionados.

Responsables: Consejo de Administración / Trabajadores del área comercial CAC Chibuleo Ltda.

2.2. Consulta sobre idoneidad moral acorde con lo estipulado en la norma vigente

Descripción: Una vez definidos los establecimientos que van a fungir como Corresponsales Solidarios de la Cooperativa en la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato, se procede a realizar una solicitud de información para su posterior presentación ante la SEPS:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del dueño del establecimiento.
- RUC vigente del establecimiento (Tienda).
- Certificado de antecedentes penales de cada uno de los representantes legales de los establecimientos seleccionados emitido por el Ministerio del Interior.

Responsable: Trabajadores del área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Fase 3: Formalización Contrato Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. – Corresponsal Solidario Santa Rosa

3.1. Validación de la infraestructura de los posibles Corresponsales Solidarios

Descripción: El área técnica de la Cooperativa o a su vez con el apoyo de una parte externa realizará un análisis minucioso a los posibles corresponsales solidarios para determinar su idoneidad en infraestructura técnica, física y humana.

Para ello será necesario aplicar una ficha de observación que se encuentra descrita dentro del anexo 6.

Responsable: Trabajadores del área técnica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

3.2. Formalización del contrato entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y los establecimientos seleccionados

Descripción: Una vez cumplido con los protocolos anteriores, el siguiente paso consiste en agendar una reunión entre el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y los dueños de los locales seleccionados con el objetivo de revisar y acordar los términos finales del contrato de prestación de servicios. Posterior al ajuste del convenio de ser el caso, y estando totalmente de acuerdo las partes involucradas en cada una de las cláusulas establecidas se procede a la firma del contrato para su posterior presentación ante la SEPS.

Responsables: Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y dueños de los establecimientos seleccionados.

3.3. Elaboración de la póliza de seguro entre las partes involucradas (Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., y locales seleccionados)

Descripción: Dentro de esta actividad se procede a la elaboración de la póliza de seguro para el manejo de efectivo que resulte de las operaciones que se vayan efectuando dentro del corresponsal solidario (Ver anexo 7).

Responsable: Representante Legal de la Cooperativa – dueños de los establecimientos seleccionados.

Fase 4: Autorización por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

La presente propuesta tiene su sustento legal en la Resolución No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101 (ver anexo 8), dentro de la regulación para apertura y cierre de oficinas y horario de atención al público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, específicamente en la sección V, que hace referencia a los corresponsales solidarios.

4.1. Proceso de entrega de documentación a la SEPS

Descripción:

- Preparación de la documentación a presentar ante la SEPS.

Según lo dispuesto en la Resolución No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101, dentro de los artículos 5 y 14, se cumplirán con los siguientes requisitos y condiciones:

- a) Que hayan cumplido en los últimos 12 meses la norma de solvencia;
- b) Que hayan estado en los últimos 12 meses bajo supervisión preventiva y correctiva;
- c) Que no registren a la fecha de solicitud deficiencia de provisiones;
- d) Que cumplan con los límites de crédito previstos en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- e) Que cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente;
- f) Que no hayan presentado eventos de riesgo alto o crítico identificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que atenten contra la estabilidad de la entidad en los últimos 12 meses;
- g) Que se encuentren al día con el envío de información solicitada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en los plazos establecidos.

- h) El manual de procesos en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad necesarias para la incorporación de corresponsales solidarios;
- i) La ubicación geográfica de los corresponsales y el cronograma de apertura;
- j) Pruebas documentadas sobre la conectividad y encriptación de la información; y,
- k) El contrato tipo.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la autorización de corresponsales solidarios, considerará la metodología que haya establecido para analizar el grado de concentración de la actividad de las entidades en un territorio determinado.

Una vez obtenida la autorización respectiva, las entidades financieras notificarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y al público en general, la apertura de cada corresponsal solidario, por lo menos con quince (15) días de anticipación al inicio de operaciones.

- Elaboración del manual de procedimientos para el Corresponsal (Ver al final de las fases).

Responsables: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Fase 5: Fase de Capacitación y puesta en marcha del corresponsal solidario

5.1. Etapa de alistamiento de equipos de cómputo y oficina para el montaje del Corresponsal Solidario y el inicio de la etapa de pruebas.

Descripción:

- Compra y configuración de los equipos de acuerdo a las condiciones técnicas definidas para la operación.

Para empezar a funcionar el corresponsal solidario necesita lo siguiente:

Cuadro N° 7. Equipamiento

Descripción	Costo
Tablet	\$ 200,00
Impresora tipo caja	\$ 500,00
Detector de billetes falsos	\$ 100,00
Sellos de la Cooperativa	\$ 30,00
Total	\$ 830,00

Fuente: Elaboración propia

- Diseño, instalación y mantenimiento del Software aplicativo.

El software constituye uno de los elementos más importantes dentro del proceso de implementación de un corresponsal solidario en la parroquia Santa Rosa; dado que, a través del mismo se podrá realizar las diferentes operaciones financieras; es decir, la Cooperativa y el Corresponsal Solidario compartirán información en línea.

Cuadro N° 8. Diseño e instalación del Software

Descripción	Costo
Modulo software	\$ 4000,00
Enlace de datos	\$ 600,00
Implementación	\$ 1300,00
Capacitación	\$ 200,00
Total	\$ 6100,00

Fuente: Elaboración propia

- Contactar el personal para adelantar las adecuaciones civiles, eléctricas y de comunicaciones requeridas en el corresponsal.

Cuadro N° 9. Personal requerido

Descripción	Costo
Mano de obra	\$ 500,00
Total	\$ 500,00

Fuente: Elaboración propia

Responsables: Área técnica y comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

5.2. Etapa de capacitaciones al personal que será encargado de brindar atención al público en las instalaciones del Corresponsal Solidario.

Descripción:

- Definir el personal que atenderá al público en las instalaciones del corresponsal.

En este caso no será necesario delegar a una persona ajena al negocio, pues la única persona responsable del manejo del corresponsal solidario y efectuar las diferentes operaciones será el propio dueño del establecimiento o a su vez una persona que éste delegue.

Bajo este contexto, la cooperativa debe encargarse de realizar las capacitaciones necesarias para un correcto funcionamiento del servicio de corresponsalía en la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato, enfocándose en las siguientes áreas o aspectos que se encuentran directamente vinculados con el servicio a ofrecer:

- Cooperativismo
- Conocimiento de la cooperativa
- Corresponsalía Solidarias

- Manejo de información comercial
- Manejo del aplicativo
- Manejo de información
- Servicio al cliente
- Medidas de prevención sobre lavado de activos.
- Uso y cuidado de los equipos entregados

Esta actividad debe llevarse a cabo unas semanas antes que empiece a funcionar el corresponsal solidario, de manera que no existan inconvenientes durante la ejecución de las diferentes operaciones; para ello, personal técnico y del área comercial de la Cooperativa brindaran los soportes que sean necesarios.

Responsable: Área comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

5.3. Montaje de equipos de cómputo y oficina, fase de pruebas y puesta en marcha.

Descripción:

- Adecuaciones eléctricas y de comunicaciones necesarias para la posterior instalación de los equipos.
- Montaje del equipo en el espacio físico definido en las instalaciones del corresponsal.
- Pruebas de operación: conectividad, acceso y procesos de impresión.
- Validación del registro de información del corresponsal solidario en la base de datos de la cooperativa.
- Puesta en marcha del proyecto
- Seguimiento

Responsable: Área técnica y comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
CORRESPONSAL SOLIDARIO “MI
CHIBULEO COMUNITARIO” EN LA
PARROQUIA SANTA ROSA DEL CANTÓN
AMBATO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.**



**Mi Chibuleo
comunitario**

Corresponsal Solidario



OBJETIVO

Definir un documento claro y concreto acerca del cómo debe operar el funcionario encargado de atender el Corresponsal Solidario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en la parroquia Santa Rosa, con el fin de minimizar el riesgo por errores en procedimientos asignados.

ALCANCE

Documento base de operación y funcionamiento por parte del funcionario encargado del Corresponsal Solidario en la parroquia Santa Rosa.

RESPONSABLE(S)

Funcionario Corresponsal Solidario

INTRODUCCIÓN

Con el presente manual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., proporciona al CORRESPONSAL SOLIDARIO un elemento de consulta para todas las operaciones que cursen por esta sección de la entidad. En este caso los servicios que el corresponsal está autorizado a realizar bajo lo estipulado en la Resolución No. SEPS-IDT-ITICA-IGJ-2017-101 son los siguientes:

- a) Recibir depósitos o pagar retiros en efectivo;
- b) Recibir la solicitud y documentación para abrir cuentas básicas;
- c) Realizar consultas de saldos en cuentas;
- d) Realizar recargas de tarjeta prepago;
- e) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- f) Recaudar el pago de servicios básicos;
- g) Pagar el bono de desarrollo humano y otras subvenciones gubernamentales;

- h) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;
- i) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,
- j) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior.

Este documento será de consulta permanente por parte de las personas que tienen la responsabilidad del manejo del corresponsal solidario, incorporándose a las obligaciones de los funcionarios responsables en la Cooperativa y en el corresponsal solidario, por ser un documento aprobado por el Consejo de Administración de la institución.

DISPOSICIONES GENERALES

La aprobación del presente Manual y Reglamento del corresponsal solidario corresponde al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

El Manual y Reglamento de operaciones del corresponsal solidario es una herramienta de trabajo que se debe tener actualizada permanentemente siguiendo los lineamientos de los organismos competentes.

ASPECTOS GENERALES

IMAGEN CORPORATIVA

Logo



Aviso frontal



Banner

Mi Chibuleo comunitario
Corresponsal Solidario

- Depósitos en efectivo
- Transferencias de dinero
-
- Desembolsos y pagos en efectivo de operaciones activas de credito
- Consultas de saldos en cuenta de ahorro
- Pago de servicios básicos
- Pago del bono de desarrollo humano

www.chibuleo.com

Comprobante de transacción

C. Sol. IVA 12%:
C. Ser. Total:
Moneda.....: USD
Oficina.....: Víveres Santa Rosa
CNB.....: 1305xxxxxxxxxx
Fecha.....: 2019/Ene/26
Control.....: 2026396
Total de transacción.....: \$ XXX

EL ENCARGADO

El encargado del corresponsal solidario es la persona responsable de la gestión y control de la caja; es decir, es la persona que vela por la custodia, manejo y control de los fondos del punto de corresponsalía y de los equipos instalados en el punto de trabajo y que pertenecen a operaciones de la Cooperativa.

PUESTO Y ELEMENTOS DE TRABAJO

La capacitación, el conocimiento de la institución y la preparación de la persona que funja como responsable del manejo del corresponsal solidario son indispensables, toda vez que su función es atender de manera oportuna y expedita a todas las personas. Para ello, el responsable de servicio de corresponsalía deberá de contar con al menos los siguientes implementos:

- Computador
- Impresora
- Detector de billetes falsos
- Sellos de oficina
- Caja fuerte
- Servicio de internet
- Conexiones eléctricas adecuadas

CUENTA CAJA GENERAL

La cuenta caja presenta los fondos en efectivo que ingresan por movimiento al Corresponsal solidario, deben ser consignados a la cuenta de ahorro o corriente que la cooperativa mantiene en las diferentes instituciones financieras de la localidad dentro de las 24 horas posterior al cierre de caja. Al cierre de operaciones diarias, el saldo de esa cuenta solo podrá estar representado en dinero en efectivo y no podrá exceder del permitido por la Cooperativa en el respectivo contrato de corresponsalía.

NORMAS GENERALES

- A todo comprobante y sus copias que impliquen entradas o salidas de efectivo deberán estar sellados y con la firma de responsabilidad.
- No se podrá realizar ninguna operación de transaccionabilidad, si ésta no se encuentra en línea o no posee la papelería para respaldar la operación.
- Las operaciones recibidas deberán contabilizarse el mismo día.
- El valor recaudado deberá mantener en un lugar con las respectivas seguridades.
- El encargado del corresponsal solidario deberá llevar un control diario de las transacciones efectuadas a través de un reporte general diario.
- La cooperativa contratará una póliza de seguros por el valor de \$ 1.000,00 contra robo que pudiera generarse durante el traslado del efectivo desde el corresponsal hacia la cooperativa.
- La cooperativa será la responsable de mantener conocimiento actualizados al encargado del corresponsal solidario; para lo cual efectuará capacitaciones periódicas en los siguientes puntos: lavado de activos, cumplimiento de norma, procesos y procedimientos, actualizaciones de sistemas, entre otros.
- El responsable del corresponsal deberá comunicar de manera inmediata al departamento correspondiente, los problemas tecnológicos suscitados durante la ejecución de las transacciones.
- El cupo asignado para el corresponsal solidario para efectos de operación ostentará un valor de hasta \$ 200,00; en concordancia con lo estipulado en la Resolución No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101, artículo 13.

DINERO DISPONIBLE

Por ningún motivo se podrán mantener en caja valores superiores a los autorizados, el excedente debe ser consignado en la cuenta de ahorros o corriente

que posee la cooperativa en las diferentes entidades financieras. Por seguridad, se deben mantener niveles bajos de efectivo en caja.

Los retiros o consignaciones se deben realizar en efectivo directamente por caja hasta por la cuantía establecida en la reglamentación interno vigente.

Para efectuar o autorizar estos pagos, debe tenerse en cuenta la disponibilidad de efectivo en caja del corresponsal solidario.

PROVISIÓN

CORRESPONSAL SOLIDARIO “MI CHIBULEO COMUNITARIO”

La provisión diaria se hará al inicio del día por un valor máximo de \$ 500,00; valor que se depositará en la cuenta del responsable del corresponsal solidario, quien mantendrá una cuenta de ahorros en la cooperativa.

Bajo este contexto, el corresponsal está autorizado a realizar recaudaciones, pagos, retiros y depósitos hasta el valor indicado en el epígrafe anterior.

PREVENCIÓN DE ASALTOS O ROBOS

Para evitar que sucedan eventos como robos o asaltos, se deberán tomar en cuenta las siguientes precauciones mínimas:

- Mantener cerrado con llave y clave el cofre de seguridad durante las horas de despacho al público.
- Mantener en el punto de operaciones, la cantidad mínima razonable de dinero para atender los servicios.
- Mantener efectivo en cuantías mínimas y sin superar el autorizado.
- No dejar el punto donde funciona el corresponsal solidario solo, sin estar debidamente cerrada.

- No delegar el manejo de llaves y claves del cofre de seguridad a personas no autorizadas previamente.
- Mantener buenas relaciones con el comando de la fuerza pública y autoridades locales, con el fin de contar con su apoyo y colaboración.
- En caso de atraco, se debe asumir una actitud prudente, de tal manera que no pongan en peligro su integridad personal, pero observando en forma cautelosa los movimientos de los delincuentes para su identificación posterior e información del caso.

SEGURIDADES A OBSERVAR POR EL RESPONSABLE DEL CORESPONSAL

Antes de hacer cualquier pago en efectivo la persona responsable del manejo tendrá las siguientes precauciones:

- Verificar que los retiros de ahorros estén debidamente firmados por el beneficiario, con la indicación clara del número de la cédula de ciudadanía.
- Hacer la identificación del beneficiario siguiendo el procedimiento establecido en la reglamentación interna vigente.
- Cuando el pago se deba hacer por conducto de tercera persona, verificar que el comprobante respectivo se le anexe la autorización escrita del beneficiario con la indicación del nombre autorizado y número de su cédula de ciudadanía. Además, exigirá la presentación de los documentos de identidad del autorizante y autorizado.
- En los pagos a personas ciegas o que no sepan firmar, verificar que el comprobante respectivo registre la huella digital y la firma a ruego según el caso.
- Comprobar en todo momento que la operación este en línea y que el comprobante que se entrega al asociado o usuario de la operación esté debidamente registrado por caja.

PROCEDIMIENTO DE CAJA

CONEXION AL SISTEMA

Una vez preparado el puesto de trabajo y antes de empezar la atención al público, se procederá de la siguiente manera:

- Establecida la comunicación con el sistema central, la cooperativa debe tener un control de los movimientos actualizados, así como los reportes de los movimientos realizados el día anterior y que el sistema ha procesado.
- En el escenario que se presente ciertas inconsistencias entre las transacciones digitadas en el corresponsal solidario y las procesadas por el sistema, se debe buscar las operaciones que causaron dicha “inconsistencia” y la relaciona en un “Reporte de Correcciones” como Notas Débitos o Créditos para ser digitadas en el sistema, manteniendo cuadrados los saldos correspondientes.
- Se deben mantener archivados los listados en fólderes debidamente identificados por períodos máximos de un mes y en orden estrictamente cronológico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El trabajo cooperativo ha sido y seguirá siendo el motor fundamental para el desarrollo de las pequeñas economías, es por ello, la necesidad por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., en proponer una alternativa (servicio de corresponsalía) para aquellos sectores más necesitados del área de influencia de la institución.
- A través de la revisión teórica efectuada se pudo encontrar información diferente referente a las variables de estudio (producto e inclusión financiera), lo cual ayudó a tener una idea más clara de su contexto y poder desarrollar de mejor forma el presente estudio.
- El modelo de corresponsalía solidaria tiene su sustento legal en la Resolución No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101 y la misma se encuentra estructurada por las siguientes fases: 1) Preselección del corresponsal solidario, 2) Selección del corresponsal solidario, 3) Formalización (contrato entre la Cooperativa y el Corresponsal), 4) Autorización por parte de la SEPS; y 5) Capacitación y puesta en marcha del corresponsal solidario.
- A través de la corresponsalía solidaria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., busca incentivar una mayor inclusión financiera, por medio del incremento de los puntos de acceso a servicios financieros en lugares de fácil accesibilidad para aquellas personas que se encuentran alejadas de la ciudad y tengan la necesidad de efectuar operaciones financieras.

Recomendaciones

- Abrir nuevos productos para aquellas personas que necesiten fuentes de financiamiento para solventar gastos que en determinado momento pudieran presentarse y que instituciones financieras como Bancos, Mutualistas y las mismas Cooperativas no pudieran extender algún tipo de producto financiero para solventar aquella necesidad.
- La inclusión financiera es un campo amplio, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., tendría que explotarlo más a fin de que tanto personas como empresas tengan acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades.
- A pesar que en la actualidad es amplio el abanico de productos financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., pone a disposición de sus socios y clientes, también es cierto la necesidad de direccionar otros productos para aquellas personas que se encuentran dentro de los grupos prioritarios que establece la constitución de la república.
- Implementar la presente propuesta en cada una de sus fases con la finalidad de atender a más cantidad de personas, en este caso específico a personas que necesiten realizar depósitos, cobros, retiros y se encuentren alegados de la ciudad.

Bibliografía

- Abril, V. H. (2011). *Elaboración de proyectos de investigación científica*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- AFI. (Marzo de 2010). La medición de inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. México D.F, México.
- Ávila Baray, H. L. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua: Eunet.
- Arrascue Díaz, D. L., & Villegas Chahamé, W. H. (2014). *Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. Constitución de la República del Ecuador, Pub. L. No. 449 de 20-oct-2008, 1 (2008). Ecuador. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Babatz, G. (Abril de 2012). *Inclusión Financiera*. México D.F, México.
- Bamberger Vagas, B. A. (2014). *Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012*. Universidad de San Martín de Porres. Retrieved from http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1131/1/Bamberger_v.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Inclusión Financiera. Aproximaciones teóricas y prácticas*.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *De la definición de la política a la práctica: haciendo inclusión financiera*. Quito. Retrieved from https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/haciendo_inclusion_financiera.pdf
- Banco Santander. (2016). *Informe de inclusión financiera 2016*. Madrid.
- Blanco Hernández, M. T. (2015). La importancia de la educación financiera y su influencia en los futuros estudiantes de Administración y Dirección de Empresas. *Anuario Jurídico Y Económico Escurialense*, XLVIII, 501–520.

- Cabrera Yépez, M. B. (2017). *Creación de un producto financiero que permita facilitar el acceso a crédito a los productores de derivados de lácteos en el Cantón Montúfar, Provincia del Charchi*. Universidad Técnica del Norte.
- Cano, C. G., Esguerra, M. del P., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*. Bogotá. Retrieved from http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Chiñas Valencia, J. J., Sainz Barajas, M. T., Sánchez Zeferino, D. E., & Alonso Guillén, A. (2017). Educación financiera en estudiantes de licenciatura en contaduría. *Latindex*, 3(1), 227–234.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. (05 de Septiembre de 2018). *La Cooperativa*. Obtenido de Historia: <http://www.chibuleo.com/index.php/historia/>
- Cruz Vargas, B. G., Díaz Navarro, J. C., & Célleri Zúñiga, M. N. (2016). Educación Financiera. *Revista Publicando*, 3(9), 740–751.
- Dabla Norris, E., Deng, Y., Ivanova, A., Karpowicz, I., Unsal, F., VanLeemput, E., & Wong, J. (2015). *Inclusión financiera: un enfoque centrado en América Latina*. Retrieved from http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXI-04-03.pdf
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. <https://doi.org/10.18235/0000030>
- Demirguc Kunt, A., Klapper, L., & Randall, D. (2014). *Base de datos de Global Findex: La inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Findex Notes*. Washington D.C.
- Demirgüç Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2017). *La base de datos Global Findex 2017*. (Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Ed.), *Global Findex*. Washington, D.C. Retrieved from <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ovSP.pdf>

- Domínguez Martínez, J. (2013). Educación Financiera para jóvenes: Una visión introductoria. *Instituto Universitario de Análisis Económico Y Social*, 1–42. Retrieved from http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_13.pdf
- Dueñas Noguerras, J. (2015). Planificación de la investigación de mercados. Madrid: Elearning.
- European Bank. (2017). *Economic Inclusion Strategy (EIS)*. Madrid.
- Figuroa Henríquez, H., & Vivar Águila, M. (2014). *Impacto de la inclusión financiera como política en el perfil de microemprendedores en el período 2009-2011*. Universidad Austral de Chile. Retrieved from <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfef475i/doc/bpmfef475i.pdf>
- Granica Moncayo, C. (2007). *Diseño de un modelo de mejoramiento en los procesos de una microempresa de servicios de gestión bancaria. Caso aplicado: GaryCorp S.A.* Escuela Politécnica Nacional.
- Guerrero, R. M., Espinoza, S., & Focke, K. (2015). Aproximación a Visión Integral de la Inclusión Financiera Aspectos conceptuales y Casos Prácticos. *Centro Internacional de Formación Financiera*, 34.
- Hernández Mota, J. L. (2015). El papel del desarrollo financiero como fuente del. *Revista Finanzas Y Política Económica*, 7(2), 235–256. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/3235/323540781001.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGrawHill.
- INEC. (2018). *Fascículos Cantonales*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonales/Tungurahua/Fasciculo_Ambato.pdf
- Márquez, M. A. (2015). *Colocación de productos financieros y sobreendeudamiento en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá. Universidad Técnica de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

- Mariño, M., Arregui Solano, R., Guerrero, R. M., Mora, A., & Pérez, X. (2014). Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera. Ambato, Ecuador.
- Marulanda, B., Paredes, M., & Fajury, L. (2016). Acceso a servicios financieros en Colombia: retos para el siguiente cuatrienio. *Fedesarrollo, La Corporación Andina de Fomento (CAF)*, 5, 45. Retrieved from <http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/banca.pdf>
- Ortíz Montes, S., & Núñez Tabales, J. (2017). Inclusión financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y El Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45–54. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf>
- Oulhaj, L., Ayala, C., & López, L. (2017). *Avanzar en la inclusión financiera: Propuestas en torno a la conceptualización y al marco legal desde cooperativas de ahorro y préstamo como actores de las finanzas solidarias en México*. México: Universidad Iberoamericana.
- Pérez Akaki, P., & Fonseca Soto, M. del R. (2017). Análisis espacial de la inclusión financiera y su relación con el nivel de pobreza en los municipios mexicanos. *Revista Mexicana de Economía Y Finanzas*, 12(1), 43–62. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v12n1/2448-6795-rmef-12-01-00043.pdf>
- Perossa, M. L., & Gigler, S. (2015). Modelos microfinancieros latinoamericanos: una experiencia para la inclusión social y el desarrollo. *Cooperativismo & Desarrollo*, 23(106), 109–135. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5243265.pdf> <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5243265>
- Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 44(2), 119–141. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ofm&AN=97317726&lang=es&site=ehost-live>
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso*

- y *calidad*. México D.F. Retrieved from http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Roa, M. J., & Carvallo, O. A. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe*. (Banco Interamericano de Desarrollo, Ed.). Washington D.C. Retrieved from <http://www.asbasupervision.com/es/bibl/x-lecturas-recomendadas/1747-inclusion-financiera-y-el-costo-del-uso-de-instrumentos-financieros-formales-las-experiencias-de-america-latina-y-el-caribe/file>
- Roa García, M. J., García, N., Frías, A., & Correa, L. (2017). *Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe: Inclusión financiera, regulación, riesgos y costos*. (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), Ed.). México D.F. Retrieved from <http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>
- Robles, B. (2014). Economic inclusion and financial education in culturally diverse communities: leveraging cultural capital and whole-family learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, (141), 57–66. <https://doi.org/10.1002/ace>
- Rodríguez Carmona, P., & Alconchel, G. (2008). *Productos Financieros y Alternativas de Financiación*. (Confederación AJE, Ed.), AJE Confederación. Madrid. Retrieved from http://www.ajeimpulsa.es/documentos/banco_recursos/recurso_11.pdf
- Rodríguez Raga, S., & Riaño Rodríguez, F. F. (2016a). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Revista Estudios Gerenciales*, 32(138), 14–24. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/212/21244782001.pdf>
- Rodríguez Raga, S., & Riaño Rodríguez, F. F. (2016b). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14–24. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>
- Rojano Reinoso, A. (2017). *Las microfinanzas en la era digital. Nuevos retos y oportunidades*. Universidad de Barcelona. Retrieved from

<http://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasaprobadas/1617/TesinaRojanoAna.pdf>

Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Mérida: Pontificia Universidad Javeriana.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Todo una Vida."* Quito. Retrieved from http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (03 de Septiembre de 2018). *Sector Financiero*. Obtenido de Sector Financiero : http://www.seps.gob.ec/documents/20181/769168/SEGMENTACION+_ACTIVOS_2018.pdf/3f875ce7-0184-4b66-a624-f835297cbafc?version=1.0

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Tobar, P. (2017). Mecanismos de Inclusión Financiera "IF" en Ecuador Diciembre de 2017. *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Retrieved from http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/05/Inclusion_financiera_dic_17.pdf

Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A., & Cámara, N. (2015). Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino. *BBVA Research*, 8(7), 28. Retrieved from <http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>

Tuesta, D. (23 de Octubre de 2015). El quinto elemento de la inclusión financiera. Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

Valenzuela, C., & Cruz, D. (2017). *Estudio de caso sobre estrategias para promover la inclusión financiera de pequeños productores rurales en Honduras*. Ciudad de México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Villacorta, O., & Reyes, J. D. (2012). Servicios financieros para las mayorías la inanciera en México. *Revista MBS*, 5-21.

Villada, F., López Lezama, J., & Muñoz Galeano, N. (2017). El papel de la

educación financiera en la formación de profesionales de la ingeniería. *Formación Universitaria*, 10(2), 13–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200003>

Villarreal, F. G. (2017). *Inclusión financiera de pequeños productores rurales*. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Ed.). Santiago de Chile. Retrieved from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42121/6/S1700277_es.pdf

Women 20. (2018). *Inclusión financiera*. Buenos Aires. Retrieved from <http://w20argentina.com/wp-content/uploads/2017/12/Concept-Note-Inclusion-Financiera-ESP.pdf>

Yaguana, R., & Vera, L. (2014). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano. “*Preferencias En El Uso de Productos Y Servicios Financieros Que Ofrecen Las Instituciones Del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano*, 1, 108.

Zamailoa Llorena, J. C., Obando Peralta, E. C., & Rodríguez Cairo, V. (2016). Inclusión Financiera en distritos de Perú: enfoque multidimensional y factores determinantes. *Quipukamayoc Revista de La Facultad de Ciencias Contables*, 24(24), 69–83.

Anexos

Anexo N° 1. Formato para selección de establecimientos comerciales (tiendas, farmacias)

 Mi Chibuleo comunitario <i>Corresponsal Solidario</i>	
Nombre del local	
Nombre del propietario	
Dirección	
Teléfonos de contacto	
Croquis	

Anexo N° 2. Cartas de presentación



(Ciudad y fecha)

Señores:
(Razón social del establecimiento comercial)
(Ciudad)

Reciban un cordial saludo de parte de nuestra cooperativa:

En esta oportunidad nos permitimos presentar nuestra entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con oficina matriz ubicada en la ciudad de Ambato (Eugenio Espejo 12-78 y Av. 12 de noviembre).

Es para nosotros muy grato invitarlos a formar parte de un proceso de selección adelantado en la parroquia Santa Rosa, con el objetivo de escoger un establecimiento comercial que opere como nuestro Corresponsal Solidario. Nuestro fin es ofrecer productos y servicios financieros de fácil acceso y a bajos costos; como una alternativa de integración y fortalecimiento económico del sector.

El proceso que queremos iniciar junto a ustedes tiene por objeto conocer el desempeño comercial y financiero de su negocio y la intención de acompañarnos en la prestación de servicios financieros a través de su establecimiento comercial siendo nuestro Corresponsal Solidario.

Agradecemos su atención y colaboración.
Cordialmente,

GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO

Matriz AMBATO
Eugenio Espejo 12-78 y Av. 12 de Noviembre
(03)3700190

M. Mayorista
Av. El Condor y Mariano Tinajero
(03)3700190

Anexo N° 3. Cartas de intención para la selección del corresponsal solidario

(Ciudad y fecha)

Señores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
Ambato

Reciban un cordial saludo:

A través de la presente, Yo..... representante legal de “Razón Social del establecimiento”, con domicilio principal en la parroquia Santa Rosa, de la ciudad de Ambato; manifiesto expresamente la intención de participar en el proceso de selección de un Corresponsal Solidario, que su entidad está adelantando en la parroquia antes mencionada.

En concordancia con lo expuesto anteriormente estamos dispuestos a facilitar a ustedes, en la medida de nuestro alcance, la documentación solicitada para adelantar el proceso anteriormente mencionado.

Agradecemos su atención.

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

Anexo N° 4. Formulario de Evaluación Financiera

INFORMACIÓN JURÍDICA		INFORMACIÓN FINANCIERA	
Nombre del establecimiento	<input type="text"/>	Valor de su negocio	\$ <input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>	Activos	<input type="text"/> Propios <input type="text"/> Arendados <input type="text"/> Prestados <input type="text"/> Otros
RUC	<input type="text"/>	Inventarios	\$ <input type="text"/>
Nombre del representante legal	<input type="text"/>	Flujo de caja diario	\$ <input type="text"/>
Cédula de identidad	<input type="text"/>	Tiene cuenta en alguna institución financiera	<input type="text"/> Sí <input type="text"/> No Donde: <input type="text"/>
Actividad económica	<input type="text"/>	Cual es su saldo promedio mensual en cuenta	\$ <input type="text"/>
Negocio es	<input type="text"/> Propio <input type="text"/> Sociedad Familiar <input type="text"/> Sociedad particular	Número de clientes atendidos al día	<input type="text"/>
Lugar donde funciona el local	<input type="text"/> Propio <input type="text"/> Arriendo <input type="text"/> Prestado <input type="text"/> Otro	Modalidad de venta	<input type="text"/> Contado <input type="text"/> Crédito
Tiempo de funcionamiento (años)	<input type="text"/>	Actualmente mantiene algún crédito con una institución financiera	<input type="text"/> Sí <input type="text"/> No
		Donde <input type="text"/>	Monto \$ <input type="text"/> Plazo <input type="text"/>
		Menciones sus principales proveedores	<input type="text"/>
		Nivel de endeudamiento	\$ <input type="text"/> Plazo <input type="text"/>
		Modalidad de pago	<input type="text"/> Contado <input type="text"/> Crédito Plazo <input type="text"/>
		Frecuencia de compras (surtido del negocio)	<input type="text"/> Diario <input type="text"/> Semanal <input type="text"/> Quincenal <input type="text"/> Mensual <input type="text"/> Otra
		Número de empleados a su cargo	<input type="text"/>
		Gastos mensuales de funcionamiento	\$ <input type="text"/>
		Utilidad del último año	\$ <input type="text"/>
	<input type="text"/>	Firma del representante	

Anexo N° 5. Consulta sobre imagen y reconocimiento de establecimientos

¿Cuál de los siguientes establecimientos comerciales (tiendas) usted conoce?

Víveres Andreita	Si ()	No ()
Víveres A Vendeeerrrrr.....	Si ()	No ()
Víveres Santa Rosa	Si ()	No ()
Víveres Corazón de Jesús	Si ()	No ()

De los locales mencionados anteriormente, y que usted afirma conocer, ¿como los ordenaría de acuerdo a su reconocimiento en la comunidad y su solidez financiera?

1	
2	
3	
4	

Según su criterio ¿Cuál local cree que posee mejores condiciones en sus instalaciones en aspectos como infraestructura, amplitud, comodidad, ubicación, entre otras?

A	
B	

¿En cuál de estos locales prestan un servicio al cliente de mayor calidad y que el cliente se siente a gusto?

A	
B	

Para usted, ¿cuál sería el local más adecuado para que se preste servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.?

A	
---	--

¿Conoce al dueño o la persona encargada de este establecimiento comercial (tienda)?

Si ()	No ()
-----------	-----------


Según su criterio ¿Qué concepto moral tiene de esta persona?

--

Anexo N° 6. Validación de infraestructura de los posibles corresponsales solidarios

Aspectos	Ítems	Si	No
Físico	Local con suficiente espacio para ubicar un corresponsal		
	Ubicación estratégica del local		
	Piso en buen estado		
	Paredes limpias y pintadas		
	Pintura interior en buen estado		
	Pintura exterior en buen estado		
	Correcta distribución de espacios		
	Áreas limpias y libres de polvo		
	Disponibilidad para ubicación del rotulo		
	Espacio amplio de acceso al establecimiento		
	Iluminación adecuada		
Técnico	Acceso a línea telefónica fija		
	Acceso a internet		
	Energía eléctrica		
	Conexiones eléctricas en buen estado		
	Disponibilidad de toma corrientes		
Humano	Predisposición en atención al cliente		
	Conocimientos básicos de informática		

Anexo N° 7. Póliza de seguro



aseguradora del sur

Elab.Por : jimenez Página: 1

RENOVACIÓN DE LA POLIZA No DV-0700106

RAMO : DV DINERO Y VALORES **ANEXO No** 0
MONEDA : 2 DOLARES **AGENTE** 87
LUGAR Y FECHA : AMBATO , Enero 22 de 2019

VIGENCIA DE LA POLIZA	DESDE : 01/01/2019	HASTA : 01/01/2020
VIGENCIA DEL ANEXO	DESDE : 01/01/2019 LAS 12:00 HORAS	HASTA : 01/01/2020 LAS 12:00 HORAS

ASEGURADO: COOP. AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTD **TLF:** 2824389 3370190 **Cel:**994166350
DIRECCIÓN: ESPEJO 12-78 Y AV 12 DE NOVIEMBRE,DIAG. A EMP ELECTRICA

ITEM : 1

UBICACION DEL RIESGO
Provincia : TUNGURAHUA
Ciudad : AMBATO
Dirección : DINERO EN TRANSITO - CAPTADORES **15,000.00**

UBICACION:
 =====
 Centro del país, Cotopaxi, Chimborazo, Bolivar, Tungurahua incluyendo parte de Pichincha

GIRO DEL NEGOCIO:
 =====
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

OBJETO DEL SEGURO
 =====
 INCISO 1.- DINERO EN TRANSITO HASTA..... USD 15,000.00

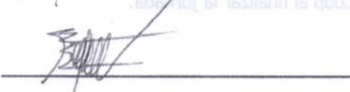

ESTIMADO ANUAL:
 =====
 TRANSPORTE DE DINERO Y VALORES HASTA USD 15,000.00

LIMITE POR EMBARQUE:
 =====
 Mensajeros a pie o en moto hasta USD 3,000.00

GARANTIAS:
 =====
 - Los captadores deberán entregar diariamente el dinero en la oficina de la Coop al finalizar la jornada.
 - Medio Transporte: Terrestre (vehículos propios, motos, a pie)
 - Horario: Jornada laboral.
 - El valor asegurado se define cómo Límite Agregado Anual

aseguradora del sur
ASEGURADORA DEL SUR C. A. en adelante "la Compañía" en virtud de la solicitud formulada por el interesado, asegura al nombrado aquí, en adelante "El Asegurado", contra pérdidas y/o daños, de acuerdo a las condiciones generales aprobadas por la Superintendencia de Bancos con Resolución SBS-INS-2003-233 del 11 de agosto del 2003 particulares y especiales, teniendo prelación las últimas sobre las primeras.

Emitido en: AMBATO **Av. los Capulies 13109 y Montalvo** **Teléfonos:** 593 (2) 2828211
Emisión: 22/01/2019 **Agente:** 87 **R.P.:** 901119

RAMO	DOCUMENTO	PÓLIZA NÚMERO	ANEXO NÚMERO	
DINERO Y VALORES	RENOVACION	700106	0	
VIGENCIA DEL DOCUMENTO		RENOVACIÓN	2	REFERENCIA
DESDE LAS 12H00 DE	HASTA LAS 12H00 DE	PLAZO	SUMA ASEGURADA	
01/01/2019	01/01/2020	365	15,000.00	
SOLICITANTE: 704852 COOP. AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTD		TLF: 2824389 3370190 Cel: 994166350		
DIRECCIÓN: ESPEJO 12-78 Y AV 12 DE NOVIEMBRE,DIAG. A EMP ELECTRICA		RUC/CED: 1891710328001 AMBATO		
ASEGURADO: 704852 COOP. AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTD		TLF: 2824389 3370190 Cel: 994166350		
DIRECCIÓN: ESPEJO 12-78 Y AV 12 DE NOVIEMBRE,DIAG. A EMP ELECTRICA		RUC/CED: 1891710328001 AMBATO		
RIESGO ASEGURADO: Según Condiciones Particulares				
CLAUSULAS QUE INTEGRAN ESTE CONTRATO: Según Condiciones Particulares				
Prima	SCVS	Derechos Emisión	S.Social Campesino	
570.00	19.95	3.00	2.85	
I. V. A.	Financiación	TOTAL		MONEDA
71.50	24.01	691.31		DOLARES
SON: SEISCIENTOS NOVENTA Y UN DOLARES CON 31/100 Ctvts. .				
FECHA MÁXIMA DE PAGO CONTADO: 30/01/2019				
FORMA DE PAGO: CONTADO: 62.70 Débito automático: NINGUNO				
CREDITO 628.61 Díez Pago s de 62.86 c/u vencimiento mensual				
DESDE: 15/02/2019 HASTA: 15/11/2019 Pago INICIAL: 2584				
ESTE FORMULARIO ES UN AVISO DE COBRO				
Todo pago debe ser girado únicamente a nombre de ASEGURADORA DEL SUR C.A. Exija su comprobante de pago.				
Antigüedad: 2 Grupo : 1 INDIVIDUAL				
En testimonio de lo acordado se firma este contrato en: AMBATO a 22 DE Enero DE 2019				
EL ASEGURADO		LA ASEGURADORA		
				
ORIGINAL		Aseguradora del Sur C.A. Elab. por JIMENEZJ		

RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-ITICA-IGJ-2017-101

**KLÉVER MEJÍA CAGUASANGO SUPERINTENDENTE
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (E)**

CONSIDER

ANDO:

- Que,** el Código Orgánico Monetario y Financiero se encuentra en vigencia desde su publicación el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014;
- Que,** el inciso segundo del artículo 74 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en el artículo 62, excepto los numerales 18 y 19;
- Que,** el numeral 3 del artículo 62 en concordancia con el artículo 74 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que es función de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades del sector financiero popular y solidario;
- Que,** el último inciso del artículo 62 del referido Código determina que, para el cumplimiento de sus funciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
- Que,** el artículo 200 ibídem, señala que las entidades del sistema financiero nacional podrán establecer oficinas para la atención al público observando el criterio de territorialidad, conforme las regulaciones de la Junta; y que estas oficinas, antes del inicio de operaciones, deberán obtener del organismo de control el respectivo permiso de funcionamiento, de acuerdo con el trámite que este establezca; indica además, que las entidades exhibirán en un lugar público y visible, tanto en su matriz como en cada una de sus oficinas, el permiso de funcionamiento otorgado por las superintendencias;
- Que,** el literal c del artículo 151 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece como una de las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria dictar normas de control;

Que, es necesario que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria expida, la norma de control para la apertura y cierre de oficinas de las entidades bajo su control;

Que, mediante acción de personal No. 855 de 12 de mayo de 2017, se encarga a Kléver Mejía Caguasango el puesto de Superintendente de Economía Popular y Solidaria a partir del 15 de mayo de 2017.

En ejercicio de las atribuciones y las funciones que le confiere la Ley,

RESUELVE: Expedir la siguiente:

NORMA DE CONTROL PARA LA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE OFICINAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA Y CAJAS CENTRALES

CAPÍTULO I

GLOSARIO Y ÁMBITO

Artículo 1.- Para los efectos de la presente norma entiéndase como:

Matriz: Oficina principal, constituida como domicilio legal y que debe constar en el estatuto social, la matriz llevará la contabilidad integral de la entidad y establecerá los procesos y controles contables de toda la red de oficinas.

Sucursales: Oficinas ubicadas en una circunscripción territorial distinta de la matriz; dependientes directamente de esta, capaces de realizar transacciones con independencia, contabilizándolas en sus propios estados financieros.

Agencias: Oficinas dependientes de una sucursal o la matriz, supeditadas a ésta, sin autonomía contable.

“Ventanillas de extensión de servicios: Ventanillas internas ubicadas dentro de instituciones públicas, de instituciones privadas que presten servicios al público o instalaciones de las personas jurídicas socias o clientes de las entidades financieras, para prestar los servicios previstos en esta resolución.”

(Descripción sustituida por el numeral 1 del Artículo Único de la Resolución No. SEPS-IGT-ISF-IGJ-2018-022 de 16 de julio de 2018).

Oficinas temporales: Establecimiento que depende orgánicamente de la matriz o de una sucursal, tienen duración definida y funcionan en

ferias nacionales o internacionales, exposiciones o cualquier tipo de evento con el objeto exclusivo de brindar información al público de los productos y servicios ofertados. El tiempo de duración de funcionamiento de estas oficinas no será mayor a treinta (30) días.

Puntos móviles: Servicio otorgado por la matriz, sucursales o agencias, dentro de un espacio territorial específico sean parroquias o cantones, utilizando para ello medios móviles; con capacidad y seguridad suficiente para transportar valores y actualizar datos en tiempo real.

Corresponsales solidarios: Son personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones ubicadas en el país, distintas a las de la entidad financiera y bajo la responsabilidad de ésta, prestan servicios financieros autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Terminal electrónico: Son dispositivos conectados en línea a una plataforma tecnológica de servicios financieros.

Artículo 2.- La presente norma aplica a las cooperativas de ahorro y crédito, a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y a las cajas centrales, en adelante denominadas “entidades”.

CAPÍTULO II DE LAS OFICINAS

Artículo 3.- Para la prestación de productos y servicios financieros, las entidades, previa la respectiva autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrán operar en el país a través de: su matriz; sucursales; agencias; ventanillas de extensión de servicios; oficinas temporales; puntos móviles y corresponsales solidarios.

REQUISITOS Y AUTORIZACIÓN PARA APERTURA DE MATRIZ, SUCURSALES Y AGENCIAS

Artículo 4.- Para la autorización de apertura de matriz, sucursales y agencias, las entidades, deberán presentar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo siguiente:

- a) Solicitud suscrita por el representante legal, en la que deberá indicar la provincia, el cantón, la parroquia, la zona o sector; la dirección clara y precisa del lugar en donde funcionará;
- b) Copia certificada del acta de la sesión del consejo de administración en la que se haya aprobado el estudio de factibilidad y resuelto la apertura;
- c) Estudio de factibilidad, conforme a los parámetros dispuestos en el anexo I de esta norma; y,
- d) Dictamen de la auditoría externa del último año, si fuere aplicable.

Artículo 5.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria evaluará la apertura de matriz, sucursales y agencias, considerando sobre las entidades lo siguiente:

- a) Que hayan cumplido en los últimos 12 meses la norma de solvencia;
- b) Que hayan estado en los últimos 12 meses bajo supervisión preventiva y correctiva;
- c) Que no registren a la fecha de solicitud deficiencia de provisiones;
- d) Que cumplan con los límites de crédito previstos en el Código Orgánico Monetario y financiero;
- e) Que cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente;
- f) Que no hayan presentado eventos de riesgo alto o crítico identificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que atenten contra la estabilidad de la entidad en los últimos 12 meses;
- g) Que se encuentren al día con el envío de información solicitada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en los plazos establecidos; adicionalmente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria considerará que la apertura de matriz, sucursales, agencias coadyuven al fortalecimiento de una o más entidades del sector. Así mismo, se aplicará la metodología establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para determinar el grado de concentración de oficinas matrices, sucursales o agencias en un territorio determinado.

Artículo 6.- Cumplidos los requisitos anteriores, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de ser el caso, autorizará mediante resolución, la apertura de la matriz, sucursales o agencias con su correspondiente código de identificación.

Artículo 7.- Si la entidad no inicia sus actividades dentro de los seis meses, contados a partir de la fecha de autorización, la resolución correspondiente quedará sin efecto, salvo que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria haya autorizado, a petición de la entidad, la prórroga.

Artículo 8.- La matriz, sucursales y agencias sólo podrán realizar las operaciones previstas en el numeral 2 del artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero y aquellas que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y que hayan sido autorizadas previamente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPÍTULO III

TRASLADOS DE MATRICES, SUCURSALES Y AGENCIAS

Artículo 9.- Para la autorización del traslado de matrices, sucursales y agencias, las entidades deberán presentar los requisitos establecidos en los literales a. b. y c. del artículo 4 de esta norma.

Se exceptúa el cumplimiento del literal c. del artículo 4 en los siguientes casos:

- a) Cuando el traslado se realice dentro del mismo cantón, si éste tuviere hasta cien mil habitantes;
- b) Cuando el traslado se realice dentro de la misma parroquia; o,
- c) Cuando el traslado se realice en un radio no mayor de 2 kilómetros de distancia de la localización original, el cual será determinado en función de las coordenadas de origen y destino del punto de atención.

Artículo 10.- Las entidades informarán del traslado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a sus socios y clientes, con por lo menos 30 días calendario de anticipación, por medios verificables y de fácil acceso para los socios y clientes.

CAPÍTULO IV

APERTURA DE VENTANILLAS DE EXTENSIÓN DE SERVICIOS, OFICINAS TEMPORALES Y PUNTOS MÓVILES

Artículo 11.- Para la autorización de apertura de ventanillas de extensión de servicios y puntos móviles, las entidades, deberán presentar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo siguiente:

- a) Solicitud suscrita por el representante legal, en la que deberá indicar la provincia, el cantón, la parroquia, la zona o sector; la dirección clara y precisa del lugar en donde funcionará y el detalle de los servicios que prestarán;
- b) Copia certificada del acta de la sesión del consejo de administración en la que se haya aprobado el estudio de factibilidad y resuelto la apertura; y,
- c) Dictamen de la auditoría externa del último año, si fuere aplicable.

“Para la apertura de ventanillas de extensión de servicios que funcionen dentro de instituciones privadas que prestan servicios al público, la entidad solicitante deberá entregar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la información y documentación que justifique la apertura de dicha ventanilla en razón de una oportunidad comercial que la acerquen a un conglomerado de personas en un radio no mayor a 1 kilómetro de distancia de la localización de la matriz, agencia o sucursal, para la prestación de los servicios descritos en el artículo 12 de la presente norma.

En el caso de entidades financieras de tipo cerrado respecto a su vínculo común, según lo definido en sus estatutos sociales, la apertura de estas ventanillas será autorizada si la misma se encuentra dentro de establecimientos relacionados al vínculo común de sus socios.”

(Incisos incluidos por el numeral 2 del Artículo Único de la Resolución No. SEPS-IGT- ISF-IGJ-2018-022 de 16 de julio de 2018)

Para los puntos móviles se deberá además presentar un plan de seguridad y contrato de cobertura de seguro para la protección de recursos humanos y materiales.

Para las oficinas temporales únicamente se requiere el cumplimiento del literal a.

Artículo 12.- Las ventanillas de extensión de servicios, oficinas temporales y puntos móviles podrán prestar los siguientes servicios:

Servicio	Ventanillas de Extensión	Oficinas Temporales	Puntos móviles
Recepción de solicitudes de crédito;	X		X
Recepción de depósitos en cuentas a la	X		X
Realizar retiros de ahorros y pago de depósitos a plazo;	X		X
Transferencia de fondos para pagos de nómina de empleados;	X		
Transferencia de fondos para pago de	X		
Recaudación de fondos públicos;	X		
Entregar información al público de los servicios y productos ofertados por la entidad;	X	X	X
Pago de bonos gubernamentales; y,	X		
Envío y pago de giros nacionales e internacionales;	X		
Consulta de saldos	X		

(Tabla reformada por el numeral 3 del Artículo Único de la Resolución No. SEPS-IGT- ISF-IGJ-2018-022 de 16 de julio de 2018)

CAPÍTULO V

CORRESPONSALES SOLIDARIOS

Artículo 13.- Las entidades de los segmentos 1 y 2 bajo su responsabilidad, y previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrán prestar los siguientes servicios a través de corresponsales solidarios:

- a) Recibir depósitos o pagar retiros en efectivo;
- b) Recibir la solicitud y documentación para abrir cuentas básicas;
- c) Realizar consultas de saldos en cuentas;
- d) Realizar recargas de tarjetas prepago;

- e) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;
- f) Recaudar el pago de servicios básicos;
- g) Pagar el bono de desarrollo humano y otras subvenciones gubernamentales;
- h) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;
- i) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,
- j) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior.

Los servicios señalados en las letras a., e., g., h., i., y j. de este artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el consejo de administración de las entidades siempre que no sea mayor de USD 200.

Los corresponsales solidarios deberán entregar el documento de soporte de la transacción realizada por los servicios detallados en el presente artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales solidarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados con la plataforma tecnológica de las respectivas entidades.

Los corresponsales solidarios podrán entregar información promocional relacionada con los servicios previstos en el presente artículo.

Artículo 14.- Para la autorización de funcionamiento de corresponsales solidarios, además de los requisitos establecidos en el artículo 5 de esta norma, las entidades deberán presentar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:

- a) El manual de procesos en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad necesarias para la incorporación de corresponsales solidarios;
- b) La ubicación geográfica de los corresponsales y el cronograma de apertura;
- c) Pruebas documentadas sobre la conectividad y encriptación de la información; y,
- d) El contrato tipo.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la autorización de corresponsales solidarios, considerará la metodología que haya establecido para analizar el grado de concentración de la actividad de las entidades en un territorio determinado.

Una vez obtenida la autorización respectiva, las entidades financieras notificarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y al público en general, la apertura de cada corresponsal solidario, por lo menos con quince (15) días de anticipación al inicio de operaciones.

Artículo 15.- Las entidades financieras deberán informar trimestralmente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

sobre los cambios de ubicación geográfica o la incorporación de nuevos corresponsales solidarios, en los términos que se establezca para el efecto.

Artículo 16.- Las entidades y los corresponsales solidarios deberán suscribir contratos que deberán contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:

- a) La indicación expresa de la plena responsabilidad de las entidades frente al socio, cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal solidario;
- b) Las obligaciones de ambas partes;
- c) La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal solidario frente a entidades, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;
- d) Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos. Estas medidas, deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites para la prestación de los servicios financieros y realización de operaciones, montos máximos por transacción de acuerdo a los horarios regulares y diferidos de la entidad. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la entidad el efectivo recibido o la posibilidad de recaudar los recursos a través de transporte de valores, con una determinada periodicidad o cuando se excedieran ciertos límites establecidos; la contratación de seguros; la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;
- e) La obligación del corresponsal solidario de entregar a los socios, clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico de la entidad, situado en las instalaciones del corresponsal. Este documento deberá contener por lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción realizada, así como el nombre del corresponsal solidario y el de la entidad financiera;
- f) El cargo que realizará la entidad financiera a favor del corresponsal solidario y la forma de pago;
- g) Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;
- h) La asignación del respectivo corresponsal solidario a una oficina de la entidad financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal solidario para comunicarse con dicha oficina;
- i) La obligación del corresponsal solidario de mantener el sigilo respecto de la información de los socios, clientes y usuarios de la entidad financiera;

- j) La obligación de la entidad de suministrar a los corresponsales solidarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;
- k) La obligación de la entidad financiera de suministrar al corresponsal solidario la debida capacitación que asegure la prestación adecuada de los servicios acordados;
- l) La obligación del corresponsal solidario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y tecnológica adecuada, como el recurso humano para la prestación eficiente y efectiva de los servicios financieros, así como establecer los mecanismos de seguimiento; y,
- m) La descripción técnica de los terminales electrónicos que la entidad financiera situará en las instalaciones del corresponsal solidario, así como la obligación de este de velar por su debida conservación y custodia.

Artículo 17.- Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales solidarios tendrán las siguientes prohibiciones:

- a) Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad correspondiente;
- b) Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad;
- c) Cobrar a los socios, clientes o usuarios por su cuenta cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;
- d) Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los socios, clientes o usuarios respecto de los servicios prestados;
- e) Conocer claves personales de los socios, usuarios o clientes; y,
- f) Prestar servicios financieros por cuenta

Artículo 18.- Las entidades deberán exhibir en las instalaciones de los corresponsales solidarios, de manera permanente y en un lugar visible al público, la siguiente información:

- a) La denominación "corresponsal solidario", señalando el nombre de la entidad contratante;
- b) Los servicios que el corresponsal solidario contrató con la entidad financiera; y,
- c) Los cargos de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal.

Artículo 19.- Las entidades que utilizan corresponsales solidarios tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección, contratación y capacitación de los corresponsales, su forma de funcionamiento, la prevención de lavado de activos, el horario de atención, las políticas de administración de riesgos;

- b) Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los socios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales solidarios;
- c) Incluir en los procesos de control interno el monitoreo permanentemente del cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales solidarios; y,
- d) Asegurar que los sistemas (hardware y software) utilizados por los corresponsales solidarios cumplan con los principios de seguridad y transmisión de la información y procedimientos de emisión de claves de acceso e identificación de los usuarios, de ser el caso, así como la normativa legal vigente relacionada.

CAPÍTULO VI

CIERRE

Artículo 20.- Las entidades no podrán cerrar las sucursales, agencias, y ventanillas de extensión, sin previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. El cierre de estas se realizará por las siguientes causas:

- a) Petición expresa del representante legal de la entidad, adjuntando la copia certificada del acta de la sesión del consejo de administración en la que se haya aprobado el cierre;
- b) Cuando no se esté cumpliendo el fin social para el cual fueron autorizadas o cuando a juicio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las sucursales, agencias, ventanillas de extensión o corresponsales solidarios pudieren comprometer la estabilidad de la entidad financiera o del sector financiero popular y solidario;
- c) Por no presentar el permiso de seguridad otorgado por el Ministerio del Interior dentro del plazo previsto para el efecto, de ser el caso; y,
- d) Cuando se estén ofreciendo productos y servicios no autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En el caso de corresponsales solidarios, el cierre al que se refiere este artículo, tiene que ver con la autorización general otorgada a una entidad. El cierre de corresponsales en forma individual se efectuará previa autorización del consejo de administración y se comunicará a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en forma trimestral en el formato que lo disponga.

Para el cierre de sucursales, agencias, ventanillas de extensión, puntos móviles y corresponsales solidarios, la entidad deberá presentar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo siguiente:

1. Petición expresa del representante legal de la entidad, adjuntando copia certificada del acta de la sesión del consejo de administración en la que se resolvió el cierre,

2. Cronograma de transferencia de equipos y de atención de socios a las oficinas más cercanas; y,
3. Divulgación del lugar donde la entidad atenderá al público en general.

Ejecutado el cierre, se inhabilitarán los códigos de identificación otorgados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Sin perjuicio del permiso de funcionamiento, la entidad en el plazo de seis meses contados desde la fecha del citado permiso presentará a este Organismo de Control una certificación del Ministerio del Interior en la que se indique que la oficina cuenta con instalaciones y medios necesarios para brindar los servicios en condiciones de seguridad para las personas, bienes y otros.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria publicará en el portal institucional los puntos de atención que están autorizados.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Las entidades que prestan servicios a través de ventanillas de extensión que no cumplan con la condición de vínculo común establecido en esta norma, o por medio de oficinas especiales, deberán dentro del plazo de un año adecuarse a lo previsto en la presente resolución.”

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Publíquese en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dado y firmado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 17 NOV 2017.

Kléver Mejía Caguasango

SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (E)

Anexo N° 9. Autorización para la investigación

yo CREO en tí...



Ambato, 05 de Enero de 2017
Oficio N° CCBL-DI-GG-RLL-008

Ingeniera
Jaqueline Peñaherra
DIRECTORA DE POSGRADOS UNIVERSIDAD TECNOLOGICA INDOAMÉRICA
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo a nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., la presente es con la finalidad de dar a conocer que nuestra entidad ha aceptado a la Lic. María Laura Pilamunga Pilamunga, con C.I. 1803443751, estudiante de la Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, para que pueda desarrollar el tema de "Producto de inclusión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda."

Particular que pongo en su conocimiento, para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Rodrigo Clambo
GERENTE COAC CHIBULEO

RLL/JC

MATRIZ AMBATO MERCADO AMERICA Agencia QUITO Agencia LATACUNGA Agencia RIOBAMBA Agencia MACHACHI Agencia SALCEDO Agencia SANGOLQUI
Av. 12 de Noviembre y Matuteo Eguez Telf.: 03 282 8469
Parílo de pago Av. Solventana y el Cóncor
Av. Mariscal Sucre y Tocaazo esq. Telf.: 02 284 4819
Av. Amazonas y Guayaquil Telf.: 03 291 3846
Av. Gaspar de Villarreal y Juan Montalvo esq. Telf.: 03 296 4038
Av. Amazonas y Antonio Benítez Telf.: 02 231 0618
Av. 24 de Mayo y García Moreno Telf.: 03 272 7646
Av. Calderón y Río Frio Telf.: 02 233 0240
www.chibuleo.com

Anexo N° 10. Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.



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

TEMA: “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA.”.

Entrevista para el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Objetivo: recabar información referente al tema de investigación planteado.

1. **¿Cree usted que los servicios financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. son suficientes para cubrir las necesidades de los socios y/o clientes?**
.....
.....
.....
2. **¿A qué sectores de la población cree usted que falta brindar los servicios financieros?**
.....
.....
.....
3. **¿Cree usted que, brindando los servicios financieros a lugares determinados como vulnerables, es decir, denominadas pobres ya sea por nivel de ingreso u otros factores, se puede aportar a la reducción de la exclusión financiera? ¿De qué forma?**
.....
.....
.....
4. **A su consideración, ¿Cuáles son las barreras que existen para ser una institución financiera más inclusiva financieramente?**
.....
.....
.....
5. **¿Cómo la cooperativa podría ayudar a sectores vulnerables a mejorar su calidad de vida?**
.....
.....
.....

Anexo N° 11. Entrevista al Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.



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

TEMA: “PRODUCTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CHIBULEO” LTDA.”.

Entrevista para el Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Objetivo: recabar información referente al tema de investigación planteado.

1. ¿En el trayecto de vida institucional la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., que medidas a tomado para ser más inclusivos financieramente; considerando que está dentro del sector popular y solidario?

.....
.....
.....

2. ¿Qué proyectos de inclusión financiera tiene planificado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., durante el presente año?

.....
.....
.....

3. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se encuentra en la capacidad de implementar servicios de corresponsalía en los sectores rurales?

.....
.....
.....

4. ¿Existe alguna asignación económica para proyectos de inclusión financiera?

.....
.....
.....