



Universidad Técnica Particular de Loja
Área de Administración de Empresas

**TITULACIÓN DE MAGISTER EN GESTIÓN DEL DESARROLLO
SOCIAL**

**Propuesta de implementación de un programa de inclusión financiera
comunitario como alternativa de emprendimientos en la comunidad de
Paragachi, cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, año 2014.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Torres Itás Patricio Xavier

DIRECTOR: Mera Hallon Glenn

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.

Glenn Mera Hallon

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

Que el presente trabajo de fin de maestría: **“Propuesta de implementación de un programa de inclusión financiera comunitario como alternativa de emprendimientos en la comunidad de Paragachí, cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, año 2014”** realizado por el estudiante Patricio Xavier Torres Itás, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo..

Quito, Junio de 2014

(f).....

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Patricio Xavier Torres Itás, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: Propuesta de implementación de un programa de inclusión financiera comunitario como alternativa de emprendimientos en la comunidad de Paragachí, cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, año 2014, siendo Glenn Mera Hallon director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

(f).....

Torres Itás patricio Xavier

C.I. 1002643250

DEDICATORIA

Agradezco al Mgs. Glenn Mera, Director del presente proyecto, por su orientación y valiosas sugerencias durante el desarrollo de este trabajo, también agradezco a los diferentes catedráticos de la UTPL por su valiosa enseñanza que también sirvieron de guía para la ejecución de este trabajo y la aplicación de los diferentes conocimientos en mi vida profesional.

INDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	PÁGINAS
CARATULA	I
APROBACION	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
INDICE	V
RESUMEN	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCIÓN	3
PROBLEMATIZACIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
MARCO TEÓRICO	
1.1. Marco conceptual	10
1.1.1. Exclusión social	10
1.1.2. Exclusión financiera	10
1.1.3. Inclusión financiera	11
1.1.4. La inclusión financiera como política pública	13
1.2. Las microfinanzas en el ecuador y modelo de economía popular y solidaria en el ecuador	17
1.3. La importancia de los programas de microcrédito en desarrollo sustentable	20
1.3.1. Como el microcredito reduce la pobreza	20
1.3.2. Métodos para extensión de microcrédito	21
1.3.3. Los logros de los programas de crédito	22
1.4. Historia del éxito internacional banco Grameen	23
1.5. Productos de inclusión financiera	23
1.5.1. El ahorro	24
1.5.2. Transferencias	24
1.5.3. Seguros	25
1.5.4. Diversos tipos de crédito	25

1.6.	Educación financiera	25
1.7.	Desarrollo local	25
1.7.1	Que es el desarrollo local	26
1.7.1.1.	Desarrollo Local y ciudadanía	26
1.7.1.2.	Los Actores del desarrollo local	27
1.7.1.3.	Desarrollo local y endogenia	27
MEDODOLOGÍA		
3.1.	Presentación y análisis de los resultados	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
	Conclusiones	51
	Recomendaciones	52
PROPUESTA		
4.1.	Introducción	55
4.2.	Plan estratégico de la propuesta de implementación de un programa de inclusión financiera comunitario	57
4.2.1.	Antecedentes	57
4.2.2.	Base Legal	57
4.2.1.1.	Base legal interna	58
4.2.1.2.	Organigrama	59
4.2.1.3.	Áreas de responsabilidad	60
4.3.	El mercado del programa de inclusión financiera	61
4.4.	Formulación de la visión, misión y valores centrales	62
4.4.1.	Visión	62
4.4.2.	Misión	62
4.4.3.	Valores y su significado	62
4.5.	Análisis de las amenazas y oportunidades, fortalezas y debilidades	63
4.5.1.	Factores externos a la organización	63
4.5.1.	Análisis de los actores críticos externos	64
4.5.2.	Análisis de los factores internos	64
4.5.3.	Diagnóstico FODA: Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas	66
4.5.4.	Temas y desafíos estratégicos principales	66
4.5.5.	Principales estrategias consideradas y estrategias adoptadas	67
4.6.	Planes de acción para implementar las estrategias seleccionadas	71
4.7.	Requerimientos principales para la implementación y riesgos potenciales	73

4.8.	Proyección de la organización para implementar el plan estratégico	74
4.8.1.	Visión de éxito	74
4.9.	Proceso para formular productos complementarios en el plan estratégico propuesto	75
4.9.1.	Programa de salud preventiva	75
4.9.2.	Programa promoción y formación integral de la mujer	74
4.9.3.	Programa de capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos	76
4.9.4.	Agricultura sostenible	77
4.9.5.	Programa de capacitación y educación financiera	78
4.9.6.	Seguros	79
	BIBLIOGRAFÍA	84
	ANEXOS	87

RESUMEN

EL presente trabajo se basó en el aporte que pueden generar los programas de inclusión financiera, como políticas que serán una herramienta para luchar contra la pobreza en países desarrollados y mucho más en países en desarrollo.

El presente proyecto tiene como propósito la implementación y ejecución de un programa social participativo promovido por una ONG en la comunidad de Paragachí cantón Pimampiro Provincia de Imbabura, que consiste en proponer un programa de inclusión financiera con productos de microcréditos, ahorros y complementarios adaptados a sus necesidades y entregados de manera responsable para de esta manera proteger a sus familias y mejorar sus vidas.

Para el desarrollo del proyecto se realizó un estudio cuantitativo, cualitativo, de participación y acción sobre la exclusión financiera, donde intervino toda la población económicamente activa de la comunidad dentro el rango de 18 a 64 años, que equivalen a 385 habitantes y 103 familias.

Se diseñó este programa buscando que el 100% de cada familia pueda acceder a algún tipo de servicio financiero y complementario, permitiendo el desarrollo y la capacitación de los habitantes de la comunidad logrando ser incluidos financieramente y socialmente.

PALABRAS CLAVES: Inclusión, financiera, social, herramientas.

ABSTRACT

In recent years the financial inclusion programs are getting some more attention past by policy makers as a tool to fight poverty in developed countries and more in developing countries, but the evidence proves to be far from conclusive regarding the impact of these programs.

Financial inclusion promotes the supply of financial products and services that meet the needs of the target population, and both are implemented in a way that ensures their frequent and appropriate use, aiming at those people with low incomes.

The purpose of the project is the implementation and execution of an NGO in Paragachí Pimampiro, in the Imbabura province. This program would propose a number of financial products, such as microcredit, savings, with additional products tailored to the needs of the community. For this to happen it is very important to draw attention to these issues on both the human and institutional sides; starting with the quality of access, affordability of products, provider sustainability. Outreach to this population is imperative, as it is one of the most excluded from both the province, and the country.

For the development of the project a quantitative, and qualitative study was conducted based on participatory action on financial exclusion. An economically active community, ages 18 to 64 years old, which is the equivalent to 385 inhabitants and 103 families, was polled.

This program was designed looking for that 100% of each family to access some service financial and complementary, enabling the development and training of community residents and achieving financial inclusion socially.

This program was designed in order to give families access to these types of services, financial and otherwise, enabling the development and training of the community, and achieving financial inclusion.

KEYWORDS: Inclusion, financial, social, tools.

INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país en vías de desarrollo pero sus condiciones de vida de la población en algunos lugares aún son precarias, tanto en términos de ingreso, economía como la posibilidad de protección social. Donde la crisis ha llevado a las personas a incrementar sus actividades de mercado, sobre todo en el sector informal de la economía.

El sector que se encuentra usualmente vulnerable a estos hechos es el sector informal. La alta concentración de la infraestructura financiera formal y la ausencia de tecnologías financieras adecuadas en los países en desarrollo han restringido el acceso a hogares y microempresarios (as) pobres a los servicios financieros. En esta situación generalizada hasta hace un par de décadas, aparecieron numerosas ONG's financieras que tratan de atender las necesidades financieras de estos grupos poblacionales. En un primer momento, estos esfuerzos se concentraron en los servicios de crédito, con el apoyo de nuevas tecnologías financieras como aquellas basadas en la formación de grupos solidarios, así como en la construcción conjunta de una historia crediticia de clientes con escasos activos hipotecables.

La inclusión financiera juega un papel muy importante, ya que en todos los países en vía de desarrollo existe un amplio sector de la población que no alcanza a ser absorbido por la economía formal, no tienen acceso a empleo por falta de educación y el tamaño productivo no permite su vinculación. Donde las personas naturales sin una plaza de trabajo y en especial las mujeres les ha llevado a incrementar sus actividades de mercado con una serie de estrategias entre las que se puede mencionar conformar grupos para ser parte de organizaciones microfinancieras y tener accesibilidad a un servicio de estos.

El presente trabajo tiene por objeto aplicar un programa de inclusión financiera para que el acceso a servicios financieros formales por parte de los hogares pobres de la comunidad de Paragachí no sea limitado, que por razones tales como no es accesible para ellos, por el lado de la oferta, la baja cobertura de entidades financieras en zonas rurales y urbanas marginales, altos costos operativos, inestabilidad jurídica, límites a las tasas de interés. Y también por el lado de la población que en este caso es la demanda, desconocimiento y desconfianza hacia las instituciones financieras, requerimientos de depósitos mínimos, documentos de identificación, garantías (crédito), excesivos trámites y documentación, costos de manejo de cuentas transacciones.

Nuestra propuesta se enmarca en la promoción de los servicios financieros que se presenta como una estrategia para el desarrollo de la sociedad y específicamente para esta comunidad, permitiéndoles no ser excluidos financieramente que no es más que un proceso continuo que mide el alcance de las dificultades que una persona puede tener que afrontar tanto en el acceso a servicios financieros como a usarlos y que, como resultado le causen problemas para llevar una vida normal.

La inclusión financiera va ligada directamente con lo que es el micro-crédito, que se lo presenta como una estrategia para la lucha contra la pobreza; El inicio de la revolución de los microcréditos se encuentra en Bangladesh, con las ideas de Muhammad Yunus para combatir la pobreza. Yunus se dio cuenta que si la gente pobre tiene acceso al capital, esto les puede permitir iniciar un pequeño negocio, mejorarlo y tener un mejor estándar de vida.

Históricamente en nuestro país la gestión de Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias, no han tenido un gran apoyo por parte del estado, sino más bien iniciativas desarrolladas por organismos cooperantes que han ayudado a la formulación e implementación de proyectos. Esta realidad en estos últimos años busca ir cambiando ya que el nuevo régimen impulsa un modelo económico sustentado en los principios de la economía popular y solidaria, el cual está planteado en la Constitución de la Republica en los artículos 289, 309 y 311.

Mediante la investigación que se realizó que fue de tipo de campo y los resultados obtenidos, se pudo determinar que la comunidad de Paragachí no cuenta con una promoción de servicios financieros, peor aún de servicios complementarios y adaptados a sus necesidades que les permitan proteger a sus familias y mejorar sus vidas.

Es así que en el transcurso de la presente investigación se ha cumplido los objetivos propuestos los mismos que exponemos a continuación:

Como objetivo general se tiene como propuesta la implementación del programa de inclusión financiera en la comunidad de Paragachí, bajo la oferta de algunos productos adaptados a las necesidades de estos; empezando por la calidad del acceso, la asequibilidad de los productos, la sostenibilidad del proveedor, y extensión hacia las poblaciones más excluidas. Una definición y visión con objetivos claros y significativos en todas estas aéreas puede inspirar a que los líderes tomen un camino hacia una inclusión financiera completa.

En cuanto a los objetivos específicos, lo primero que se desarrollo es un plan estratégico que dará la pauta para el desarrollo de la propuesta planteada, ya que al no tener nada al respecto, existe la necesidad de e saber hacia dónde queremos llegar y que queremos alcanzar, por lo que se hizo un análisis para saber cuál es la situación actual de donde partiremos para saber cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

También aquí se enmarcaron algunas pautas legales, estructuras organizativas estrategias, planes de acción, que sirvan como una como una guía para alcanzar la propuesta planteada en el presente proyecto.

También se diseñó un manual de crédito, que será una guía para el buen manejo del programa de crédito como ahorros, que son los principales productos que se

quieren entregar a la comunidad. El propósito de este manual es examinar los factores relacionados con el crédito, el ahorro y el respectivo análisis financiero del prestatario y de la misma organización y programa financiero (producto crédito, ahorros).

También se proponen algunos productos complementarios y estrategias más como son: salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros dirigidos a las personas de bajos ingresos; los mismos que deben ser desarrollados y consolidados conforme se vaya desarrollando el programa, y de acuerdo a las necesidades que se vayan observando en la operatividad diaria del programa.

Y con relación al tercer objetivo de lograr mejorar la situación social y económica de estas personas que viven en la comunidad, todo el proyecto está enmarcado en realizar y ejecutar lo que se menciona en este objetivo; acá lo primordial es que se ejecute esta propuesta, con el único fin de asegurarse que los beneficiarios del programa adopten estos productos y, a la vez, sepan utilizarlos y manejarlos para optimizar sus beneficios a corto y largo plazo.

Esta propuesta del programa de inclusión financiera resulta muy importante que se ejecute, con el involucramiento y participación de los distintos actores sociales. Este programa lo que busca es promover la inclusión financiera enfocándose en el lado de la oferta de productos y servicios financieros. Desde la perspectiva y experiencia de algunos proyectos especialmente de réplicas de Banco Grameen que en su momento fue fundado por Muhammad Yunus, la inclusión financiera se logra cuando se facilita el acceso a una oferta de productos y servicios que se ajustan y responden a las necesidades de la población meta, y que a la vez se implementan de una manera que asegura su uso frecuente y apropiado.

PROBLEMATIZACIÓN

Mediante el diagnóstico se pudo percibir que un 96% de la población de la comunidad de Paragachí no cuenta con una cobertura de servicios financieros y por ésta escasez de recursos financieros caen en las garras de informales financieros denominados en el argot de la sociedad “chulqueros” por lo que el objetivo general de este trabajo es diseñar un programa de inclusión financiera donde se entreguen pequeños créditos a los más desfavorecidos de esta comunidad, que en este caso son casi su totalidad; para poner en marcha proyectos de autoempleo que generen ingresos para atender sus necesidades y la de su familias.

El no disponer la población de acceso a los servicios financieros, implica se conviertan en personas excluidas financieramente lo que está estrechamente vinculada a lo que es la exclusión social, lo cual constituye uno de los principales obstáculos que afectan la dinámica emprendedora de estas personas que por operar en un contexto de bajos ingresos, son carentes considerarlos aislarlos del sistema financiero como de los servicios financieros; crédito, ahorros, educación financiera, seguros, etc. Además de préstamos que generen trabajo por cuenta propia y búsqueda de mejorar sus ingresos y condiciones de vida para la familia.

Como dificultades principales que no permiten la expansión del mercado financiero hacia este sector son: la demanda de microfinanciamiento y servicio de bajo monto, figuran lo reducidos niveles de ingresos y escasos recursos económicos de la población objetivo, que a la vez dificultan la capacidad de ahorro monetario. También la ausencia de garantías o colaterales que eleva el riesgo de crédito al no permitir mitigar la pérdida de los impagos; por otro lado la escasa cultura financiera y educación en general, así como la informalidad e inestabilidad de empleo que emerge en esta zona hacen también difícil la oferta de servicios financieros a estos segmentos con insuficiente acceso.

Por lo que se pretende es crear una herramienta mediante un programa que ofrecerá y permita a la comunidad de Paragachí que consiste en combinar servicios y recursos a fin de la pobreza, que ya se ha aplicado y demostrado de la importancia y relevancia en otros países especialmente de África como; Etiopia, Uganda, Tanzania, Kenia, en America del Sur tenemos a países como Peru, Bolivia, y ahora con algunos expectativas de ir formalizando estos procesos en Ecuador. Como también incentivar la acción comunitaria el desarrollo de aptitudes personales y sociales y la reorientación de los servicio de crédito.

JUSTIFICACIÓN

Son varias las causas que se identifican para explicar que gran parte de la población no tenga acceso a los servicios de la institución financiera formal, uno de los mayores problemas de los intermediarios denominados parece ser los altos costos de atender a este segmento de la población de bajos ingresos especialmente los que viven en localidades aisladas, y no les resulta el negocio rentable que la mayoría de la banca busca.

En busca del desarrollo equitativo y sostenible de esta comunidad se ha planteado desarrollar el presente proyecto buscando formular una visión sobre inclusión financiera. Que para poder ejecutarse requiere de un capital semilla que emprenda la concesión de los microcréditos y cubrir otros servicios complementarios que abarca el programa, es así que se trabajará complementariamente con la Fundación Montañas de Esperanza quienes aparte de permitirnos del acercamiento e integrarnos con la comunidad, se constituirán del compromiso en la ejecución de este programa acorde al resultado del presente estudio, particularmente este proyecto pretende:

- aumentar el ahorro y el crédito formal en hogares con limitada inclusión financiera
- servicio financieros de calidad con precios accesibles
- Educación financiera a los clientes (manejo de la morosidad, capacidad financiera, acceso al financiamiento)
- Seguros (seguro de desgravamen, seguro médico)
- Capacitación de emprendimiento e inversión para el desarrollo de microempresa

Todos estos diseñados bajo el reconocimiento que el acceso a servicios financieros adecuados son elementos indispensables como ruta o camino para mejorar la calidad de vida y el desarrollo económico de esta comunidad. Condiciones a solucionar en parte hacia la lucha contra la pobreza, que brinda el acceso al mercado de capitales (en la proporción que cada uno necesita), y una pequeña parte de esta población más pobre se encuentra en esta comunidad y lo que buscamos es que aquellos emprendedores pertenecientes a esos estratos socioeconómicos bajos y que además tiene cerradas las puertas del empleo formal, también tengan la oportunidad de desarrollar la iniciativa privada y de auto-emplearse dignamente. La evidencia en las últimas décadas muestra que existe una relación entre acceso financiero y desarrollo económico, la correlación positiva entre las dos variables es mucho mayor conforme se incrementa el nivel de desarrollo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer la implementación de un programa de inclusión financiera con el fin de mitigar la exclusión social financiera en la comunidad de Paragachí, buscando apoyar programas de microemprendimiento y desarrollo de proyectos productivos, fortaleciendo las habilidades empresariales de sus habitantes; a través de la capacitación en educación financiera, créditos, ahorros, y microseguros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar un programa de inclusión financiera, diseñado como principal producto el crédito, buscando consolidar el desarrollo de una gama de productos complementarios como son: ahorros, seguro, capacitación, y pagos, con calidad, conveniencia, asequibilidad, seguridad, y dignidad del trato con protecciones al cliente.
- Diseñar un manual o guía de capacitación de buenas prácticas de crédito y algunos productos financieros, dirigido al personal que vaya a ejecutar dicho programa.
- Finalmente, se espera que el proyecto logre mejorar la situación social y económica de los clientes con el objeto de que sus emprendimientos sean sostenibles, y que el grado de seguimiento y evaluación que se realiza para la otorgación de créditos y demás productos en dicho desarrollo sea suficiente.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Marco Conceptual

En este capítulo es importante entender que es la exclusión social y financiera, por lo que proporcionaremos algunos conceptos que evidencian razones principales de exclusión y algunos temas relacionados, como también lo que es el desarrollo local.

1.1.1. Exclusión Social

Para (Barry, 1988) El término “exclusión social” tiene su origen en Francia a principios de los años setenta como respuesta al problema de mantener la integración social y la solidaridad en el contexto de las sociedades desarrolladas.

Este concepto hace referencia a procesos complejos que privan a ciertos de personas del acceso al estilo de vida predominante y va más allá de la pura pobreza y sus consecuencias, respondiendo a una problemática más compleja. Es el resultado de varias privaciones que impiden que las personas o los grupos de personas participen plenamente en la vida económica, social y política de la sociedad en la que viven.

Las consecuencias de la exclusión social se manifiestan mediante la fragmentación social y la pérdida de cohesión social que tienen como resultado la dependencia del estado, la desintegración familiar, las situaciones de falta de vivienda, la criminalidad y el abuso de sustancias, así como problemas institucionales en los ámbitos de la educación, la salud, la alimentación, la delincuencia, la violencia, la división social, el racismo y la xenofobia. Como vemos las consecuencias se manifiestan a diferentes niveles en el individuo, en la familia y afectan también a la sociedad en su conjunto.

1.1.2. Exclusión Financiera

El término exclusión financiera se acuñó por primera vez en 1993 a fin de designar a las personas con acceso restringido a los servicios financieros generales.

Actualmente, podemos barajar varias definiciones de exclusión financiera. Muchos perciben la exclusión financiera simplemente como la falta de accesibilidad que experimentan determinados sectores de la población cuando intentan obtener productos financieros básicos como cuentas corrientes, tarjetas de débito y de crédito, etc. En esta definición se focaliza solo en la falta de acceso, sin profundizar en los motivos ni en las consecuencias. Sin embargo, creemos que la exclusión financiera se debería entender mejor como un proceso continuo que mide el alcance de las dificultades que una persona puede tener que afrontar tanto en el acceso a servicios financieros como a usarlos y que, como resultado, le causan problemas para llevar una vida normal.

La exclusión financiera está estrechamente relacionada con la exclusión social. En efecto, el acceso a servicios financieros básicos, como una cuenta bancaria y

operaciones sencillas, y el uso de estos servicios son elementos clave para la integración social.

Entre los motivos de la falta de acceso a los servicios financieros podemos encontrarlos de múltiple índole; por ejemplo, la regulación o legislación de cada país en materia bancaria, las políticas comerciales de los bancos, que pueden impedir, o por el contrario facilitar el acceso a dichos servicios, o incluso el “precio” de mantener estos servicios financieros básicos (comisiones bancarias).

Podemos decir que las consecuencias de la exclusión financiera para las personas afectadas son en general de carácter socioeconómico, aunque se pueden distinguir dos dimensiones principales: En primer lugar consecuencias financieras, ya que afecta, directa o indirectamente, a la forma en la que las personas pueden conseguir, asignar y usar sus recursos monetarios. En segundo lugar, la exclusión financiera puede generar consecuencias sociales. Estas son las consecuencias que afectan a los lazos que unen a las personas: el lazo con uno mismo correspondiente a la autoestima, los lazos que vinculan a la persona con otras personas o grupos o con la comunidad, y los lazos que la vinculan a la sociedad en general.

¿Quién tiene más probabilidades de sufrir exclusión financiera?

Las personas con bajos ingresos son los primeros afectados, por consiguiente, los desempleados, Las madres solteras sin pareja que se encargan del cuidado de sus hijos y al mismo tiempo a trabajar, las personas que no pueden trabajar por motivos de enfermedad o discapacidad, personas que no tienen bienes para garantizar el crédito. Los refugiados también se ven particularmente afectados. El hecho de vivir en una zona desfavorecida aumenta la probabilidad de exclusión financiera, al igual que vivir en una zona rural; Esto refleja la escasez del suministro de servicios financieros en estas comunidades. La exclusión financiera forma parte de una exclusión social mucho más amplia a la que se enfrentan algunos grupos que no tienen acceso a servicios esenciales de calidad, tales como el empleo, la vivienda, la educación o la asistencia sanitaria.

1.1.3. Inclusión Financiera

Según (OECD, 2005), la Educación Financiera «es el proceso mediante el cual se logra un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficio.

Lo que implica la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión.

Otra definición de “Educación financiera es el proceso por el cual las personas mejoran su comprensión de los productos, servicios y conceptos financieros, de

manera que estén facultadas para tomar decisiones informadas, evitar trampas, saber dónde buscar ayuda, y tomar otras medidas para mejorar su bienestar financiero presente y de largo plazo“ (Literacy, 2009.).

En si este término lo que enmarca es el acceso a los servicio financieros, que son de mucha relevancia especialmente para los hogares pobres por varias razones. Primero, una gran proporción de los hogares en condición de pobreza genera sus ingresos a partir de actividades económicas informales, inestables o que se afectan por factores impredecibles o no controlables, que los obliga a vivir con flujos irregulares o estacionales de ingreso y por tanto de consumo; Los servicios de depósitos y créditos, al permitirles suavizar sus flujos de ingreso y de consumo, se constituyen en una herramienta para optimizar la asignación inter temporal de sus recursos y mejorar el bienestar del hogar en el tiempo.

Igualmente, el acceso a productos financieros permite a los hogares pobres suavizar el ingreso y el consumo cuando se enfrentan a shocks sistémicos, que afecten a la comunidad (desastres naturales, sequías, inundaciones), o idiosincráticos, que afecten a hogares específicos (enfermedad o muerte del jefe del hogar, desempleo). Aunque estos hogares encaran los shocks a partir de la generación de diferentes estrategias (diversificación de actividades productivas al interior del hogar, diversificación de cultivos, ahorros informales preventivos, préstamos de diferentes fuentes, redes informales de apoyo), y aunque estas estrategias se ajustan a sus necesidades y algunas de ellas se caracterizan por ser oportunas, no siempre son exitosas y en algunos casos los conducen a empeorar su situación, porque terminan perdiendo activos productivos o del hogar o sacrificando la acumulación de otros capitales, como capital humano (deserción escolar). Por ejemplo, con respecto a los ahorros informales como estrategia preventiva, generalmente los pequeños excedentes de los hogares pobres son acumulados en efectivo en sitios inseguros, sin retorno y sin protección contra la inflación, o invertidos en activos de baja liquidez y divisibilidad; por otro lado, las fuentes de crédito informal con las que cuentan más frecuentemente los hogares pobres (amigos o familiares), no están disponibles ante la presencia de shocks sistémicos que afecten a todo su entorno. Es ahí cuando los mercados de servicios financieros permiten a los hogares manejar o enfrentar mejor el riesgo y los shocks, a través de productos como ahorros, créditos y micro-seguros¹.

Por otro lado, el acceso a servicios financieros, particularmente el crédito y los seguros, también permite a los pobres realizar las inversiones requeridas para sus emprendimientos productivos, escoger entre varias posibilidades y tecnologías de

¹ Villanueva Chávez, A. Nos sentimos empresarias y no sólo amas de casa. Movimiento Manuela Ramos (Lima, Perú, 1996).

producción, tener acceso a otros mercados y cambiar su comportamiento frente al riesgo, ante alternativas productivas de mayor rentabilidad².

Los ahorros formales adicionalmente permiten a los hogares pobres construir activos y acumular riqueza de una manera segura. Como afirman (Moury, 2009), la pobreza, entendida como la escasez de activos, puede ser enfrentada facilitando la acumulación y la protección de los mismos, y favoreciendo el autodesarrollo a través, por ejemplo, del acceso a ahorros formales que se transformen en inversión de tipo productivo.

En medio de la informalidad en la que se desenvuelven los hogares pobres, facilitar su acceso a los mercados financieros y con esto a otros mercados-, significa convertirlos en ciudadanos económicos. Desafortunadamente, el acceso a servicios financieros es, en el mejor de los casos, limitado y en general nulo para la población pobre.

Estas, entre otras razones, han conducido a algunos gobiernos a incorporar la inclusión financiera (IF) de los hogares pobres dentro de las políticas de protección social de los países en desarrollo. De esta manera, la inclusión financiera, definida como un proceso que permite el acceso y uso de productos y servicios financieros, se ha convertido en otra herramienta de política social que apunta al logro de los objetivos de reducción y alivio de pobreza.

1.1.4. La Inclusión Financiera como Política Pública

De acuerdo con (Maldonado, 2010), la promoción de un sistema financiero inclusivo significa poner al alcance de las personas de menores ingresos todo tipo de servicio financieros (desde microcrédito, ahorro, educación financiera, seguros, remesas, transacciones, hasta créditos de vivienda). Este tipo de sistema obliga también a cambiar la visión y manera de hacer las cosas de las instituciones que también la integran: entidades financieras, reguladoras, supervisores y operadores; y también tener una infraestructura sólida.

Las instituciones financieras deben diseñar productos adecuados a la población objetivo, en lo que se refiere a los pasivos financieros: productos sin comisiones fijas, montos pequeños pagos por transacción. En cuanto a los activos financieros, disponer de costos claros y usos diversos es clave. Otros elementos fundamentales son los buros de créditos ya que su información evita el sobreendeudamiento; la apertura de los sistemas de pago para todos los operadores del sistema, y la generación de un marco normativo y operativo adecuado que garantice la interoperabilidad y competencia.

² VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2008, La Fundación FOESSA fomenta los estudios sociales y de sociología aplicada y sus publicaciones y documentos de investigación son de obligada consulta y referencia en los estudios sobre pobreza y exclusión social en España.

El mercado objetivo de las iniciativas de inclusión financiera es la población de menores recursos económicos, ubicada en la base de la pirámide social. Se busca incorporarla a los beneficios del crecimiento económico, dándole acceso a la mayor parte de servicios financieros. 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, consolidándose mediante iniciativas, en al menos 3 niveles de acción en materia de políticas públicas: macro, meso y micro³.

³ Adaptación del modelo. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) y The World Bank Group. 2006. "Access for All: Building Inclusive Financial Systems". Washington.

Grafico 1

**NIVELES DE INTERVENCION PARA UN
SISTEMA FINANCIERO INCLUSIVO**



Fuente: Banco central

Elaborado por: Patricio Torres

El nivel macro comprende las reformas del marco legislativo y formativo que afectan a la operatividad del sistema financiero en su conjunto. Por ejemplo: precios del sistema, procesos de supervisión-regulación, creación de nuevos sistemas de garantías mobiliarias, nuevas metodologías para legalizar contratos, reglas para los corresponsales no bancarios, prestación de servicios móviles, etc.

El nivel meso atañe a reformas relativas al fortalecimiento de la arquitectura financiera mediante sistemas de pago inclusivo y protección al consumidor, con al

menos 4 pilares: promoción de la transparencia e información, procesos de cultura y educación financiera (sinergias, sector público y privado), ventanillas de entidades de control de las IFIs como recursos de última instancia, y fortalecimientos de las centrales de riesgo y buros de crédito integrando información del sector financiero (información negativa y positiva) y no financiero.

El nivel micro consiste en el apoyo directo a las entidades prestadores de servicios, con: programas que faciliten la ampliación de la cobertura de la red de puntos de venta hacia las zonas periféricas de las ciudades o áreas rurales, apoyo técnico para crear productos especializados, incorporación de nuevas tecnologías para la gestión de riesgos, fortalecimiento institucional, y provisión de fondeo para crear programas de microcrédito o por parte de las instituciones financieras, más aun de aquellas localizadas en zonas no urbanas.

Desde el punto de vista de los prestadores de servicios, este enfoque exige cambios importantes en el diseño de productos, considerando de forma cercana la necesidad del cliente, como en la utilización de canales no tradicionales de distribución más eficientes y en la metodología de evaluación de riesgos. Además, tomando en cuenta claramente las diferencias entre los segmentos de clientes, sus flujos de efectivo y su capacidad de pago, ampliando y mejorando a su vez la calidad de la información disponible sobre los mismos.

En términos de diseño de productos, se debe considerar: la evolución hacia procesos simplificados para la apertura de cuentas y la creación de las condiciones apropiadas para las operaciones con pequeños montos, el establecimiento de un tratamiento responsable para evitar el sobreendeudamiento de los clientes y la mala utilización de los productos mediante la adición de servicios de educación financiera e información transparente, a la vez que se utilicen contratos sencillos y fáciles de entender.

En cuanto a los canales de distribución, se trata de encontrar maneras más económicas de llegar a los nuevos segmentos de clientes que se pretende incorporar. Muchos países están implementando redes de corresponsales no bancarios (CNB)⁴ bajo diferentes formas de operación o servicios financieros móviles.

Estas inversiones en adecuaciones de productos, innovación en medios o extensión de canales para atender segmentos de menores ingresos, donde el **caso de negocio** no ha sido probado, justifica ofrecer subsidios desde la política pública para incentivar su desarrollo, ya que de lo contrario la inclusión financiera podría

⁴ Corresponsal No Bancario: es un tercero (comercio o instituciones) contratado por una entidad de intermediación financiera, que presta nombre y por cuenta de esta, servicios financieros. Permite un canal de distribución de bajo costo para ampliar cobertura, buscando facilitar a los clientes de una entidad la realización de transacciones más cerca en su localidad o barrio.

desarrollarse a ritmo muy lento para cumplir con los propósitos de la política pública.

1.2. LAS Microfinanzas en el Ecuador y Modelo de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador

Las microfinanzas⁵, se refieren a la provisión de servicios financieros tales como: préstamos, ahorro, seguros o transferencias de recursos hacia hogares con bajos ingresos o hacia actividades u organizaciones económicas cuya administración se encuentra bajo una persona o grupo de personas emprendedoras, que se han organizado para por medio de la autogestión, lograr objetivos económicos que les permita mejorar su calidad de vida. Las entidades dedicadas a proveer este servicio lo hacen principalmente a través del denominado microcrédito, es decir, préstamos pequeños que permiten a las personas u organizaciones que no cumplen con el requisito de una garantía real, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y por tanto, aumentar sus ingresos.

Esta actividad, que antes era exclusiva del Estado o de instituciones no formales, tiene actualmente la intervención de variadas instituciones especializadas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y de las no reguladas, que están bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) a través de la Dirección Nacional de Cooperativas.

El sector de microfinanzas en Ecuador incluye instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, tales como bancos privados, sociedades financieras y cooperativas de ahorro y crédito, y otras no-reguladas, tales como otras cooperativas, organizaciones no gubernamentales y estructuras financieras locales, como por ejemplo, cajas de ahorro y crédito, bancos comunales y comités de créditos. En Ecuador los microcréditos en su mayoría son dirigidos a los sectores de microempresarios y el financiamiento para la vivienda. Se ha observado un crecimiento positivo en los depósitos, pero con una desaceleración en comparación con años anteriores. Una de las características del mercado ecuatoriano ha sido la intensiva captación de depósitos del público en los últimos años, lo cual representa una fuente importante de recursos para financiar las operaciones del sector de microfinanzas.

La Red Financiera Rural (RFR), con el apoyo de Swisscontact, ha formado y ejecuta el Programa de Formación en Competencias para la Gestión Estratégica y Desarrollo Organizacional en Instituciones de Microfinanzas, El Programa tiene el fin de apalancar el crecimiento sostenible de las instituciones microfinancieras de Ecuador, a partir de la capacitación de sus funcionarios, y accediendo a los últimos avances, conceptos metodológicos y mejores prácticas en el tema. La RFR también

⁵ 10 PELLICER TRULLEN, Miguel, "La Financiación de la Economía: Fuentes y Medios". Citado en ENCICLOPEDIA PRACTICA DE ECONOMÍA. Pág 67.

ofrece una variedad de capacitaciones en otros temas cada año, además de patrocinar el Foro Ecuatoriano de Microfinanzas anualmente.

En los últimos años se han fijado los límites de las tasas de interés, los cuales pueden representar obstáculos para las instituciones que operan en este sector, si no logran cubrir sus costos de operación. Existe un descenso recién en el crédito microempresario y una desaceleración de la inclusión financiera; sin embargo, sigue existiendo un número significativo de instituciones dedicadas a las microfinanzas formales en el país y el sector sigue siendo uno de los más desarrollados de América Latina⁶.

El sector de las microfinanzas de Ecuador atravesó un período de grandes cambios desde que el actual gobierno puso en práctica la Ley de la economía popular y solidaria (LEPS). La ley ya entró en vigor y ya está funcionando la nueva Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Un alto número de cooperativas se han registrado ante la nueva entidad, tal como lo exige la ley, y estarán sujetas a requisitos normativos más estrictos. Este notable cambio institucional denota la importancia del segmento de cooperativas en el sector financiero, sobre todo en el microcrédito.

Antes de que el nuevo régimen introdujera el modelo de economía popular y solidaria en el orden constitucional, el concepto sobre el cual se regía nuestro marco económico se fundamentaba exclusivamente en el sistema de instituciones financieras. Acorde a la Biblioteca de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, este concepto “involucra a un conjunto de instituciones, y tiene como función principal organizar el mercado y canalizar los recursos financieros desde los agentes financieros excedentarios (ahorradores) y los deficitarios demandantes de capital (inversionistas y prestatarios).”⁷

Sin embargo, es en este nuevo período político del Ecuador, que se incorpora el concepto de economía popular y solidaria, entendida como “la plural manifestación de actividades en el plano de la producción, distribución, consumo y finanzas que encuentran en la solidaridad y la cooperación valores constitutivos de su identidad económica” (Constitución 2008 de la República del Ecuador, p. 140)⁸. Plantea mejorar la economía de los sectores empobrecidos, no solamente a través de mecanismos redistributivos o compensatorios, sino a través de la implementación de estrategias realmente alternativas a la acumulación propia del capitalismo.

Este modelo económico reconoce que los sectores populares, tienen potencialidades, conocimientos y riquezas culturales y éticas, que sin embargo no

⁶ Análisis e Informe de Benchmarking de las Microfinanzas en Ecuador 2013. MIX Market. Noviembre 2013. Blog del Ministerio de Coordinación en la Producción, Empleo y Competitividad de Ecuador.

⁷ 12 Biblioteca Virtual de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=&vp_tip=7(Visita: Octubre 2010)

⁸ Constitución 2008 de la República del Ecuador, p. 140

son suficientes para su reproducción, pues han sido desatendidos en la provisión de servicios financieros por el modelo económico que se ha impuesto, generando exclusión. La economía solidaria forma parte del saber popular, de sus formas de producción y reproducción, y permite buscar formas de potenciarlas, de tal manera que satisfagan las diferentes necesidades de las personas, familias y las comunidades, sin afectar el medio ambiente, y, propiciando relaciones de respeto y solidaridad. A todo eso se le llama economía solidaria, que es la economía del pueblo, es decir de la mayoría de la población ecuatoriana. Esta economía es pequeña si se considera en forma aislada a cada una de las unidades que la componen, pero es grande e influyente si se logra darle una organización eficiente.

Se orienta hacia un proyecto nacional desarrollando los sectores sociales de la economía, es decir comunidades, cooperativas, empresas sociales, asociaciones de pequeños productores, sindicatos, organizaciones de consumidores, entre otros. Revaloriza la economía del trabajo, reconociendo que toda persona tiene capacidad de trabajar. Así pues, reconoce y valora todo tipo de trabajo, incluyendo el trabajo productivo o no remunerado (doméstico, comunitario y de formación)⁹.

De acuerdo con (Coraggio, 2008), en la economía solidaria es fundamental el papel del Estado, en tanto en cuanto, desde una condición democrática, imponga condiciones morales, jurídicas, legales y reguladoras a las actividades económicas, a fin de propiciar que las relaciones e intercambios económicos, incluyan como actores a los sectores populares, para lo cual, los programas sociales podrían ser importantes a la hora de desarrollar las bases y potencialidades de los sectores populares¹⁰.

De acuerdo al actual régimen del Buen Vivir, implantando por este nuevo gobierno, se debe tratar el tema de la economía popular y solidaria desde una posición de autoestima y de fuerza. Hay una absoluta disparidad entre el aporte real de los distintos sectores sociales, culturales y económicos para la vida del país y el poder que han adquirido y ejercen. Los sectores populares hacen mucho, producen mucho, ahorran mucho, crean mucho empleo, generan cultura, pero han tenido poco peso e influencia y poder en la vida nacional. Hay por otro lado, algunos sectores productivos, bancarios, comerciales, de los medios de comunicación que representan a una exigua minoría de la población ecuatoriana, pero frecuentemente han tenido o se han arrogado voz, voto, poder, presencia, influencia política como si fueran la mayoría y se han beneficiado de los recursos nacionales. Esta situación, hasta ahora, ha permitido la concentración del poder y de la riqueza en el Ecuador.

⁹ Tonello, José, Grupo Social Fondo Ecuatoriano, Seminario Taller "Economía Popular y Solidaria en el Ecuador" Red Financiera Rural, Quito, marzo 2010, p.1

¹⁰ Coraggio, José Luis, La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana. Coraggio Economía, Buenos Aires, 2008, p.7

1.3. La Importancia de los Programas de Microcrédito en Desarrollo Sustentable

La reducción de la pobreza es uno de los objetivos principales de los países en desarrollo y de las agencias de asistencia internacional. La erradicación de la pobreza y la promoción del desarrollo sustentable representan dos de los desafíos más importantes que afronta el mundo en el siglo XXI. Bajo la órbita del desarrollo sustentable todos los seres humanos tendrán la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas en modo apropiado, y de disfrutar del acceso equitativo a los recursos, tener voz y voto en el proceso de desarrollo social y económico que los afecta, y participar en la toma de decisiones políticas.

En la Conferencia Mundial del 2002 realizada en Johannesburgo, Sudáfrica, alcanzaron el consenso para reducir, al 50 por ciento hacia el 2015, el número de personas que en el mundo viven con menos de US\$1 al día. Representantes de 189 naciones participantes de la conferencia manifestaron su deseo de ayudar a los dos billones de personas alrededor del mundo que viven en extrema pobreza. El logro de este objetivo requiere la atención de otros tanto objetivos tales como aumentar el nivel educativo, brindar comprehensivos servicios médicos, mejorar el estilo de vida y proveer de financiamientos a pequeñas y medianas empresas. Es necesario la disponibilidad de capital para promover el desarrollo económico y el micro crédito como estrategia para la reducción de la pobreza. Esto posibilita el auto empleo, y ayuda a las familiar a emerger del círculo vicioso de la pobreza.¹¹

1.3.1. Como el Microcrédito Reduce la Pobreza

Los programas para reducción de la pobreza brindan el material, los fondos, la información y los servicios para la gente que carecen de ingresos o de oportunidades laborales. Debido a que los riesgos de crédito y los costos relativamente altos son asociados a los pequeños financiamientos, el sistema bancario tradicional generalmente no aprueba el sistema de microcrédito. Los solicitantes no tienen garantías para usar como colaterales a los financiamientos y frecuentemente son negados del capital debido al alto riesgo de insolvencia. En caso que ellos puedan movilizar recursos básicos, son casi siempre pasibles de altos intereses. Esta solución fija no resuelve el problema estructural: la falta de canales apropiados de financiación.

Las agencias internacionales y los gobiernos han ejecutado ya numerosas iniciativas para encaminar la reducción de la pobreza, sin embargo, los resultados provenientes de estas políticas son limitados. Una de las razones principales es que, debido a la inequitativa distribución de los recursos, solamente una pequeña porción de los fondos asignados llega a los pobres. Entre todas las experiencias

¹¹ Beatriz Marulanda y Maria Otero, Perfil de las Microfinanzas en Latinoamérica en 10 años: Visión y Características, ACCION Internacional, 2005.

malogradas, sin embargo, existe cierto éxito—el programa de micro crédito diseñado por el Dr. Yunus para el Banco Grameen.

El principal objetivo de los programas de micro crédito es compensar la inadecuada regulación de las instituciones financieras regulares brindando pequeños financiamientos en sectores económicos no tradicionales. Los flexibles procedimientos de repago y las razonables tasas de interés son parte importante del programa. Un pequeño monto de dinero puede contribuir significativamente a la reducción de la pobreza, según ha sido probado en programas exitosos, particularmente entre las mujeres, en sectores rurales y en áreas remotas¹².

1.3.2. Métodos para Extensión de Microcrédito

El exitoso programa para reducción de la pobreza necesita satisfacer dos condiciones: la eficiente distribución de los recursos y la autosuficiencia. La experiencia indica que los financiamientos preferenciales subsidiados no son la solución. Cuando se dispone de fondos limitados, el capital disponible fluye principalmente a compañías con relaciones bancarias relativamente fuertes, mientras que las compañías de pequeñas dimensiones o los pobres son dejados fuera de los fondos. Esto significa que no hay reducción de la pobreza. Es más, cuando esos fondos llegan a los pobres, las altas tasas de interés y el escaso ahorro resultan en una lánguida tasa de recuperación. Esto refuerza la decisión de limitar el financiamiento a los pobres. La situación se complica aún más debido a la tradicional escasa eficiencia de los bancos estatales, los que habitualmente son muy pasivos y carecen de prácticas gerenciales, llevando a la baja calidad del servicio bancario y a la erosión gradual de los planes de financiación preferenciales.

Para combatir este problema, es necesario ejecutar un sistema especial para limitar el monto de cada micro crédito, en modo de asegurar que los fondos lleguen a las manos de todos los pobres solicitantes. Además, los depósitos compulsivos, los financiamientos grupales o el uso de maquinaria como colateral están ayudando a reducir los costos de transacción para las instituciones financieras. La adopción de tales medidas, combinadas con un sistema de pagos flexible, lleva a bajas tasas de insolvencia.

Las instituciones de micro crédito deben ser participar activamente de la comunidad. Los oficiales de crédito necesitan establecer una relación de confianza con los solicitantes y entender tanto el uso que se le dará al capital como así también las fuentes ingresos de los mismos. La mentalidad del grupo necesita ser creada, de manera que el colateral se torne una responsabilidad social. Esto se enfoca a la fortaleza de las garantías del grupo para el repago de la deuda y la sustentabilidad a largo plazo del programa. Los operadores del programa pueden jugar un rol especial reforzando su participación en organizaciones de villas,

¹² Citado en www.microcreditsummit.org.

asistiendo en el establecimiento del sistema de contabilidad simple y ayudando a formar los mecanismos para la toma de decisiones del grupo. Algunas instituciones otorgantes de financiamiento también ofrecen entrenamiento técnico y asistencia educativa, la cual ayuda a elevar la capacidad de repago de los solicitantes de los financiamientos. Prestando atención a los objetivos a largo plazo de los solicitantes, el retorno del mecanismo de financiación a la función básica del mercado, y garantizando la gestión y operación apropiada de las instituciones aumenta la tasa de éxito de los programas de micro crédito.

1.3.3. Los Logros de los Programas de Crédito

Desde la década del '70 a la década del '90, la cantidad de gente que obtuvo el micro crédito creció de unos pocos miles al número de 10 millones de personas. La naturaleza de los financiamientos varió de subsidios a financiamientos comerciales. El impacto de los programas de micro crédito establecido por las organizaciones internacionales en países en desarrollo fue mucho mayor que los financiamientos del tipo subsidios debido a que las organizaciones de micro crédito habitualmente colocan tasas de interés que están por debajo de los canales financieros. En años recientes, la importancia del capital y la tecnología provista por organizaciones de asistencia internacional a las agencias de micro crédito en países en desarrollo ha aumentado mientras que las instituciones de micro crédito gradualmente se transforman en el vínculo formal del sistema bancario.

Aún más, según el informe del Banco Interamericano de Desarrollo, el rédito de algunas instituciones de micro crédito ha sido mayor que el rédito de los bancos comerciales. La experiencia muestra que las financiaciones micro-crediticias comprenden las siguientes características:

1. La tasa de repago de la deuda entre los pobres (principalmente mujeres) es bastante alta, especialmente cuando las instituciones financieras establecen relaciones a largo plazo con la comunidad. La gente pobre cuida el crédito que recibe.
2. La expansión de servicios por instituciones de micro crédito muestra que la creencia de que los pobres no ahorran es incorrecta. Los servicios de depósito refuerzan la estabilidad fiscal de la institución.
3. Integrando las tasas de interés de las financiaciones con las tasas de interés del mercado aumenta los incentivos. Cuando los intereses de los financiamientos son superiores a las tasas de interés subsidiadas, los solicitantes deberán trabajar más arduamente para afrontar el repago de la financiación. Utilizando las tasas de interés del mercado también ayudará a determinar más rápidamente la productividad de los solicitantes. Esto permite a los prestamistas proveer de fondos directamente a los solicitantes interesados en trabajar.

4. Mientras que los solicitantes del crédito no ofrecen colateral, las instituciones financieras, si están bien gestionadas, pueden todavía generar ganancias operativas. Cuando las condiciones del mercado no son maduras, las organizaciones de desarrollo deberán trabajar para reforzar el sistema bancario antes de ejecutar los programas de financiamiento.

5. El micro-financiamiento ayuda a los pobres a establecer una economía líquida brindando un entendimiento financiero básico y construyendo créditos accesibles a todas las personas. Esta estrategia ayuda a lograr el efecto de construcción institucional y de un objetivo a largo plazo para crear oportunidades económicas.

6. El micro crédito y los servicios de depósito pueden reforzar las unidades sociales y laborales para los pobres, mejorando la infraestructura a nivel local.

1.4. Historia del Éxito Internacional Banco Grameen

El Dr. Yunus fundó el Banco Grameen en 1983 en Bangladesh, con la meta de asistir a los pobres brindando depósitos y servicios de microcrédito para clientes y grupos individuales. El banco promueve el concepto de los ahorros, reduciendo la dependencia en fondos externos. También ofrece micro créditos mediante financiamiento grupal, el cual no sólo elimina la necesidad de colaterales sino también reduce los costos. A la fecha, el banco ha experimentado altas tasas de interés y excelentes tasas de recuperación de los financiamientos.

En sólo una década, la unidad se ha desarrollado de una organización experimental en una institución financiera de gran dimensión con oficinas a lo largo de Bangladesh.

Se puede comparar la tasa de recuperación del 90 por ciento del Banco Grameen (con 94 por ciento de sus financiamientos tomados por mujeres) con la tasa del Banco Nacional de Bangladesh, el cual tiene una tasa de recuperación de financiamientos del 25 por ciento. El diseño innovativo del Banco Grameen, ofrece financiamientos a todos, y en Especial a las mujeres, mientras que su potencial para reducir la pobreza ha atraído el interés de los gobiernos y de las agencias de ayuda internacional alrededor del mundo. El modelo del Banco Grameen está siendo actualmente utilizado como referencia en los Programas de Micro Crédito en otros países¹³.

1.5. PRODUCTOS DE INCLUSION FINANCIERA

Para Marulanda y (Otero, 2005.), hoy en día ya no solo se debe hacer referencia a facilitar el acceso al crédito, si no el ofrecer servicios financieros en general y que las familias de bajos recursos tenga acceso a estos. Esta gama de servicios

¹³ Muhammad Yunus, Expansión de la cobertura del microcrédito para alcanzar la meta de desarrollo del milenio, Documento Presentado en el Seminario Internacional “Atacando la Pobreza con Microcrédito”, organizado por PKSF en Dhaka, Enero 8-9, 2003.

financieros deben ofrecer productos que estimulen la productividad como primera instancia, con el fin de cuidar los ingresos familiares que han sido fruto del trabajo de los más necesitados, para luego dar paso a la oferta de otros servicios complementarios, tales como¹⁴:

1.5.1. El Ahorro

La principal demanda de los pobres, luego del acceso al crédito, está en acceder a programas de ahorro, este servicio financiero se convierte en un fondo de garantía para posibles futuras situaciones de emergencia, o como una manera segura de guardar los excedentes de las familias de escasos recursos para un futuro mejor, ya sea en términos de inversión en bienes, en educación, salud o simplemente como una garantía para obtener mayores montos de préstamos a futuro.

De igual manera, para las Instituciones de microfinanzas el ahorro es esencial para poder operar de forma autónoma y sostenible, ya que los ahorros obtenidos pueden ser prestados nuevamente en actividades que generen mayores rendimientos, siempre y cuando la captación de recursos vaya acompañada de un programa de garantía de los mismos. Adicionalmente al beneficio económico que pueden obtener las Instituciones dedicadas a la microfinanzas, también se pueden beneficiar de la información que generan los ahorristas sobre su solvencia y capacidad de pago para obtener nuevos o mayores créditos.

1.5.2. Transferencias

Debido al incremento de la emigración, los pobres requieren servicios de transferencias de las remesas recibidas del exterior, para lo cual las Instituciones de microfinanzas deberán contar con convenios suscritos entre países, ayudando de esta manera a la reducción de comisiones. Este servicio financiero también puede ser considerado de beneficio mutuo, ya que el recibo de transferencias puede ayudar a las IMF a captar mayores recursos y ofrecer productos que ayuden a adquirir activos para mejorar la calidad de vida de sus clientes.

El servicio de transferencias también puede ofrecer su producto a nivel local, es decir, transferencias de la zona urbana hacia la rural, para ayudar en cierto grado a la disminución del gasto en las familias pobres en tiempo y transporte.

1.5.3. Seguros

La oferta de seguros de las instituciones de microfinanzas debe estar enfocada principalmente a otorgar seguros de crédito para enfrentar cualquier calamidad doméstica y no incurrir en mora en el desembolso de los mismos, de igual

¹⁴ Beatriz Marulanda Y Maria Otero, Perfil de las Microfinanzas en Latinoamérica en 10 años: Visión y Características, ACCION Internacional, 2005

importancia son los seguros de muerte del titular que puedan cubrir los gastos de la muerte del cliente y no dejar deudas a sus familiares.

De igual importancia son los seguros que protegen a la microempresa de robos, incendios y fenómenos naturales que afecten de cualquier forma a la producción.

1.5.4. Diversos Tipos de Crédito

Se ha dicho que el principal producto demandado por los hogares de escasos recursos es el crédito para la producción, el mismo que estimula el mejoramiento en la calidad de vida de los pobres. Una vez que los pobres hayan puesto en marcha sus microemprendimientos, podrían tener acceso a créditos de consumo para sus microempresas, créditos de consumo para los asalariados, créditos vinculados a proveedores de insumos, créditos para construir, remodelar o ampliar la vivienda, todos ellos deben ser otorgados con el fin de mejorar la calidad de vida de los clientes.

1.6. Educación Financiera

Es la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias que permitan a las personas tomar decisiones acertadas en cuanto al manejo de sus recursos financieros, todo esto con la finalidad de incidir positivamente en su calidad de vida, de manera que este efecto se traduzca a beneficio de sus familias y la sociedad en general.

La Educación Financiera es importante por las siguientes razones.

- Ayuda a las personas para que puedan utilizar productos y servicios financieros que mejoren su calidad de vida bajo condiciones de certeza.
- Ayuda a que la persona sepa cuidar y hacer rendir su dinero, y a utilizar adecuada y responsablemente los productos y servicios financieros.
- Ayuda a que la familia tenga mayor oportunidad de generar los recursos necesarios para tener estabilidad, mejor desarrollo, y patrimonio.
- Generar usuarios más informados y exigentes, lo que promueve la competitividad entre las instituciones por ende un beneficio directo en los mercados financieros, traduciéndose en mayor desarrollo para el país.

1.7. Desarrollo Local¹⁵

Trataremos el desarrollo local como propuesta de transformación de las sociedades en desarrollo, no como alternativa al crecimiento económico, sino como posibilidad de lograr un nuevo modelo de desarrollo social y económico, mejorando la igualdad social, fortaleciendo la democracia y preservando el medio ambiente. Veremos que

¹⁵ Sueli L. Couto Rosa es Doctora en Sociología, profesora universitaria y consultora del PNUD para el área de desarrollo local sostenible.

las estrategias de este modelo de desarrollo se consolidan a través de la identificación de las complejidades e integración de los diversos factores de desarrollo, como la garantía de los derechos de ciudadanía, e incluso de temas como capital humano y capital social, y elementos endógenos con base local, es decir, con base en un territorio geográfico con características de espacio social construido.

1.7.1. Que es el Desarrollo Local

Según (Villar, 2007), su base corresponde a la ampliación de las oportunidades reales de los seres humanos presentes en los procesos democráticos, lo cual va íntimamente ligado al estímulo del desarrollo de todas las potencialidades humanas y sociales de un territorio. Es importante destacar que una sociedad es considerada desarrollada cuando sus indicadores claves tales como el tiempo medio de vida, calidad de vida - mejoría de los índices de nutrición, salud, educación, libertad - son siempre crecientes, y donde hay un pleno aprovechamiento de todas las potencialidades locales.

Desarrollo Local es un paradigma de desarrollo, de naturaleza compleja y multidimensional, que actúa a nivel político, psico-sociocultural, económico y ambiental de un territorio, buscando potenciar las condiciones endógenas a partir de sus actores sociales, para lograr mayor sostenibilidad, productividad y equidad en su desarrollo. El paradigma de DL permite tanto la profundización del proceso democrático como el replante de las relaciones entre Estado, sociedad civil y mercado. Tienen en los actores locales el medio y el desarrollo como el fin.

1.7.1.1. Desarrollo Local y Ciudadanía

Para las Naciones Unidas, el concepto de desarrollo (social y económico) está sustentado en un concepto precedente: el de desarrollo humano, que posee tres componentes principales: (i) la igualdad de oportunidades para todas las personas de la sociedad; (ii) la sostenibilidad de las oportunidades, de una generación a la generación siguiente; y (iii) la "potenciación" de las personas, de manera que participen del proceso de desarrollo y se beneficien de él.

El desarrollo humano se centra en el individuo, cualificando al ciudadano para un nuevo orden social. A esto se le denomina hoy capital humano, que es el producto de las acciones individuales cuando involucra aprendizaje y perfeccionamiento.

El desarrollo local podría corresponder a la noción del desarrollo humano trabajado por la ONU, ya que también se centra en la búsqueda de la satisfacción de un conjunto de requisitos de bienestar y calidad de vida. Así mismo, el paradigma del desarrollo local se viene percibiendo como uno de los caminos más virtuosos para lograr los objetivos del desarrollo humano y del desarrollo sostenible.

Este proceso de construcción se hace, primero que todo, a través de la conquista de los derechos básicos de ciudadanía, es decir, del rescate de la percepción del ciudadano en cuanto actor de un proceso social, con deberes y derechos, como protagonista de un proceso en el cual está insertado.

1.7.1.2. Los Actores del Desarrollo Local¹⁶

No hay proceso de desarrollo sin actores sociales, pues son los que promueven los factores de desarrollo. El concepto de actor social se refiere al papel social y político desempeñado por cada una de las instituciones oficiales, privadas, organizaciones sociales o del propio ciudadano, en un determinado proceso social. Hay una tendencia histórica a valorizar solamente a las élites y los agentes económicos como actores o agentes del desarrollo, desconociendo los actores de la sociedad civil y principalmente los grupos más excluidos y poco organizados.

En el caso del desarrollo local, todos los actores sociales son considerados elementos importantes para trabajar en este modelo de desarrollo. Es decir, todos los actores sociales públicos o privados que estén presentes en determinado espacio geográfico o territorio deben ser movilizados para participar del proceso. Todos sin excepción son considerados piezas importantes del tablero. El papel que cada uno va a desempeñar es lo que hace la diferencia. Así mismo, todos los que se involucren en el proceso de desarrollo de una localidad se transforman potencialmente en agentes económicos o sociales locales.

Los actores sociales pueden representar la defensa de intereses de la sociedad civil, del gobierno local, de las redes sociales y de los agentes económicos, considerando sus diferentes escalas y tipos, incluyendo desde un municipio hasta una región. Como el proceso de desarrollo local puede ocurrir en un barrio, un poblado o un distrito, un municipio, una micro región, una micro-cuenca etc., los actores sociales y el peso de su representatividad varían bastante, dependiendo de la localidad.

1.7.1.3. Desarrollo Local y Endogenia¹⁷

Si el modelo de desarrollo considera que, además del individuo y de sus necesidades personales de mejoramiento, también busca valorizar el ambiente donde vive, su cultura, su historia, la vocación local en términos económicos y ambientales, entonces estamos hablando de un desarrollo endógeno o local. Al dar importancia a las condiciones y potencialidades de crecimiento cultivado y compartido entre los actores sociales locales, se está hablando de una nueva visión de desarrollo.

¹⁶ Rodrigo Villar, vinculando el desarrollo de base con el desarrollo local, estrategias de intervención de los miembros de redeamerica, Julio 2007.

¹⁷ Alfredo Gonzales Reyes y Luis f. Lopez Calva, Desarrollo Local, 2005.

El término endogenia surge como reacción a los modelos de desarrollo regional tradicionales, los cuales hacen más énfasis en la atracción y en la negociación de recursos externos como condición suficiente para la promoción del crecimiento económico de áreas periféricas. Esta es una visión tradicional y economicista del desarrollo. El modelo endógeno permite explorar potenciales y establecer el equilibrio entre los factores internos (endógenos) y externos (exógenos) del desarrollo.

La endogenia es un componente básico de la formación de capacidad de organización social en una región (territorio). Es decir, en lugar de privilegiar la atracción de recursos externos o centrarse en los grandes grupos, también se procura trabajar las posibilidades e iniciativas del desarrollo de las economías locales. Cuando se trata de conseguir un crecimiento más equilibrado territorialmente, más equitativo desde el punto de vista de la distribución de los ingresos, más sostenible ambientalmente y con capacidad para impulsar el desarrollo humano y elevar la calidad de vida de las personas, se está construyendo desarrollo endógeno.

El énfasis del desarrollo endógeno está en la movilización de recursos latentes en la región, privilegiando el esfuerzo desde adentro hacia afuera, en el sentido de promover el desarrollo auto-sostenible.

CAPITULO II: METODOLOGIA

2.1. Marco Institucional

2.1.1. Aspecto Geográfico del Lugar



Paragachí es una comunidad que se encuentra ubicada en la parte norte del cantón Pimampiro a 8 minutos de este; hay que mencionar que el año pasado se terminó de construir una planta fotovoltaica aquí, todo por el lugar estratégico que se encuentra ubicada.

- Clima

Predomina el clima templado-seco su temperatura media varia de 14 a 20 °C, con un promedio de 17.2 °C. En cuanto a los datos las temperaturas más altas son en el día con abundante sol, y en la noche la temperatura tiende a bajar con mucho frio y abundante viento especialmente en los meses de invierno.

- Geomorfología

En términos generales la zona de influencia vial como ampliada es de tipo montañoso, dominada por la Cordillera Oriental de los Andes con altitudes que varían entre los 2.010msnm a 2.155msnm.

- Flora

Es una zona eminentemente agrícola se produce de cereales y hortalizas, cultivo de tomate riñón bajo invernadero, con pisos ecológicos y climas variados. Suelos fértiles y excelente riqueza en flora, fauna. Además potenciales recursos hídricos y turísticos que no son explotados adecuadamente.

- Fauna

Hay una variedad de mamíferos entre los que se puede mencionar roedores, chivos, chanchos, estos últimos usados como fuente de alimentación y comercio. De ahí variedad de especies silvestres especialmente aves, reptiles, y peces que se los encuentra en el río ubicado a las faldas de la comunidad.

2.1.2. Dinámica Poblacional¹⁸

- Organización

Paragachí al ser una comunidad relativamente pequeña, está representada por el cabildo el mismo que tiene su respectiva directiva con el presidente como principal representante de esta. La organización familiar está constituida por padre, madre e hijos.

En cuanto a educación, en esta localidad existe la Escuela la Libertad.

La población total de la comunidad de Paragachí en el año 2013 es de 384 habitantes y 107 familias aproximadamente.

- Componente Higiénico Sanitario

- Vivienda

El tipo de vivienda que predomina son las casas, el 45,6% son paredes de tapia, la mayoría de casas construidas de esta forma tienen 23 años aproximadamente y fueron donadas, en la actualidad muchas de ellas están bastante deterioradas, pero soportaron mucho tiempo, el 43,7% son de bloque en este grupo están las casas de MIDUVI, casas recién construidas y casas anteriormente creadas, un 4,85% son de ladrillo son casas nuevas, el 3,88% son de adobe con enlucido de cemento, y el 1,94% son hogares que tienen como paredes materiales como plásticos, zinc, lodo, palos, mal construida, prácticamente.

El 60,20% de las familias tienen casa propia en la comunidad, mientras que el 25,24% viven en casas prestadas ya sea por sus familiares o personas particulares, El 12,62% vive arrendando, en donde la mayoría pagan entre 30 y 40 dólares de arriendo, y el 1,94% viven con su familia.

¹⁸ Fuente: Análisis Socio-Económico Familiar de la Población San Francisco de Paragachí, David Cabrera. Año 2013.2014.

➤ Luz Eléctrica y Red Telefónica

El 98% de los habitantes de la comunidad tienen acceso al servicio de electricidad, la otra pequeña parte no tiene, porque perdieron por falta de pago o y en otras no llega el cable de luz. Lo que es servicio telefónico apenas el 15% tiene acceso a este.

➤ Agua Potable

Aquí lo que se tiene es agua entubada, el 97.09% tiene agua, y el 2.91% no tiene, esta parte de la población no tiene cometidas de agua.

➤ Recolección de Basura

No hay el servicio de recolección de basura.

➤ Alcantarillado Sanitario

El 65,04% de la población cuenta con alcantarillado público, el 34,95% no lo tienen, estas personas utilizan pozos sépticos.

• Medios de Transporte y Comunicación

Paragachí cuenta con una carretera de primer orden que conecta con el cantón Pimampiro, y con comunidades vecinas como Chalguyacu y El Juncal habitada por afro-ecuatorianos, y más hacia el suroeste está la capital provincial Ibarra. El acceso a estos lugares se lo hace mediante transporte terrestre a través de la cooperativa de buses Pimampiro, o el acceso a camionetas sean estas de alguna cooperativa o privadas, que cruzan por la panamericana que se encuentra al borde de la comunidad, teniendo como más cerca al cantón Pimampiro a 8 minutos en carro y el costo del pasaje es de 0.15 centavos de dólar.

La comunicación se realiza por medio de radio, teléfono fijo y móvil; los comuneros en su gran mayoría utilizan el celular para comunicarse, el teléfono fijo en menor cantidad ya que manifiestan que si tienen este servicio es otro gasto adicional que tiene que hacer.

• Ocupación de la Población

Aproximadamente el 70% de las familias de la comunidad tienen un ingreso menor a los USD 300; la mayor parte de las familias de la comunidad trabaja como jornaleros tres días por semana aproximadamente, dos o tres miembros de una familia con un jornal de USD 10 por día. Otra parte de la población que trabajan en plantaciones florícolas o son comerciantes en sus propias casas, estas personas son las que tienen ingresos de más de USD 300.

El 91% de los hogares viven del trabajo propio ya sea al diario en el campo, o en empresas privadas, el trabajo propio es la primer fuente de ingreso en las familias

de la comunidad. El 66% tiene como segundo ingreso el bono de desarrollo humano, el cual beneficia a madres solteras, con gran número de integrantes en la familia, como también a los adultos mayores que ya no trabajan.

2.2. Diseño de Investigación

2.2.1. Tipo de Investigación

Esta investigación se identifica como proyecto factible, ya que desde el punto de vista metodológico se puede realizar un diagnóstico de la comunidad de Paragachí, con el fin de conocer si tienen oferta de servicios financieros con calidad, usando como base experiencias, guías y modelos de desarrollo social como local, presentando una serie de resultados que sirvieron para dar las recomendaciones favoreciendo su implantación, y atendiendo los parámetros establecidos.

2.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se puede definir como un plan estructurado de acción, que en función de los objetivos básicos, está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados. (Arnau, 1.998).

La investigación realizada es de tipo de campo, no experimental; solo se obtuvo la información real y actual de la comunidad de Paragachí en base a la observación y estudio de la zona, sus habitantes, entrevistas, visitas a empleados de la Fundación Montañas de Esperanza e instalaciones como recopilación de información. Así mismo se empleó un diseño documental, puesto que se investigaron proyectos, guías, y experiencias desarrolladas con enfoque de desarrollo social como local de lo que es la inclusión financiera.

2.2.3. Población y Muestra

2.2.3.1. Población

Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Donde la población finita, es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran y la población infinita la que se desconoce el total de elementos que la conforman, donde también se define el número de población accesible, la cual es la población objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa. Arias, F. 2006 (pág. 81,82).

Co el fin de cumplir los objetivos propuestos en esta investigación, se seleccionó como población los siguientes grupos de estudio: los habitantes de la comunidad de Paragachí, así como los empleados de la Fundación Montañas de Esperanza. Por tal motivo hemos dividido a la población en dos grupos.

Población A

Población de la comunidad de Paragachí: se refiere a los habitantes de la comunidad, las cuales corresponde a 107 familias.

Dicha población permitió conocer la necesidad existente de servicios financieros en la comunidad de Paragachí, con el único fin de mejorar la calidad de vida de estos basados en un análisis de la realidad económica y social de los mismos.

Población B

Empleados de la Fundación Montañas de Esperanza: la cual se refiere a las personas que trabajan directamente con los habitantes de esta comunidad, y está comprendida por tres personas que nombramos a continuación.

Paul Murtha, Director del Programa.

Sue Brown, Director de Educación.

Daniel Cabrera, Chofer de la fundación y presidente de la comunidad.

Por medio de esta población se determinó algunas necesidades de servicios de la comunidad, y entre ellas los servicios financieros, como también se definió algunos lineamientos y directrices aplicables sobre prácticas de desarrollo social comunitario que darían la pauta para poder poner en marcha este programa.

2.2.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible de las cuales se desprenden dos tipos de muestreo: muestreo probabilístico o aleatorio o muestreo no probabilístico. (Arias, F. 2006).

Para las poblaciones A y B se tomó el muestreo probabilístico, ya que conoce la probabilidad que tiene cada elemento para que integre la muestra. Dicha población se considera pequeña desde el punto de vista cuantitativo, por lo que se tomara una muestra censal, sirviendo como muestra la población completa, para garantizar la validez de los resultados establecidos en este estudio. (Arias, F. 2006).

Asimismo se seleccionó el muestreo intencional ya que sirvió para establecer criterios y juicios sobre los elementos que conforman la muestra. En este caso el criterio preciso de la muestra es que los entrevistados fueran los cabezas de familia de la población de Paragachí, y los directores de los programas de desarrollo que tiene desarrollado la Fundación.

También fue esencial conocer sobre normativas y criterios que se llevan a cabo en los procesos de inclusión financiera, los cuales sirvieron para tomar los lineamientos y directrices por los que se puede guiar la implementación del programa.

2.2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Anteriormente se mencionó que esta investigación tiene diseños de investigación documental y de campo.

En el caso de la documental la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la observación documental que no es más que la lectura de material bibliográfico para buscar aspectos de interés para la investigación y la lectura de textos certificados de inclusión financiera, guías y manuales, con la finalidad de identificar aspectos fundamentales que aporten al estudio de la investigación. (Navarro, 2006).

Para las investigaciones de campo, la técnica que se utilizó fue la encuesta que es cuando obtenemos de forma directa información oral o escrita de los individuos que constituyen los elementos de la población objeto de estudio. (Navarro 2006). Se utilizó como instrumento una guía de encuestas con preguntas que los encuestados respondieron por una visita realizada por parte del investigador. Del mismo modo se utilizaron como instrumentos entrevistas y lista de cotejo.

A continuación se las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicadas por los investigadores de forma detallada, cada una dirigida a una población específica.

Encuestas.- Se aplicaron en la modalidad escrita, utilizando como instrumento de guía el cuestionario, en el cual el encuestado responde con la intervención del encuestador. Dicho instrumento fue aplicado a la población A, compuesta por los cabezas de familia de la comunidad.

Documental.- El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para buscar las bases del objeto de estudio, para después elegir los instrumentos para la recopilación de la información. Esta técnica fue llevada a cabo haciendo una rigurosa búsqueda sobre guías y manuales de buenas prácticas de inclusión financiera y servicios financieros a nivel internacional, de los cuales se sacaron los parámetros comunes que daban cada uno para el desarrollo local como social de una sociedad pobre.

Entrevistas.- es la técnica basada en el diálogo y la conversación cara a cara, compuesta por el entrevistador y el entrevistado, sobre un tema previamente determinado, de tal forma que el entrevistador puede tener la información requerida. La entrevista fue semi-estructurada con unos objetivos y un plan de desarrollo predefinidos. Esta técnica se aplicó a la población B compuesta por los directores y empleado de la fundación.

Observación Directa.- La misma que permitió determinar un juicio sobre la inexistencia de servicios financieros para la comunidad, todo esto por ser una comunidad vulnerable. Este instrumento se llevó a cabo en la investigación de campo por parte del investigador en la comunidad.

CAPITULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1. Presentación y Análisis de los Resultados

La investigación realizada tuvo por objeto definir el nivel de información y la necesidad existente de servicios financieros en la comunidad de Paragachí, para lo cual se realizó una encuesta que permitió obtener los datos necesarios para contestar la interrogante planteada.

De esta manera se aplicó la encuesta a un total de 100 personas cabezas de familia y 7 no lo fueron, que se encuentran en edad de trabajar, dando como resultado la información que se expone a continuación:

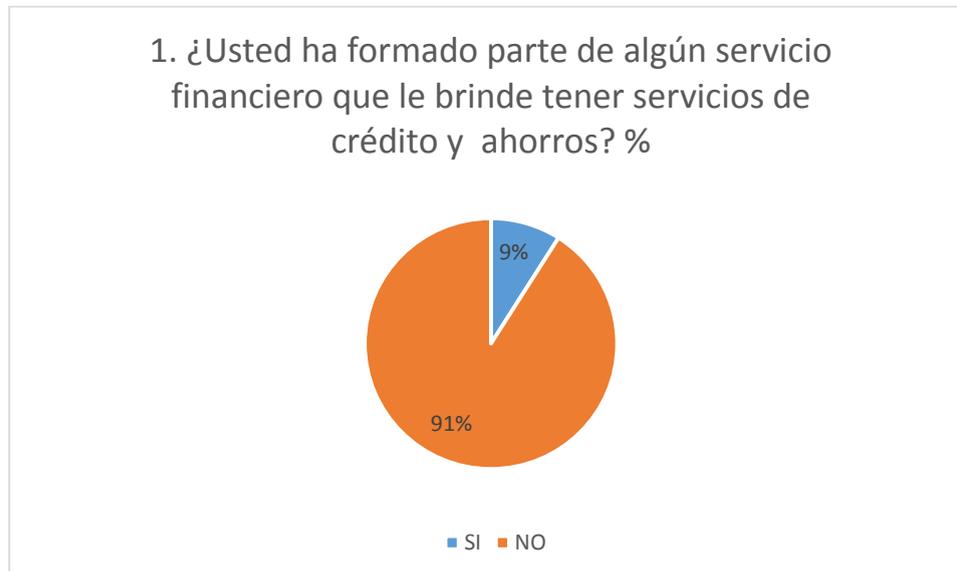
Tabla 1 – Pregunta 01 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

1. ¿Usted ha formado parte de algún servicio financiero que le brinde tener servicios de crédito y ahorros?		
ALTERNATIVAS	F	%
SI	9	9%
NO	91	91%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 2 - Pregunta 01 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 91% de la población no ha formado parte de ningún servicio financiero que le haya dado la posibilidad de tener servicios financieros como crédito y ahorros.

Estos resultados determinan que casi el 100% de los encuestados no han tenido la oportunidad de recibir servicios financieros como crédito y ahorros, servicios que al

tener la oportunidad de tenerlos, sus ingresos económicos mejorarán y por lo tanto su estilo de vida también resultará beneficiado.

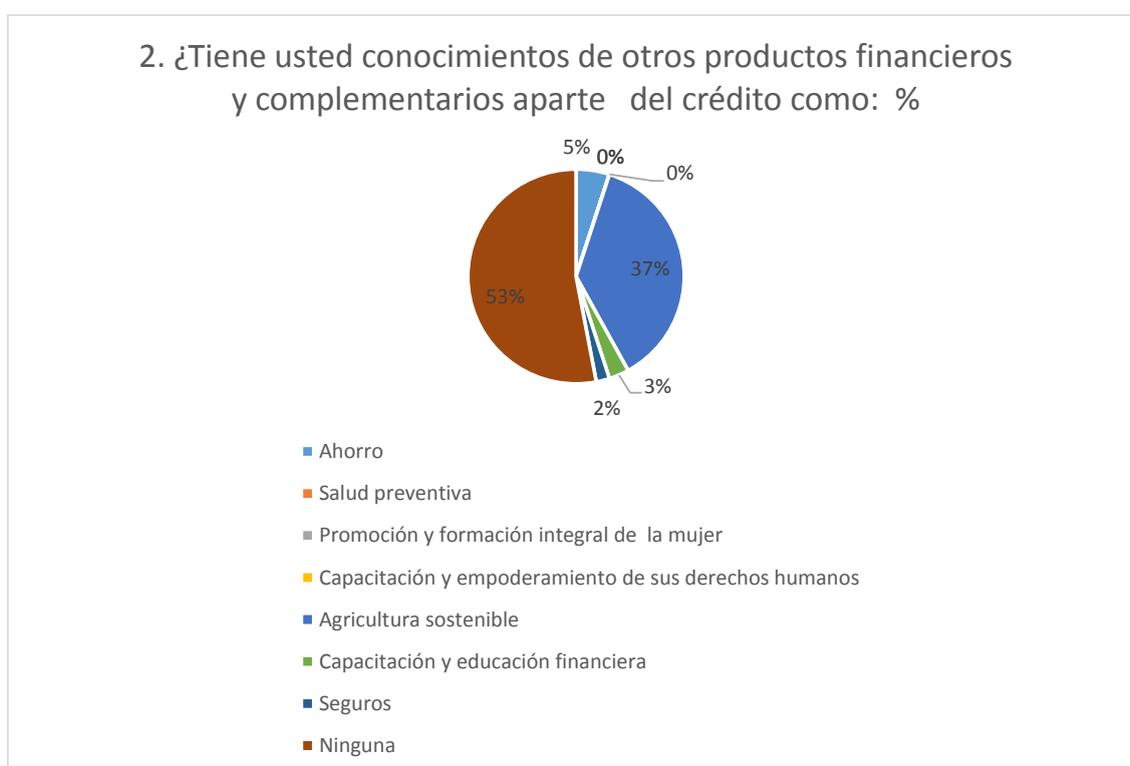
Tabla 2 – Pregunta 02 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

2. ¿Tiene usted conocimientos de otros productos financieros y complementarios aparte del crédito como:		
ALTERNATIVAS	F	%
Ahorro	5	5%
Salud preventiva	0	0%
Promoción y formación integral de la mujer	0	0%
Capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos	0	0%
Agricultura sostenible	37	37%
Capacitación y educación financiera	3	3%
Seguros	2	2%
Ninguna	53	53%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 3 - Pregunta 02 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

De los encuestados respecto a productos financieros y complementarios el 37% dice conocer d agricultura sostenible, el 5% de ahorros, el 3% capacitación y

educación financiera, el 2% de alguna clase de seguros que según lo expresado equivalen a seguros de desgravámenes, y la mayor parte de encuestados que equivalen al 53% no conocen de ningún tipo de productos financieros como complementarios.

Estos resultados determinan que la mayoría de encuestados tampoco conoce de algún tipo de servicios financieros o complementarios, y los que conocen de agricultura sostenible es porque la Fundación Montañas de Esperanza tiene un programa que enmarca este tipo de servicio y capacitación. Razón por la cual es fundamental implementar en el Programa de Inclusión Financiera, acciones que permitan que las familias sean capaces de desarrollar sus conocimientos como también tener servicios de ahorro y crédito que les permita financiar sus proyectos y mejorar sus condiciones de vida.

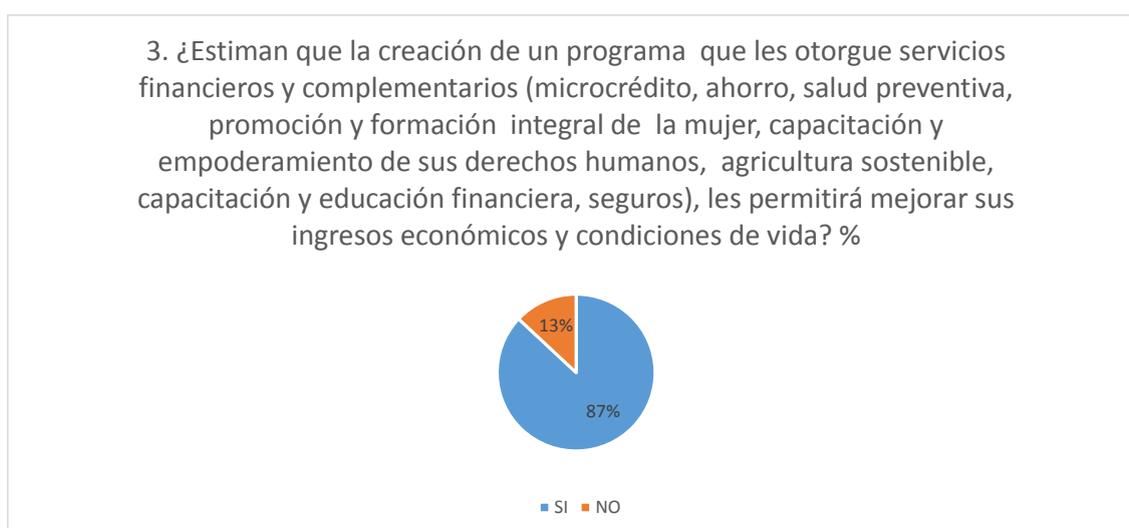
Tabla 3 – Pregunta 03 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

3. ¿Estiman que la creación de un programa que les otorgue servicios financieros y complementarios (microcrédito, ahorro, salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros), les permitirá mejorar sus ingresos económicos y condiciones de vida?		
ALTERNATIVAS	f	%
SI	87	87%
NO	13	13%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 4 - Pregunta 03 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 87% de los encuestados considera que le gustaría ser parte de un Programa de Inclusión Financiera que les brinde servicios de crédito, ahorros como servicios complementarios de capacitación, formación de la mujer, derechos humanos, salud, seguros, en la comunidad de Paragachí.

Estos resultados determinan que la mayoría de la población encuestada sienten interés en formar parte del Programa de Inclusión Financiera, lo cual resulta un factor positivo para el desarrollo de la propuesta de investigación; hay que mencionar que de los encuestados los que mencionan que no es por desconfianza que se sienten engañados, mencionan que siempre van a ofrecerles este tipo de servicios y que al final no se cumple.

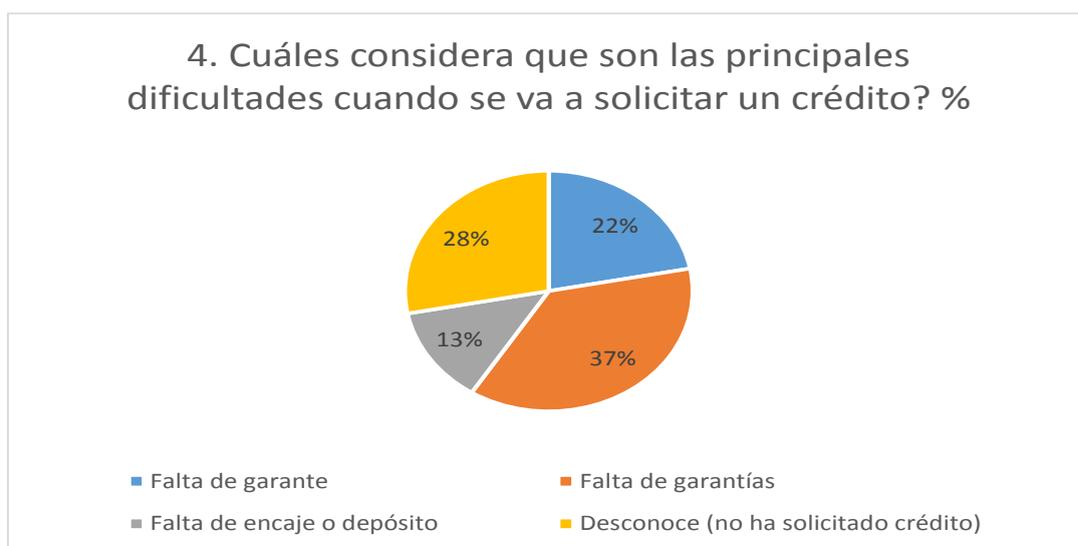
Tabla 4 – Pregunta 04 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

4. Cuáles considera que son las principales dificultades cuando se va a solicitar un crédito?		
ALTERNATIVAS	f	%
Falta de garante	22	22%
Falta de garantías	37	37%
Falta de encaje o depósito	13	13%
Desconoce (no ha solicitado crédito)	28	28%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 5 - Pregunta 04 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 37% de los encuestados considera que las principal dificultad cuando se acercaron a solicitar un crédito es la falta de garantías, el 22% falta de garante, el13% falta de encaje o deposito, que les solicitan los oferentes de servicios financieros, de ahí el 28% de los encuestados dice no conocer de dificultades al solicitar un crédito, todo esto porque nunca le han ofrecido o se acercado a pedir este este servicio

Estos resultados determinan que la mayoría de encuestados tienen problemas y dificultades para obtener servicios financieros, especialmente de crédito; y se puede percibir la molestia de estas personas que le piden muchos requisitos para la obtención de un capital (dinero) para dar inicio a un pequeño negocio.

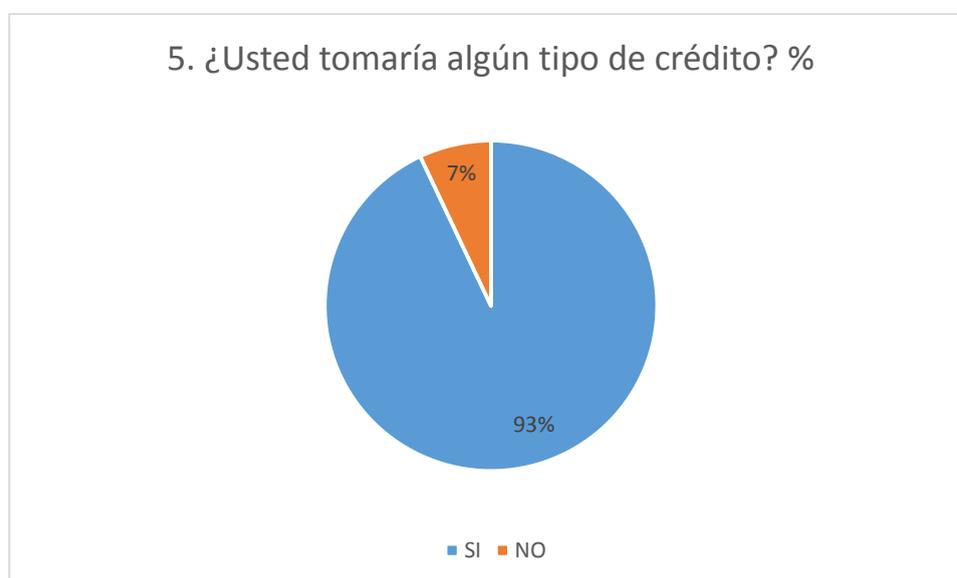
Tabla 5 – Pregunta 05 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

5. ¿Usted tomaría algún tipo de crédito?		
ALTERNATIVAS	f	%
SI	93	93%
NO	7	7%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 6 - Pregunta 05 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 93% de la población encuestada señala que estarían muy interesados en tomar algún tipo de crédito, mientras que el 7% restante manifestó poco interés tomar este tipo de servicio.

Estos resultados determinan que la mayoría de los encuestados siente interés en recibir este tipo de servicio (crédito) en la comunidad de Paragachí, lo cual resulta positivo para la propuesta de estudio de la investigación y por supuesto para mejorar la economía de este grupo de población.

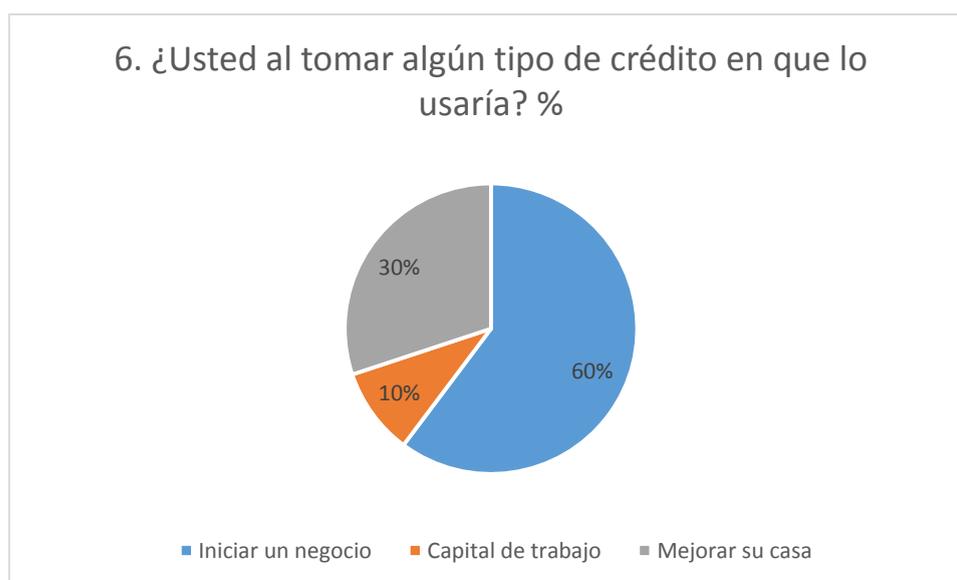
Tabla 6 – Pregunta 06 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

6. ¿Usted al tomar algún tipo de crédito en que lo usaría?		
ALTERNATIVAS	f	%
Iniciar un negocio	56%	60%
Capital de trabajo	9%	10%
Mejorar su casa	28%	30%
TOTAL	93%	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 7 - Pregunta 06 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 60% de los encuestados manifiesta que al obtener un crédito ellos lo usarían en un emprendimiento de un negocio, el 30% en mejorar su casa ya que son familias que viven en casas muy deterioradas por lo que dan prioridad a esto, y el 10% lo usaría como capital de trabajo que les hace falta para desarrollar pequeños negocios que ya tienen.

Estos resultados manifiestan que gran parte de la población considera que los cambios que se pueden lograr al tener acceso al crédito tienen relación con la creación de nuevas oportunidades de trabajo, lo cual efectivamente influirá en el

nivel de ingresos obtenidos por la población, razón por la cual es muy importante el desarrollo de dicho proyecto en el sector.

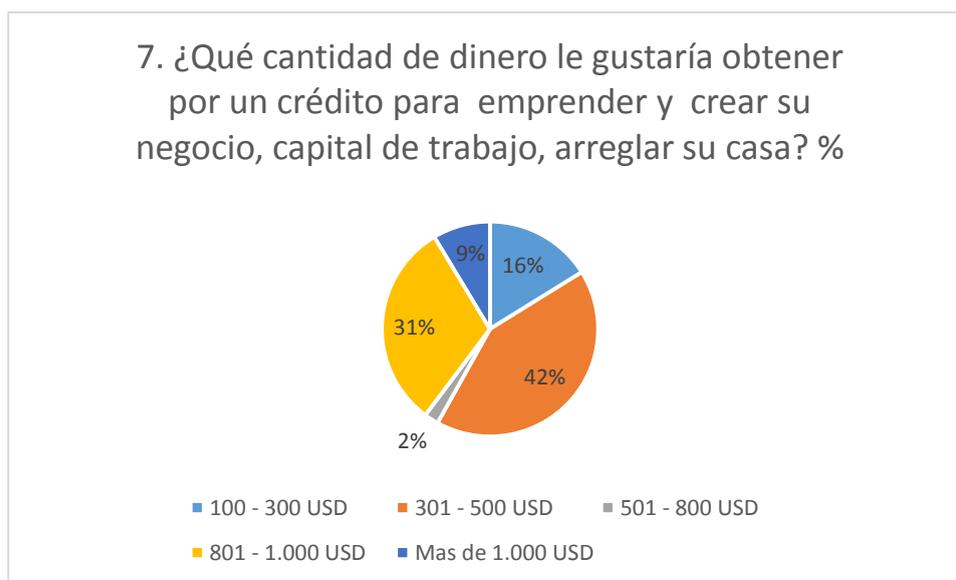
Tabla 7 – Pregunta 07 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

7. ¿Qué cantidad de dinero le gustaría obtener por un crédito para emprender y crear su negocio, capital de trabajo, arreglar su casa?		
ALTERNATIVAS	f	%
100 - 300 USD	15	16%
301 - 500 USD	39	42%
501 - 800 USD	2	2%
801 - 1.000 USD	29	31%
Mas de 1.000 USD	8	9%
TOTAL	93	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 8 - Pregunta 07 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 42% de la población considera que la cantidad de dinero que estaría dispuesta a tomar como crédito es de USD 301 a 500, otro 31% entre USD 801 a 1.000, 16% entre USD 100 a 300, 9% más de USD 1.000, y el 2% USD 501 a 800 para el desarrollo de lo que mencionamos anteriormente un pequeño negocio, capital de trabajo, o mejorar su vivienda.

Estos resultados determinan que la mayor parte de la población estaría dispuesta a tomar un crédito con cantidad de dinero menores a los USD 1.000, lo que da muestra que la creación del proyecto con el servicio de microcréditos es viable, que

el microcrédito desde sus inicios lo que busca es ayudar a los que lo necesitan con cantidades de dinero pequeñas y que sirvan a los pobres para poder salir de la extrema pobreza en que se encuentran y puedan vivir en mejores condiciones.

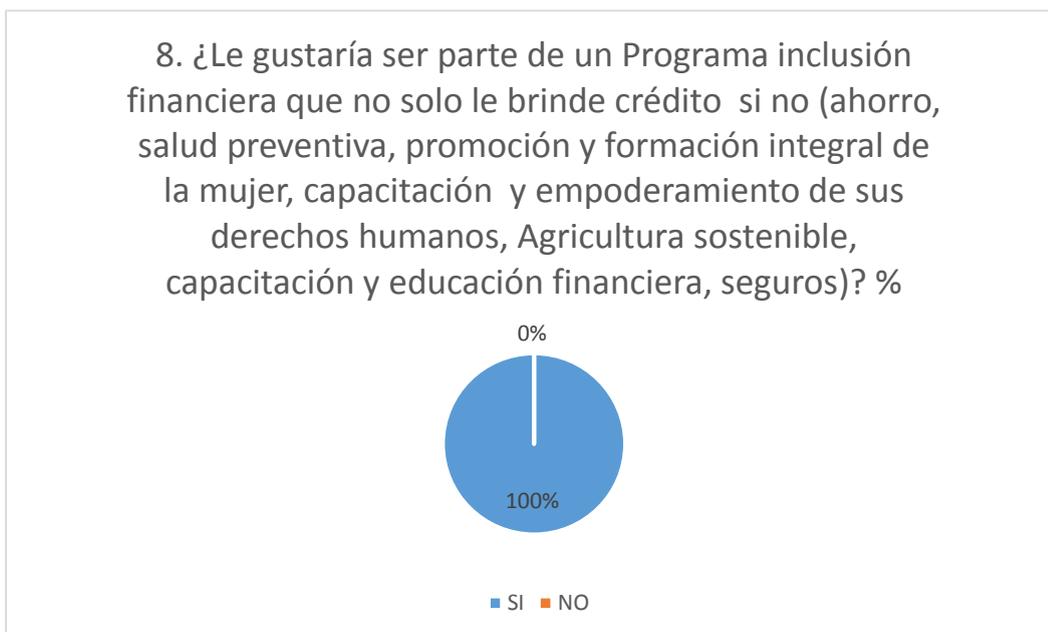
Tabla 8 – Pregunta 08 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

8. ¿Le gustaría ser parte de un Programa inclusión financiera que no solo le brinde crédito si no (ahorro, salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, Agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros)?		
ALTERNATIVAS	%	%
SI	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 9 - Pregunta 08 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 100% de la población considerada les gustaría formar parte de un Programa de Inclusión Financiera que no solo le brinde servicios financieros si no complementarios que la permitirá mejorar sus conocimientos, destrezas, respeten sus derechos, seguros de vida, etc., que les permitan vivir de una manera digna.

Estos resultados determinan que la totalidad de los encuestados consideran que la creación de una Programa de Inclusión Financiera que no solo les brinde servicios financieros, sino un sinnúmero de servicios complementarios, les permitirá tener las herramientas y conocimientos para, mejorar sus ingresos económicos como también mejorará su estilo de vida.

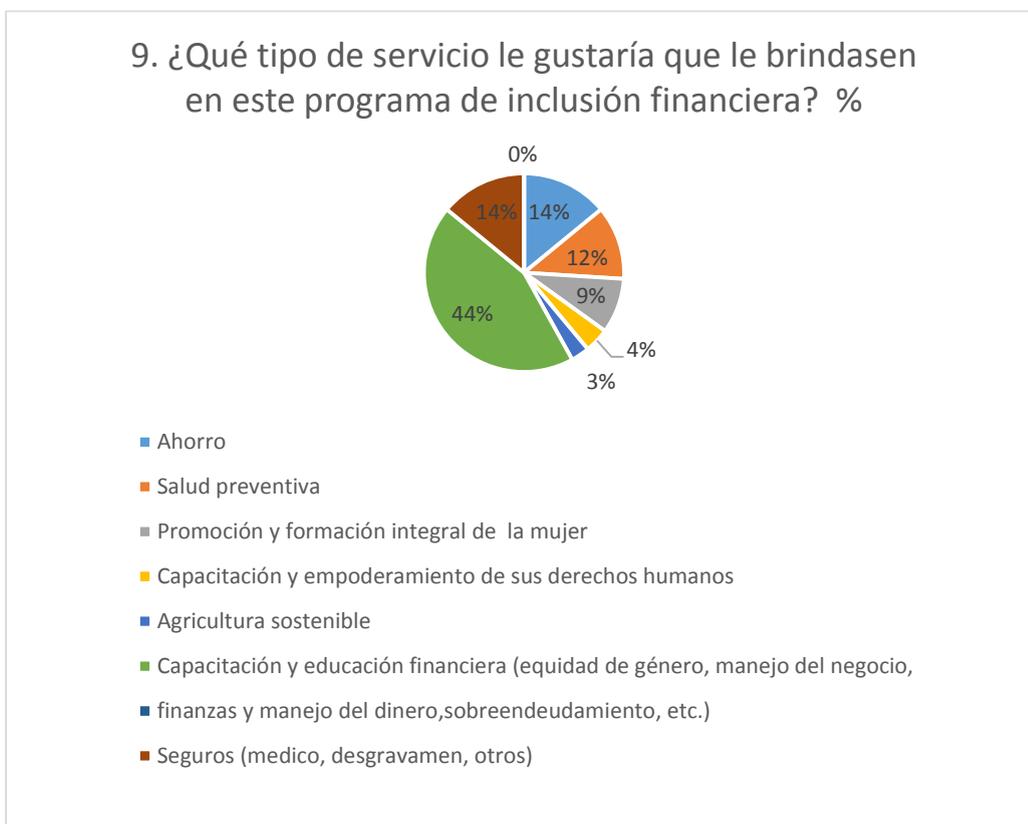
Tabla 9 – Pregunta 09 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

9. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que le brindasen en este programa de inclusión financiera?		
ALTERNATIVAS	f	%
Ahorro	14	14%
Salud preventiva	12	12%
Promoción y formación integral de la mujer	9	9%
Capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos	4	4%
Agricultura sostenible	3	3%
Capacitación y educación financiera (equidad de género, manejo del negocio, finanzas y manejo del dinero, sobreendeudamiento, etc.)	44	44%
Seguros (medico, desgravamen, otros)	14	14%
Ninguna	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 10 - Pregunta 09 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 44% de los encuestados señala que la información que le gustaría que le brindasen en el Programa de Inclusión Financiera es capacitación y educación financiera que abarca como iniciar un pequeño negocio, marketing, equidad de género, etc., el 14% le gustaría que le enseñen la importancia del ahorro como también acceder algún tipo de seguros, él 12% tener acceso a salud preventiva o básica, el 9% a la promoción e integración de la mujer esto ya que en la comunidad viven una gran cantidad de madres solteras que son jefas de hogar, el 45 capacitación de derechos humanos, y un 3% agricultura sostenible que son personas que aún no han accedido a este a este programa que ya se brinda en la comunidad y que ven buenos resultados en las personas que ya han empezado a desarrollar este.

Tabla 10 – Pregunta 10 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

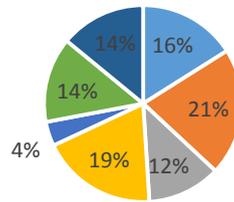
10. ¿Qué beneficios y cambios personales cree que obtendrá luego de participar en un programa de inclusión financier a que le brinde los productos mencionados en la anterior pregunta?		
ALTERNATIVAS	f	%
Tener un fondo de ahorros para eventualidades y emergencias	16	16%
Tener los conocimientos para crear un negocio	21	21%
Aumentar los conocimientos sobre manejo de gestión empresarial	12	12%
Equidad de genero y que la mujer sea sostenible económicamente	19	19%
Disminuir índice de migración	4	4%
Disminuir la violencia familiar	14	14%
Saber como manejar su dinero (no endeudarse)	14	14%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 11 - Pregunta 10 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

10. ¿Qué beneficios y cambios personales cree que obtendrá luego de participar en un programa de inclusión financiero a que le brinde los productos mencionados en la anterior pregunta? %



- Tener un fondo de ahorros para eventualidades y emergencias
- Tener los conocimientos para crear un negocio
- Aumentar los conocimientos sobre manejo de gestión empresarial
- Equidad de género y que la mujer sea sostenible económicamente
- Disminuir índice de migración
- Disminuir la violencia familiar
- Saber como manejar su dinero (no endeudarse)

Elaborado por: Patricio Torres

El 21% de los encuestados considera que los beneficios personales que obtendrán luego de participar en un Programa de Inclusión Financiera, corresponden a aumentar sus conocimientos para crear un negocio, el 19% corresponde a la equidad de género y que la mujer sea sostenible económicamente, el 16% cree importante que el que le enseñen la cultura del ahorro para eventualidades y emergencias es un beneficio notable, el 14% considera disminuir la violencia como aprender a cómo manejar su dinero, el 12% aumentar sus conocimientos del manejo de gestión empresarial, y el 4% restante creen que esto reducirá la migración especialmente de los jóvenes de la comunidad.

Estos resultados determinan que la mayoría de los encuestados luego de participar en un Programa de Inclusión Financiera con los servicios expuestos que se tiene planeado brindar, serán capaces de generar sus propios negocios, ya que son capaces de manejar de forma más adecuada la gestión empresarial y sus elementos, lo cual facilita dicha labor; como también revertir algunas cosas negativas que se dan en el núcleo familiar por falta de conocimientos y derechos.

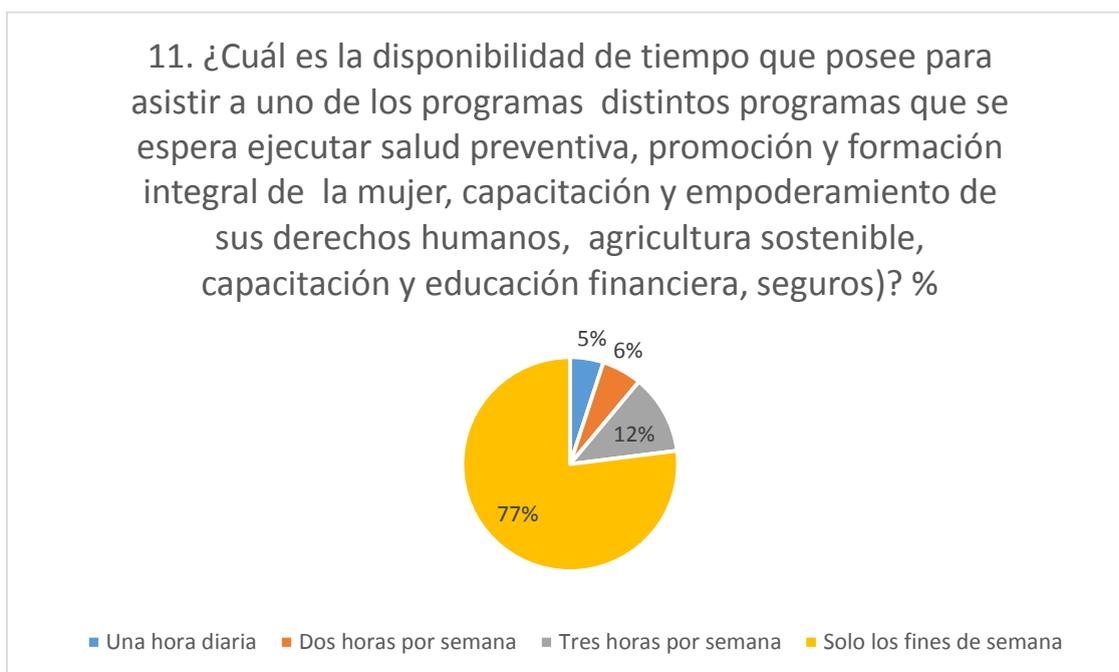
Tabla 11 – Pregunta 11 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí

11. ¿Cuál es la disponibilidad de tiempo que posee para asistir a uno de los programas distintos programas que se espera ejecutar salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros)?		
ALTERNATIVAS	F	%
Una hora diaria	5	5%
Dos horas por semana	6	6%
Tres horas por semana	12	12%
Solo los fines de semana	77	77%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta a población de comunidad de Paragachí.

Autor: Torres Patricio (2014)

Gráfico 12 - Pregunta 11 Encuesta habitantes comunidad de Paragachí



Elaborado por: Patricio Torres

El 77% de los encuestados manifiesta que la disponibilidad de tiempo que poseen para asistir a un Programa de Inclusión Financiera con los diferentes productos complementarios donde recibirán capacitación es solo los fines de semana, el 12% tres horas por semana, el 6% dos horas por semana, mientras que el 5% restante considera que podría asistir una hora diaria.

Estos resultados indican que las tres cuartas partes de la población manifiestan que podrían asistir al Programa de Inclusión Financiera solo los fines de semana, debido a que el resto de días, dedican su tiempo a sus actividades laborales que en su gran mayoría son jornaleros, razón por la cual el factor tiempo debe ser considerado en la estructuración del programa y sus contenidos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada en la comunidad de Paragachí, tanto a sus pobladores cabezas de familia como a los directores y empleados de la fundación, se plantea las siguientes conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIONES

- Se desarrolló un investigación bajo un campo de acción donde se pudo determinar que la población de la comunidad de Paragachí carece de servicios financieros y complementarios en su gran mayoría, y al identificar la problemática que se tiene, lo que se busca es partir de este punto a la búsqueda de soluciones que permitan el crecimiento económico como social de esta población vulnerable que se encuentra en esta parte del país.
- Se pudo ver que uno de los problemas por la que atraviesa la gran mayoría de las personas de esta comunidad que son pobres es la falta de organización, es por ello, que se recomienda asumir retos importantes como el asesoramiento técnico destinados a este sector; de acuerdo a las necesidades de los beneficiarios que se constituye en un factor elemental para el efecto de crecimiento de éstas personas.
- También se evidencio el trabajo de algunos proyectos de la Fundación Montañas de Esperanza, y el impacto social que esta genera en las familias de la comunidad, lo cual da muestra de la necesidad de incurrir en un Programa de Inclusión Financiera, con nuevos productos crediticios como complementarios, considerando el segmento al que estará dirigiendo, buscando la equidad de género que permitirá que hombres y mujeres tengan igual acceso al financiamiento y logren fortalecer lo ya existente y ser complementarios entre sí.
- La constitución formal de este programa en la comunidad de Paragachí, será detonador para el avance de las personas físicas o morales, fomentando que se apropien de cadenas de valor en cada actividad productiva desarrollada y además generar economía comunitaria, ya que esto permitirá que el dinero se quede en la misma comunidad, impulsando el desarrollo sustentable del territorio atendido.
- También se puede dar cuenta de los avances y las experiencias de diversas instituciones que revelan que la inclusión financiera, dirigida a la población de bajos ingresos y a los pobres no solo es ampliar el acceso a productos y servicios financieros, ya que esto no garantizará su uso si estos no están diseñados para adaptarse o responder a las necesidades y características del cliente.
- Asimismo, una oferta de productos y servicios dirigidos al cliente no logrará la inclusión financiera si este no entiende su valor social, ni sabe cómo utilizarlos y/o cómo manejarlos para maximizar los beneficios. La oferta de productos, así sean abundantes, sofisticados y adaptados, depende en cierta medida de la

educación financiera que posee el cliente para comprender y hacer uso de los productos y servicios.

- Es muy importante que antes de empezar la ejecución de dicho programa, conozcamos a profundidad el perfil de la población que se busca alcanzar, teniendo un concepto claro de quiénes son los consumidores, qué tipo de características y necesidades tienen, tanto los que ya están bancarizados como los que se busca atraer al sistema financiero, qué nivel de educación financiera poseen estos clientes y cuál es el grado de confianza que tienen en las instituciones financieras, todo con el fin de identificar los retos y oportunidades para servir a esta población.
- Por último, es importante tener en cuenta que la innovación en metodologías de educación financiera es sumamente necesaria, para lograr la inclusión financiera de las personas de bajos ingresos y también para alcanzar una escala global y llegar a lugares remotos. Es fundamental que se aprovechen las tendencias de conectividad tecnológica como oportunidades para impartir la educación financiera.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se debe trazar una estrategia clara para incorporar efectivamente la educación financiera. Sin embargo, es clave que el tipo de educación financiera que se incorpore sea de valor para el cliente en el futuro y no solamente se enfoque en enseñarle a utilizar un tipo de producto específico. Las tecnologías e innovaciones asociadas con una oferta financiera pueden ser discontinuadas, y si la educación que se imparte no va más allá del producto, los esfuerzos para lograr una inclusión financiera efectiva se vuelven nulos.
- Aparte de trabajar en el diseño y la oferta, es también crítico que el programa tenga una visión clara de su responsabilidad en cuanto a la protección al consumidor. El proceso de garantizar este tipo de protección, incorpora elementos de educación financiera y presenta oportunidades para ampliar los esfuerzos en informar al cliente y capacitarlo en su integración al sistema financiero formal.
- El manual de crédito y ahorro, que se va desarrollar como una propuesta clave en la ejecución de este proyecto a más de ser una herramienta que servirá de cómo manejar el proceso de crédito y ahorros con los socios, pretende también ser un documento que sirva de guía sobre la adecuada utilización del dinero, bienes, y servicios para mejorar la economía familiar de los socios y sus familias.
- Se recomienda que de ejecutarse este programa se logren constituir servicios flexibles en cuanto a la oferta del microcrédito y productos complementarios, y puedan establecer estrategias y alianzas con entidades estatales, siendo que en la actualidad se pretende apoyar a este sector que se traduce en uno de los más trascendentales dentro de la economía ecuatoriana.

- La educación financiera encaminada a la creación de micronegocios se constituyen en alternativas trascendentales que logran crear fuentes de empleo, conociendo las características por las que se atraviesa a nivel nacional, donde existe una alto índice de desempleo, por lo que se recomienda crear mecanismos de apoyo hacia este sector, por ello, se deben tomar en cuenta aspectos económicos, operativos y de administración de los emprendimientos productivos, asimismo, es oportuno otorgar alternativas de fomento en lo que respecta su desarrollo y crecimiento.
- Para finalizar, no es suficiente que las mujeres tengan condiciones de igualdad económica con los hombres, si no es necesario acompañar esa igualdad con procesos metodológicos que produzcan independencia e autonomía, libre expresión, y como consecuencia de ello el ascenso de la autoestima en la mujer y familia rural; es por eso que se recomienda que sea una las prioridades que la propuesta sobre este tema se ejecute y se desarrollen más programas con enfoque de género dirigido a ellas.

CAPITULO IV: PROPUESTA

4.1. Introducción

Dado este nuevo periodo político del Ecuador, que se incorpora el concepto de economía popular y solidaria, entendida como la plural manifestación de actividades en el plano de la producción, distribución, consumo y finanzas que encuentran en la solidaridad y la cooperación valores constitutivos de su identidad económica. Desde la normativa vigente, y proyectos de normativa futura, se señalan algunos requerimientos y especificidades de funcionamiento y operación de las instituciones financieras.¹⁹

A continuación se realiza un enlace entre estos aspectos y los componentes de los Modelos de Gestión de la Excelencia, con el fin de encontrar factores comunes, que sustenten aún más la aplicación de la administración de la calidad²⁰.

- Planificación estratégica, operativa y presupuestaria: este es un requerimiento normativo sujeto a la orientación de corto, mediano y largo plazo que debe tener una institución financiera, y su perspectiva de crecimiento. Este tópico se aborda a profundidad en el segundo acápite del modelo, esquemas de planificación y control institucional.
- Estructura de buen gobierno: se aborda a profundidad este tipo de procesos formativos y de construcción de líderes y representantes en el componente de Liderazgo de los modelos
- Gestión del talento humano y formación de agentes de desarrollo: se propone en el nuevo contexto financiero, que el recurso humano sea formado a partir de un concepto de desarrollo y no solo desde la lógica de un agente económico. El reto que plantea el modelo es la orientación hacia las personas que generan el negocio, porque a partir de su satisfacción se incrementará la pertenencia, interés, desarrollo y sobre todo resultados en pos del negocio.
- Desarrollo de Tecnología y manejo de datos: el nuevo enfoque normativo propone el desarrollo de soluciones tecnológicas comunes que sostengan el 45 funcionamiento de operaciones de las entidades del sistema, y que permita la entrega oportuna y válida de información consolidada que nos brinde orientación de la provisión de servicios financieros a la población desatendida. Este tema, tiene directa correlación con el aspecto del modelo orientado a la administración y gestión del conocimiento institucional.
- Apertura de nuevas zonas: en el nuevo marco regulatorio se propone que la apertura de oficinas, o inserción a nuevas zonas por parte de las instituciones respondan al conocimiento o pertenencia de las mismas con los clientes y comunidades. En este contexto el tercer componente del modelo es la orientación y satisfacción de las necesidades de los clientes, desde la perspectiva de que la demanda es quien dicte lo que la oferta genere.

¹⁹ (Constitución 2008 de la República del Ecuador, p. 140)13

²⁰ Vaca, Javier, Seminario Taller "Economía Popular y Solidaria en el Ecuador" Red Financiera Rural, Quito, marzo 2010, p.6

- Manejo del Riesgo por procesos: este es uno de los temas más complejos y de difícil construcción e implementación en entidades del sistema financiero popular y solidario, dada la poca experiencia en el manejo de herramientas y dificultad de conseguir personal que domine la temática. En ese sentido, la construcción de habilidades y competencias desde el modelo de gestión permitiría hacer un buen enlace con lo que se pretende alcanzar.
- Evaluación y presentación de resultados: al igual que las instituciones bancarias y cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se espera que las entidades del sistema financiero popular y solidario reporten con frecuencias cortas sus principales resultados financieros y de gestión. Este proceso puede llevar algún tiempo en la medida que las instituciones en la actualidad no responden a esas lógicas, y no generan reportes periódicos a los organismos de control. Desde la perspectiva de construir instituciones con orientación al logro y a los resultados y de darles los instrumentos para hacerlo, el modelo puede impulsar esta visión.

El presente proyecto lo que busca es dar la pauta para que se ejecute este programa de Inclusión Financiera, para lo cual de acuerdo a lo que mencionamos arriba es necesario desarrollar algunos procesos y requerimientos y especificidades de funcionamiento y operación de las instituciones financieras; para lo que nosotros nos basaremos específicamente en busca ejercer este programa basándonos en el desarrollo de una Planificación Estratégica que socialice los servicios financieros, y no financieros como el ahorro, el micro-crédito, seguros, asistencia técnica, que contribuya con el desarrollo económico y que rompa con el manejo monopólico, oligarca y especulador del dinero, de ahí un manual de micro-crédito; el resto de procesos y requerimientos se tienen que desarrollar en el momento que sea de paso a la consecución de este programa, es decir en el transcurso que se va desarrollando e implantando este se deben ir formalizando todos los procesos.

4.2. Plan Estratégico de la Propuesta de Implementación de un Programa de Inclusión Financiera Comunitario

4.2.1. Antecedentes

Al estar desarrollando una propuesta de implementación del presente proyecto, lo que podemos mencionar de acuerdo a los resultados de las encuestas y del análisis de los diferentes factores de mercado, presentados en los capítulos anteriores se puede establecer esta propuesta la misma que entes de empezar a operar deberá estar bajo un marco legal.

4.2.2. Marco Legal

El presente programa debe establecerse como una organización privada sin fines de lucro, regulada por las leyes ecuatorianas y por sus estatutos. Con la debida personería jurídica según acuerdo ministerial establecido en su momento por el Ministerio de Inclusión Económica Social, y bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS; La misma que es la encargada de hacer cumplir las siguientes atribuciones²¹:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

Adicionalmente, el Reglamento señala las siguientes²²:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

²¹ Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

²² Artículo 154.- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Cumpliendo con las normativas de las leyes del país, instituciones donantes, cooperantes en calidad de préstamos con eficiencia operativa, técnica y financiera con permanencia y profundidad en el área rural.

4.2.2.1. Base Legal Interna

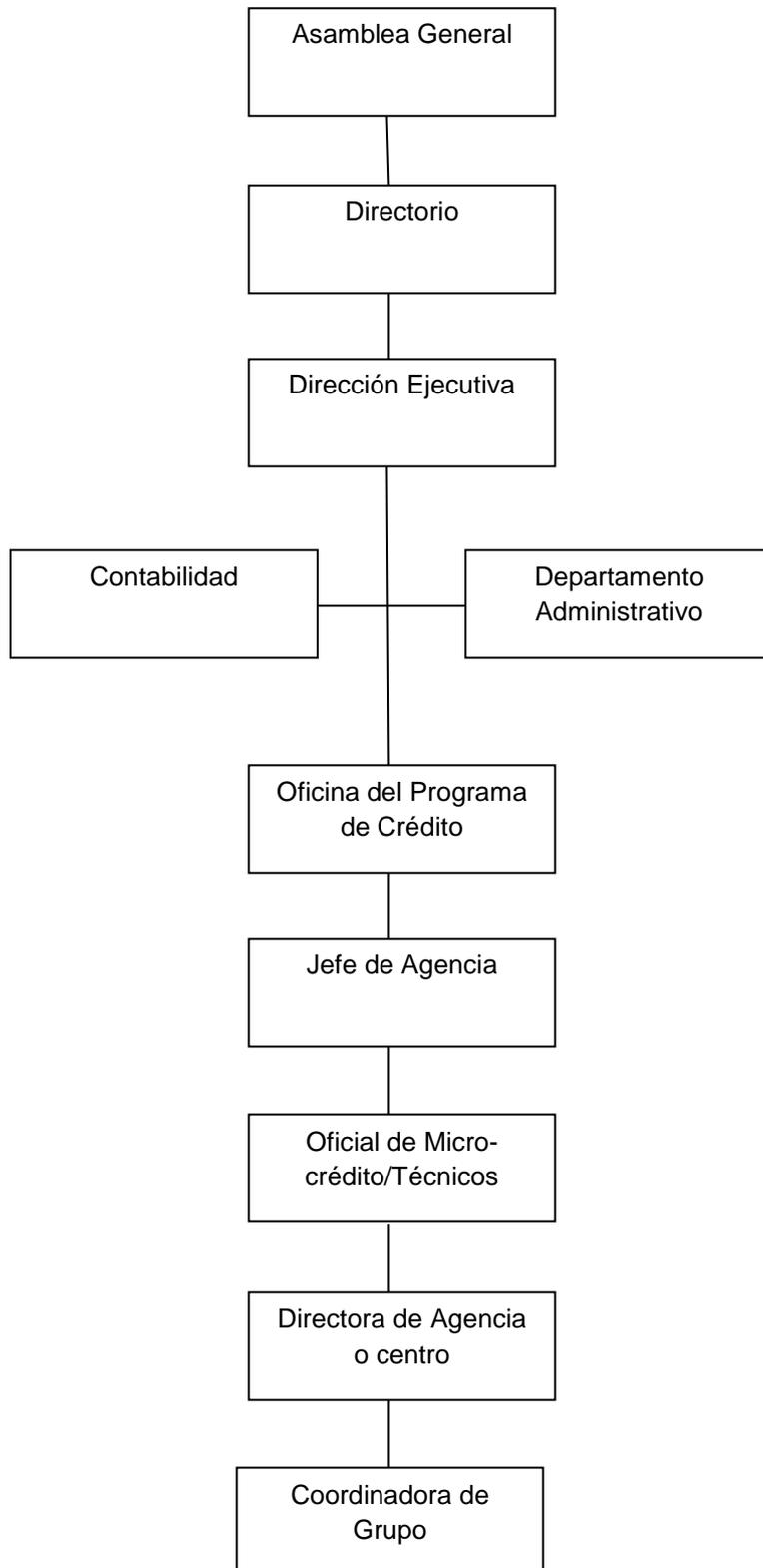
Esta se regirá internamente por los estatutos internos que la organización establezca, como también del manual de crédito (Anexo 1) que adjuntamos en este trabajo, guiado bajo la base del programa “Libro de Lectura del Banco Grameen” que ha sido adecuado al contexto local.

En éste se detallan los lineamientos que se deben seguir en referencia a: Público al que está dirigido el programa de Inclusión Financiera. El proceso de formación y aceptación de grupos solidarios. Las responsabilidades de las coordinadoras y secretarías de los grupos solidarios. El proceso de formación de centros. Las responsabilidades de las directoras de los centros. Las funciones de los centros Las responsabilidades de las socias. El proceso de recuperación de préstamos y pagos semanales. El valor del fondo de participación grupal. El valor del fondo de emergencia. La asociación de nuevas socias a un grupo. Y las razones por las cuales se expulsaría a un grupo o socia del grupo.

El mismo que debe ser cumplido íntegramente tanto por los socios como por el personal del programa; para ello en cada uno de los centros antes de formarse y al formarse, se distribuye y esto facilita el conocimiento por parte de los socios sobre deberes y obligaciones de estos.

4.2.2.2. Organigrama

Gráfico N° 13



4.2.2.3. Áreas de Responsabilidad

Asamblea General:

Se encuentra integrada por todas las directoras de los centros, el directorio, la Directora Ejecutiva, Tesorera, Secretaria, Coordinador General, Técnicos o Asesores, Directores de Centro y Coordinadoras de grupo.

Directorio

El directorio es el organismo de dirección ejecutiva, administrativa y de coordinación, es el encargado de:

- Aprobar la designación de empleados designados por el director ejecutivo, para el funcionamiento de la organización.
- Autorizar los gastos e inversiones de acuerdo al presupuesto;
- Formular la proforma del presupuesto anual;
- Integrar las comisiones que fueren necesarias y que convenga a los intereses de la entidad y sus miembros;
- Ampara y defender los intereses de la organización

Director Ejecutivo

Es la persona que se encuentra representando a la organización, y quien se encarga de:

- Representar legalmente a la organización en forma judicial y extra judicial;
- Conducir la gestión del objeto social y marcha administrativa de la organización;
- Dirigir, gestionar, planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir con las actividades necesarias para plasmar en la realidad los objetivos de la organización:
- Presentar informe de Asamblea General;
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General y del Directorio.
- Legalizar los pagos relacionados con la ejecución del presupuesto;
- Autorizar los gastos, cuya cuantía determinara el Directorio;
- Nombrar y contratar a los empleados que fueran necesarios para el funcionamiento de la fundación,

Contadora:

Lleva los libros o registros de contabilidad de la empresa, los movimientos monetarios de bienes y derechos, los estados financieros, los presupuestos y las rendiciones de cuentas o balances de ejecuciones presupuestales, utilizados internamente en la empresa, pagos de impuestos de la empresa. Su trabajo es registrar conforme a la normativa aplicable los movimientos u operaciones

económicos que hace la compañía, de forma que se puedan publicar esos resultados con vistas a informar a accionistas, inversores, proveedores y demás personas interesadas.

Personal administrativo:

Es el personal que se encuentra en la oficina matriz, son los encargados de entregar el dinero en ventanilla, resolver problemas e inquietudes de los socios en la oficina matriz, organizar los talleres, diseñar los planes estratégicos.

Técnico (a):

Son las personas que se encuentran en mayor contacto con los clientes, estos se encargan de las recaudaciones o recuperación de cartera, recorriendo los centros semanal o mensualmente para esto; así mismo estos también son los encargados de la capacitación que se brinda en los diferentes temas: microempresas, ahorros, asistencia técnica, valores, etc.

Directora de Centro:

La directora-es tendrá la responsabilidad de revisar y aprobar las solicitudes de crédito en unión ampliada con todo el centro en la cual estará presente una o más representantes del programa Grameen; tienen además, la responsabilidad de hacer el seguimiento y verificación del uso del crédito, para lo cual se harán visitas domiciliarias en un ambiente de cordialidad y verdadero interés por el progreso de la compañera. Estas (os) tendrán la responsabilidad general de facilitar las reuniones semanales de su centro; mantendrán la disciplina, y recaudará las cuotas semanales de las coordinadoras de los grupos solidarios, cuyo monto total entregaran al representante de Grameen, quien también participa en la reunión semanal de centro.

Coordinadora de Grupo:

Mantendrán contacto continuo con el Banco y tendrá la responsabilidad de revisar y aprobar las solicitudes de crédito en la reunión ampliada con todo el centro en la cual está presente una o más representantes del programa Grameen; se encarga también, de reunir a los miembros del grupo solidarios para informar sobre las diferentes situaciones semanalmente; recuperación de cartera y los representa en la asamblea general.

4.3. El Mercado del Programa de Inclusión Financiera

El Programa de Inclusión Financiera, está buscando su segmento de mercado en el sector financiero social; un nicho de mercado que es muy poco o nada atendido por parte de la banca tradicional; en esta comunidad este segmento comprende casi el 100% de la población rural marginal. El presente programa de ser implantado y desarrollado lo que busca es servir de base para seguirle desarrollando en otras

comunidades y parroquias más pobres de la ciudad de Imbabura; buscando que éstas a través de la cooperación mutua logren salir del estado de pobreza extrema en el que viven. Se busca enfocar en los sectores más vulnerables de las ciudades; su principal orientación es atender a pequeñas economías, especialmente a mujeres localizadas en zonas afectadas por una aguda migración, generalmente desde las áreas rurales hacia las localidades periféricas de las ciudades.

4.4. Formulación de la Visión, Misión y Valores Centrales

Con respecto a la misión de la organización, consideramos que se liga fuertemente a los mandatos que mencionamos precedentemente ya que a través de la misión, el staff y los voluntarios del Programa sabrán exactamente qué están ofreciendo y a quién. De este modo, en sus acciones se deberá reflejar este espíritu ya que la misión debe recoger estos mandatos implícita o explícitamente. (Knauff: 1991)

4.4.1. Visión: Ser ejecutoras de este programa de servicios financieros y no financieros y ser reconocidas por realizar programas de inclusión financiera sostenibles de servicios de desarrollo microempresarial y social, y que sirvan de ejemplo para ser desarrollados en otros lugares, basándonos en una sociedad justa, de ciudadanos en pleno ejercicio de sus derechos, que promueva la autonomía de las personas y sus comunidades.

4.4.2. Misión: Brindar servicios financieros y complementarios confiables, de calidad y a bajo costo, para poblaciones de bajos recursos económicos, de manera que las personas aprendan a ayudarse a sí mismo, trascendiendo así a la sociedad.

- Crédito significa confianza en la persona y en sus actividades, por lo tanto un reconocimiento a su dignidad.
- Se parte de la necesidad del que va a recibir el crédito, sin que se le imponga condicionamiento alguno.
- La obligación de devolver los créditos conlleva un fuerte compromiso con el proyecto presentado.

El enunciado de la misión, explicita la razón de ser de la organización y puede formularse en forma amplia o más acotada. En este marco, decidimos conferirle un nivel de abstracción medio (no mencionamos por el ejemplo la región geográfica donde se llevaría a cabo norte del país, todo el país, etc.). Así, la misión funcionará como una suerte de guía para definir hasta qué punto se van alcanzando los objetivos sociales propuestos.

4.4.3. Valores y su significado:

- Equidad: Igualdad que busca la justicia social (luchar por lo que debe ser).
- Honestidad Es un estilo de vida, es la transparencia de los actos en el diario vivir.

- Respeto Tratar a los demás como uno quisiera ser tratado.
- Justicia es el hábito continuo para dar a los demás lo que es debido.
- Dignidad humana. Es el respeto que nos tenemos a nosotros mismos y el respeto que demostramos por la vida Es reconocer que somos seres dotados de extraordinarias facultades de conciencia, inteligencia, Valores, voluntad, y por esas facultades debemos tener una gran estima y respeto para con los demás.
- Solidaridad Es compartir, defender y mantener la familia humana siempre unida. Este principio basado en los Valores de Vida, nos invita a incrementar nuestra sensibilidad hacia los demás, especialmente a los que más sufren por la miseria, dentro de un mundo indiferente y falto de conciencia.
- Subsidiaridad Es el apoyo que brinda el que más tiene al que menos tiene respetando la dignidad humana y promoviendo su desarrollo integral.

4.5. Análisis de las Amenazas y Oportunidades, Fortalezas y Debilidades.

4.5.1. Factores externos a la organización:

- *Tendencias económicas:* En estos momentos la tendencia económica en el país se muestra favorable debido al crecimiento generado especialmente por la inversión pública, pero para los próximos años se ve un panorama incierto debido a la falta de recursos económicos que pueden darse, lo cual podría traducirse en una crisis económica que pudiera atravesar el país lo que podría afectar a todos los niveles y puede resultar una fuerte amenaza al desarrollo del programa. Frente a la falta de disponibilidad de efectivo, la organización deberá instrumentar mecanismos de otorgamiento de los créditos en las zonas rurales. Estas recesiones pueden afectar a las poblaciones donde se ofrecen los créditos y, por lo tanto, se corre el riesgo de incurrir en una mayor tasa de incobrabilidad.
- *Tendencias sociales:* La región geográfica donde el Programa está llevando a cabo el programa de inclusión financiera es de baja densidad poblacional (con tendencia a decrecer) y de bajos recursos. La cultura de crédito es inexistente en la zona debido a la imposibilidad histórica de acceder a ellos. Lo que al ingresar con este servicio lo que se busca es intentar revertir esta tendencia negativa habiéndose registrado una gradual apertura y predisposición de la gente.
- *Políticas de cohesión del gobierno:* En cuanto a impuestos sobre las entidades financieras genera que estas eleven sus costos, por lo que los usuarios de estos servicios eviten hacer uso de ellos.
- *El gobierno a través de sus entidades bancarias:* brindan microcréditos, con financiamientos del gobierno, lo que acapara un gran porcentaje de mercado.
- *Las nuevas leyes impuestas por el gobierno:* Sobre la salida de divisas (5%ISDC), podría afectar la ayuda internacional que se espera llegar obtener como capital semilla y financiamiento por parte del programa.

4.5.2. Análisis de los actores críticos externos

El Programa de Inclusión Financiera mantendrá relaciones con cuatro actores críticos fundamentales para su funcionamiento:

a) **Emprendedores (clientes tomadores de crédito):** Se espera que la organización tenga una muy buena aceptación y se generen lazos de mucha confianza con la gente del lugar, hay que mencionar que si la fundación Montañas de Esperanza es la ejecutora del proyecto ya tienen lazos con las personas de la comunidad.

b) **Inversores sociales:** Se debe desarrollar la relación en su máximo potencial. Buscando el acceso a inversores cercanos a los miembros de la organización.

c) **Donantes:** Existe el interés por parte de personas cercanas a los miembros de la Fundación Montañas de Esperanza de invertir en este proyecto. La falta de una entidad legal es un obstáculo para extender la búsqueda de fondos.

d) **Organizaciones de la comunidad:** en el transcurso de los últimos años la Fundación Montañas de Esperanza tiene contacto con varias organizaciones trabajando en la zona, lo que facilitará la inserción en nuevas comunidades del programa de inclusión financiera si se quiere replicar este dependiendo del desenlace que tenga en la comunidad de Paragachí.

4.5.3. Análisis de los factores internos

- **Recursos humanos:** El PIF deberá buscar un equipo de trabajo comprometido con la misión de la organización aunque resulta insuficiente para un funcionamiento eficiente. Las tareas operativas deberán estar bien distribuidas sin concentrar funciones excesivas en nadie del personal.

Se deberá definir la estructura de gobierno para la organización de acuerdo a la entidad legal que se defina,

Se recomienda que todos los miembros que sean contratados para ejecutar este programa sean profesionales, la temática del microcrédito es novedosa y plantea la necesidad de capacitación continua y acercamiento a organizaciones similares.

- **Recursos económicos:** los recursos económicos para cubrir los gastos operativos del inicio y la puesta en marcha del programa deberán estar asegurados por donantes quienes aportaran con un capital semilla para que se de arranque a la implementación de este proyecto, hasta que el proyecto alcance su punto de equilibrio y sea sustentable.

Por otra parte, se debe tener un cálculo de los egresos que vaya a tener la ejecución del programa hasta alcanzar su punto de equilibrio, para así tener un plan para la obtención de recursos de inversores, donantes, para poder sostener los egresos que se incurra.

- **Instalaciones y equipamiento:** Se necesita planificar el lugar de funcionamiento, un lugar físico si será propio, prestado, rentado, para así centralizar la actividad del lugar y brindar visibilidad al programa. Donde los pobladores pueden tener

acceso de la manera más fácil posible, como también obtener un servicio de calidad y la manera más personalizada posible.

- *Satisfacción de actores críticos internos:* Las familias que se beneficien con los servicios financieros y complementarios, son actores que deberán estar comprometidos con la organización y muy agradecidos por la oportunidad de acceder a créditos de bajo interés.
- *Calidad y servicio ofrecido:* El PIF lo que busca es ofrecer un servicio de microcrédito a bajo costo, y los servicios complementarios que se ofrezcan sean novedosos y ayuden al crecimiento tanto personal, social como económico para la zona. No tiene competencia en la región. Los potenciales beneficiarios no han tenido oportunidad de otros créditos por lo que no se ha generado ninguna cultura al respecto.
- *Resultados e impactos:* El PIF La inclusión financiera es un factor esencial para garantizar un crecimiento económico sólido y un mayor bienestar social.
- *Políticas y procedimientos operacionales:* Para desarrollar este programa, el PIF toma como base las políticas y procedimientos utilizados por el Banco Grameen y se utilizaron como base manuales de procedimientos de organizaciones internacionales exitosas.

Las políticas, entretanto, se han desprendido de los mandatos y misión de la organización o programa que se quiere crear y ejecutar. Se advierte una ausencia de formalización de los procedimientos utilizados por la organización, como así también concentración de los procedimientos operativos en una única persona.

- *Capacidades de comunicación y marketing:* El PIF tiene un plan de comunicación a través de informantes clave de la zona. No ha desarrollado una planificación de difusión específica para dar a conocer su programa. Con relación a los inversores sociales, los que se prevé es contactarlos a través de las relaciones más cercanas de los integrantes de la Fundación Montañas de Esperanza.
- *Capacidad de fundraising:* La organización ve obstaculizada su capacidad de fondeo al ser un programa nuevo que recién quiere entrar a operar, que no ha desarrollado planificadamente la búsqueda de los recursos necesarios para empezar con sus actividades. Por esta razón, deberá incrementar sus actividades de desarrollo de fondos, tanto para los inversores sociales, como para los donantes.

En el siguiente cuadro hemos sintetizado los puntos recién abordados:

4.5.4. Diagnóstico FODA: Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

	F	D
O	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre y reputación del FME en la región. - Aceptación de la propuesta por parte de la gente del lugar. - Fondo con Inversores. - Se prevé ser sustentable el proyecto. - Equipo comprometido. - Ausencia de competidores. - Tienen un local propio en la comunidad de Paragachí. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inexperiencia del equipo en el tema de servicios financieros y complementarios. - Uso efectivo del crédito. - Poca difusión, sin plan específico. - Presupuesto limitado que impide el crecimiento de las diferentes áreas estratégicas.
A	<ul style="list-style-type: none"> - Crédito como actividad contracultural - Inserción a través de las organizaciones comunitarias. - Dispersión geográfica para lograr escala. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta sustentabilidad económica a mediano plazo (con estos intereses). - Falta de entidad legal. - Riesgo político. - Concentración de actividades en una persona. - Altos costos de las comunicaciones. - Posibles dificultades actuales para disponer de efectivo. - Inexistencia de instituciones bancarias. - Planeamiento para la obtención de recursos. - Mercado sobre-endeudado.

4.5.5. Temas y desafíos estratégicos principales

Uno de los desafíos principales es el de situar al PIF como un actor importante del desarrollo en la comunidad. Para ello, el tema estratégico que se destaca es el crecimiento de la organización.

La importancia estratégica con relación a los mandatos, misión, visión y valores de la organización consiste en brindar un servicio masivo de servicios financieros y complementarios para hacerlo accesible a más personas de bajos recursos económicos.

En términos de prospectiva, cabe destacar que de no lograrse la expansión del programa hacia otras localidades donde poder ofrecer un mayor número de créditos, la organización corre el riesgo de no llegar a ser sustentable y, por lo tanto, no cumplir con su misión.

En este marco, el éxito del PIF se relacionará, en gran medida, con la formulación de estrategias apropiadas en relación al contexto que lo circunda, considerando a este entorno como interno y externo. Es decir, las estrategias adoptadas se relacionarán con las competencias internas de la organización, como así también, con las realidades externas que enfrenta (Roller: 1996). Estas estrategias deberán generar valor social, sin descuidar su sostenimiento en el futuro (Moore: 2000).

Así, advertimos distintos niveles y grados de importancia estratégica en las estrategias que mencionaremos a continuación, algunas de las cuales resultan fundamentales para el ciclo de vida del PIF. Es por eso que nos referiremos, en algunas estrategias que hemos considerado más preponderantes y luego nos abocaremos a analizar en detalle aquellas que sugerimos adoptar.

4.5.6. Principales estrategias consideradas y estrategias adoptadas

Los criterios de selección de estas estrategias fueron: 1) consultas a los responsables de programas de inclusión financiera, 2) análisis del ciclo de vida de algunas instituciones y de los recursos concretos de estas organización para ponerlos en práctica en base a la experiencia del trabajo del ejecutor de esta tesis, 3) benchmarking, es decir, análisis de las estrategias utilizadas por otras organizaciones.

4.5.6.1. Entre las estrategias consideradas se cuentan:

- Implementar y promocionar con buenas prácticas de RS servicios financieros y no financieros: Acoger a todos los grupos de interés con el fin de aportar el crecimiento del programa que generen mayor inclusión financiera y social, conociendo a fondo las necesidades de los clientes, nivel de satisfacción y valoración de los servicios; mediante experiencias de retroalimentación de programas exitosos parecidos que ya se han puesto en marcha que permitirá conocer cuánto y a qué plazo se pueden otorgar los préstamos de mayor crédito; así como también conocer el porcentaje de participación de mercado que se podría ganar con esta amplitud de crédito.
- Expansión a nuevas localidades: Realizar estudios de mercado a fin de hacer del PIF una herramienta masiva, que llegue a la mayor cantidad de gente posible y que trabaje con las comunidades más pobres. Se requerirá para esto de un cuidadoso estudio de las áreas de mayor potencial de crecimiento. En base a dichos estudios, se deberá realizar un plan de expansión y de instalación de potenciales agencias. Se asume que este punto se vincula con el incremento de los requerimientos financieros.
- Recursos humanos (voluntarios y rentados): En el marco de implementación y desarrollo del programa se hace necesario encarar el fortalecimiento del equipo de trabajo a través de la incorporación de recurso humano calificado y si es posible

conformar un equipo de voluntarios fuerte que brinde apoyo al programa en diversas tareas.

- Desarrollo de un equipo gerencial altamente capacitado: Para poder administrar un programa de este tipo a gran escala se requiere de un equipo de profesionales altamente comprometidos y adecuadamente capacitados, que serán apoyados por los servicios de soporte necesarios (consultoría, servicios legales, etc.).
- Soporte Técnico / Alianza Estratégica: Contar con el soporte técnico (supervisión, asesoramiento) de profesionales o instituciones con un fuerte conocimiento en programas de inclusión financiera.

Obtención de los recursos para financiar el arranque (start-up) de la institución y fondeo para los microcréditos. Debido a que las agencias de crédito requieren un período de tiempo hasta que pueden operar a niveles de desembolsos que permitan la sustentabilidad, se requiere obtener financiamiento para los gastos relacionados con el Start-Up de las nuevas agencias. A su vez, para poder ampliar la escala de las operaciones manteniendo lo más baja posible la tasa de interés cobrada a quienes reciben sus pequeños créditos, es necesario obtener fondeo para armar la cartera.

- Formalización de los procesos y procedimientos: Para crecer y posibilitar la expansión del programa, es necesario llevar a cabo la formalización de todos sus procesos y procedimientos.
- Fortalecimiento de la imagen institucional: Es necesario llevar a cabo una revisión del plan comunicacional de la organización para desarrollar una imagen sólida que atraiga tanto a los beneficiarios como a los donantes e inversores.

Entre las estrategias recién mencionadas, se decidió adoptar las siguientes como más relevantes para que el PIF sea alcanzable y viable en el tiempo:

- Expansión a nuevas localidades;
- Obtención de los recursos para financiar el arranque (start-up) de la institución;
- Formalización de los procesos y procedimientos.

Para cada una de estas tres estrategias analizaremos: (a) justificación de la estrategia; (b) compatibilidad con la misión; (c) resultados esperados; (d) impactos sobre otras organizaciones o sobre áreas de la organización; (e) pasos específicos, responsabilidades y plazos; (f) recursos requeridos; (g) factores clave para el éxito de la estrategia; (h) ventajas y oportunidades de la estrategia.

- **Expansión a nuevas localidades**

(a) Justificación de la estrategia: A través de la expansión a otras localidades de la región, la organización busca llegar a nuevos mercados y ampliar, de esta manera, su cartera de clientes. Cabe destacar que la institución busca alcanzar la sustentabilidad económica en el mediano y largo plazo, esto es, depender exclusivamente de los fondos generados por los intereses de los préstamos (para ello requiere de una etapa de crecimiento y ampliación de la cartera de clientes).

(b) Compatibilidad con la misión: Se trata de beneficiar a un mayor número de personas de bajos recursos económicos, seleccionando localidades cercanas a la actual (Paragachí), para seguir garantizando el bajo costo del servicio.

(c) Resultado esperado: Abrir tres nuevas agencias en tres nuevas localidades cercanas a la actual.

(d) Impactos sobre otras organizaciones o sobre áreas de la organización: El desarrollo de esta estrategia, afectará a la organización en su totalidad, ya que será necesario revisar su estructura, procesos y financiamiento. Además, afectará de manera positiva el trabajo de organizaciones campesinas y rurales de otras regiones que contarán con un recurso que antes les era inaccesible.

(e) Pasos específicos, responsabilidades y plazos: Ver cuadro I (plan de acción).

(f) Recursos requeridos: Ver cuadro I (Plan de acción).

(g) Factores clave para el éxito de la estrategia:

- Encontrar mercados propicios donde funcione el programa.
- Realizar una ajustada selección de los nuevos mercados basándose en una profunda investigación de mercado y ajuste del producto a cada una de las localidades.
- Trabajar en forma simultánea la formalización de los procesos y procedimientos y la obtención de recursos económicos.

(h) Ventajas y oportunidades de la estrategia:

- Aumento de la cartera de clientes.
- Se va posibilitando una progresiva sustentabilidad.
- **Obtención de los recursos para financiar el arranque (start-up) de la institución y fondeo para los microcréditos.**

(a) Justificación de la estrategia: Teniendo en cuenta que se va arrancar con la implementación de este programa, resulta imprescindible realizar un plan sistemático de financiación que contemple, por un lado, los gastos de funcionamiento rutinarios y, por el otro, el fondo para préstamos. Retomando el objetivo de sustentabilidad que persigue el PIF, cabe señalar que la etapa del start-up, deberá ser financiada por fondos ajenos a los intereses de los préstamos.

A su vez, si bien la organización debe buscar y gestionar los fondos para arrancar su funcionamiento, por lo que es necesario actividades sistemáticas de planificación de estos aspectos, que resultan esenciales para garantizar la existencia de la institución y la prestación del servicio de microcréditos.

(b) Compatibilidad con la misión: En la misión se consigna que el servicio pretende ser "confiable", de "calidad y a "bajo costo". Para ser confiable y de calidad, tendrá que poder garantizar el servicio a largo plazo. De no ser así, no se estaría cumpliendo con la misión. Entonces, para que la institución crezca, requerirá de fondos iniciales que le permitan expandirse. Pretender a su vez, brindar un servicio de "bajo costo", impide cargar en los intereses los gastos de funcionamiento, aunque aquí esto deberá variar en el mediano y largo plazo por el incremento de la cartera de clientes.

(c) Resultados esperados: Contar con plan de desarrollo de recursos económicos que permita garantizar el sostenimiento de la organización durante el start-up (gastos de funcionamiento y fondeo de préstamos).

(d) Impactos sobre otras organizaciones o sobre áreas de la organización: Esta estrategia, debe ser abordada y planificada con un responsable entre los miembros del PIF o de la organización en general, y abocarse en gran medida a la gestión de los recursos, y es un punto crítico que requerirá del trabajo de todos los miembros de la institución.

(e) Pasos específicos, responsabilidades y plazos: Ver cuadro II (plan de acción).

(f) Recursos requeridos: Ver cuadro II (Plan de acción).

(g) Factores clave para el éxito de la estrategia:

- Involucramiento y compromiso de los miembros de la institución para la puesta en marcha de esta estrategia.
- Tener seleccionadas las localidades donde se abrirían las nuevas agencias para el caso de contar con los recursos necesarios.

(h) Ventajas y oportunidades de la estrategia: Los potenciales donantes persiguen, generalmente, apoyar propuestas que tiendan a la sustentabilidad y que puedan mostrar ciertos resultados probados. El PIF, aspira a la sustentabilidad máximo a los dos años, con una cartera de 200 beneficiarios, proveyendo microcréditos y servicios complementarios por un total aproximado de USD 50.000 y con un 100 % de recupero. Por lo tanto, el presente programa aspira a cierto cambio social, sin apelar exclusivamente a la caridad o al sentimentalismo sino a proyecciones que se basan en una experiencia exitosa de dos años. Esta es una oportunidad, ya que no abundan las propuestas de ayuda social donde los interesados en colaborar puedan divisar este horizonte.

- **Actualización de los procesos y procedimientos**

(a) Justificación de la estrategia: es recomendable conforme va el funcionamiento de las actividades del programa y en función de ampliar la escala de las operaciones y la apertura de nuevas agencias, se vuelve imprescindible realizar un pormenorizado manual de procesos y procedimientos.

(b) Compatibilidad con la misión: Consideramos que la realización de esta tarea está en concordancia total con la misión de la organización, que persigue el bajo costo del servicio (al estar detallados y claros los procesos y procedimientos se logran economizar recursos). A su vez, facilitará la expansión del programa y ayudará a brindar un servicio de calidad.

(c) Resultados esperados: Contar con un manual de procesos y procedimientos PIF. Así, se contará en la iniciación de nuevas agencias con el material necesario tanto para capacitar a los nuevos empleados, como para el desarrollo del programa.

(d) Impactos sobre otras organizaciones o sobre áreas de la organización: Realizar recorrido por los procesos y procedimientos utilizados obligará a su revisión y a la evaluación de su eficacia, lo que beneficiará a las áreas ya en funcionamiento.

(e) Pasos específicos, responsabilidades y plazos: Ver cuadro III (Plan de acción).

(f) Recursos requeridos: Ver cuadro III (Plan de acción).

(g) Factores clave para el éxito de la estrategia: Evaluar los procesos y procedimientos de otras instituciones con características similares (locales e internacionales) que muestren resultados exitosos.

(h) Ventajas y oportunidades de la estrategia: Si se tiene planificado en el largo y corto plazo ampliar la escala de las operaciones y la apertura de nuevas agencias, se vuelve imprescindible realizar un pormenorizado manual de procesos y procedimientos. A su vez, dada la estrategia de expansión que se encare por el PIF, resulta necesario ir formalizando procesos y procedimientos que se tengan utilizados hasta el momento.

4.6. Planes de acción para implementar las estrategias seleccionadas

El plan de acción servirá como herramienta para asegurar que las estrategias seleccionadas sean implementadas. Allí se detallarán las acciones específicas que la organización deberá realizar para la implementación de cada una de las estrategias. El detalle incluirá los siguientes puntos: pasos a seguir para cada objetivo, responsables de llevarlos a cabo, plazos, recursos involucrados y mecanismos de feedback para monitorear el progreso de cada paso (Bryson: 1994).

A continuación se detalla el plan de acción para cada estrategia:

CUADRO I - Expansión a nuevas localidades

Estrategia adoptada	Pasos específicos	Responsables	Plazos	Recursos involucrados	Mecanismos de feedback	
Expansión a nuevas localidades	1. Relevar información sobre localidades potenciales cercanas a Paragachí.	Coordinador general y oficial de crédito	Lo ideal sería un año después de haya empezado en funciones el Programa de Inclusión Financiera en la comunidad de Paragachí.	Horas hombre coordinador y oficial de crédito	Se llevará registro en una planilla de la información relevada que se presentará periódicamente al resto de los miembros de la organización en forma de informes de avance	
	2. Seleccionar diez localidades donde realizar estudios de mercado	Coordinador general y oficial de crédito	De ahí mes a mes se podrían ir dando los pasos específicos detallados aquí.	Viáticos para conocer nuevos lugares	Redacción de un documento con la descripción de dichas localidades para los miembros de la organización	
	3. Implementar estudios de mercado en 6 localidades	Coordinador general con el asesoramiento de un consultor externo			Honorarios consultor. Viáticos coordinador y consultor	Presentación de informes de avance para los miembros de la institución
	4. Elaborar una propuesta de servicio viable para cada localidad	Coordinador general y oficial de crédito				
	5. Abrir nuevas agencias					

CUADRO II - Obtención de los recursos para el start-up y para el fondeo de préstamos

Estrategia adoptada	Pasos específicos	Responsables	Plazos	Recursos involucrados	Mecanismos de feedback
Obtención de los recursos para el start-up y para el fondeo de préstamos	1. Elaborar un documento con las proyecciones económicas de crecimiento en los próximos 3 años.	Coordinador general (responsable) y miembros de la institución (realización de los informes)	Los tiempos se deben establecer de acuerdo a los requerimientos de efectivo de la institución.	Horas hombre de todos los miembros del PIF	Todos los miembros contarán con un cronograma para la presentación de la información solicitada por el coordinador de fondos.
	2. Planificar los gastos operativos y de fondeo con relación a la expansión a nuevas localidades.	Coordinador de fondos (responsable principal). Coordinador general y demás	Lo ideal es tener un plan y siempre ser precavidos para no caer en descualces	Fondos para la impresión de material de difusión	En todas las reuniones de Comisión Directiva este coordinador

	3. Identificar potenciales donantes (particulares e institucionales). 4. Realizar una campaña activa de desarrollo de fondos para los próximos tres años.	miembros de la institución.	de efectivo.		realizará un informe. El coordinador de fondos reportará semanalmente al coordinador general.
--	--	-----------------------------	--------------	--	--

CUADRO III - Formalización de procesos y procedimientos

Estrategia adoptada	Pasos específicos	Responsables	Plazos	Recursos involucrados	Mecanismos de feedback
Formalización de procesos y procedimientos	1. Diferenciar y describir áreas de trabajo	Coordinador general	Lo ideal para empezar a formalizar los procesos mediante un manual, es cuando ya se quiera migrar con el programa hacia otras comunidades, para si poder alcanzar eficiencia en los procesos y economías de escala.	Todos los miembros de la institución Honorarios consultor	Reunión de trabajo.
	2. Diferenciar y describir procesos	Coordinador general			Reunión de trabajo.
	3. Diferenciar y describir procedimientos	Coordinador general			Reunión de trabajo.
	4. Revisar y evaluar las descripciones	Coordinador general y consultor externo			Informe para su revisión por los miembros de la institución.
	5. Sistematización en un documento: "manual de procedimiento PIF"				Comparación con otras organizaciones.

4.7. Requerimientos principales para la implementación y riesgos potenciales

Se requerirá de mucha predisposición para un trabajo intenso y sistemático, ya que la carga de actividades será muy fuerte y requerirá del esfuerzo y compromiso de todos los miembros de la institución.

La estrategia que presenta más riesgos es su implementación y la de expansión a nuevas localidades, ya que implica establecer vínculos de confianza y difusión de la propuesta al interior de las localidades. Se podrán tomar algunos recaudos para neutralizar estos riesgos, como por ejemplo, vincularse con actores y/o instituciones clave de la zona para poder ingresar a las nuevas localidades.

La estrategia de obtención de recursos debe ser posterior a la obtención de la personería jurídica. Se deberá conformar la Comisión Directiva y la nómina de socios. Estos son requerimientos para que la campaña de desarrollo de fondos sea

exitosa. Un riesgo potencial es que se postergue la obtención de la personería jurídica, por lo cual, el cronograma deberá modificarse (al menos el lanzamiento de la campaña, ya que los pasos previos pueden realizarse sin contar con la personería).

4.8. Proyección de la organización para implementar el plan estratégico

Este escrito servirá a la organización como una visión de éxito que inspirará a sus miembros. Para su elaboración, tuvimos en cuenta, las estrategias, misión, que se han originado en este documento.

4.8.1. Visión de éxito:

Si el PIF adoptara las estrategias señaladas, la institución se transformaría considerablemente en los próximos tres años. Contaría con una estructura central dirigida por el coordinador general y un par de agencias mas, buscando que estas sean sustentables en sus gastos de funcionamiento.

Los oficiales de crédito de cada agencia, estarían capacitados y seguirían las consignas y mandatos explícitos del manual del proceso de credito y en su momento manual de procesos y procedimientos PIF.

La estructura central, tendría sus áreas de trabajo diferenciadas, con responsables en cada área, y contaría con el respaldo de personas e instituciones que continuarían trabajando para garantizar su futura sustentabilidad.

Contaría con un líder de campaña comprometido e involucrado con el PIF (un inversor social clave) y con unos 400 inversores sociales (con un promedio de \$ 500 de inversión).

Las nuevas agencias respetarían los principios de la misión y se abocarían a la provisión de créditos para aquellas personas más desfavorecidas.

Los oficiales de crédito estarían consustanciados con la misión y compartirían la cultura y mandatos de la organización ya que no solo estarían trabajando para el PIF, sino compartiendo un espíritu de confianza en las personas, austeridad, vocación social y aspiración a buscar estándares de calidad.

Recomendación: Es importante que si el proyecto inicia deben tener en cuenta estos indicadores financieros proyectados propuestos en este cuadro para la buena marcha del programa de crédito.

CUADRO IV Metas financieras

INDICES FINANCIEROS	2014	2015	2016	2017
Rentabilidad y Sostenibilidad				
Retorno sobre Patrimonio ROE	≥ 3%	≥3%	≥4%	≥5%
Retorno sobre Activo ROA	≥1%	≥1%	≥2%	≥3%

Autosuficiencia Operacional	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
Calidad de Activo				
Cartera en Riesgo>30días(CeR30)	≤ 1%	≤ 1%	≤ 2%	≤ 2%
Cartera Reestructurada	0%	0%	0%	0%
Tasa de cobertura del riesgo(>30días)	100%	100%	100%	100%
Tasa de Préstamos Castigados	0%	0%	0%	0%
Eficiencia y Productividad				
Productividad del personal (Prestatarios)	100	150	200	230
Tasa de gastos operativos (sobre cartera bruta promedio) eficiencia	≤20%	≤16%	≤15%	≤14%
Solvencia y Liquidez				
Caja y bancos / pasivos a corto plazo	≥ 12%	≥ 12%	≥ 12%	≥ 12%
Razón deuda capital	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%

4.9. Proceso para Formular Productos Complementarios en el Plan Estratégico Propuesto

Todo el equipo deberá encontrarse muy comprometido con la misión de la organización y estar de acuerdo con la necesidad en el desarrollo de algunos productos complementarios de este programa de inclusión financiera para el crecimiento de la institución.

En este marco, se deberán considerar formalización de procesos, procedimientos y un plan de acción de productos no financieros que estamos proponiendo:

4.10.1. Programa de salud preventiva

Objetivo:

Mejorar la salud de los socios del programa su familia y comunidad mediante la adopción de prácticas saludables y promoción de una vida sana.

Estrategia:

Contratar una firma especializada para que apoye al programa de inclusión financiera a fortalecer este programa de salud preventiva que se quiere desarrollar.

Afinar una metodología de capacitación en salud, para lograr un impacto.

Explorar nuevas formas de proyección en salud o experiencias ya desarrolladas por otras instituciones para tomar como referentes para que el PIF pueda contribuir a un mejoramiento importante en la salud de la comunidad.

Fortalecimiento del programa de salud:

Analizar los principales problemas de salud que existen en la comunidad para así tener un plan para resolver, implementando una metodología base.

Diseñar estrategias y materiales de educación en salud.

Dotación de materiales para educación.

Definir indicadores de desempeño e impacto del programa de salud, así como su metodología de medición y supervisión.

Capacitación en salud a personal de la institución y a los clientes del programa.

4.9.2. Programa promoción y formación integral de la mujer

Objetivo:

Promover la participación de las mujeres en los diferentes programas que pueda desarrollar el PIF como la fundación, en su desarrollo integral fortaleciendo el liderazgo para la defensa de los derechos humanos y promoviendo su participación en proyectos productivos, asociativos y solidarios.

Estrategia:

Implementar una propuesta en formación humana, A través de este componente se pretende por un lado, incentivar a la mujer y a la familia a descubrir sus valores, sus virtudes y sus derechos y por otro fortalecer el espíritu de fe y de compromiso para hacer frente a las inequidades, violencia y factores que atentan contra la familia.

Fortalecimiento del programa de formación integral de la mujer:

Realizar visitas de seguimiento a cada uno de los grupos, para fortalecer su organización.

Diseño de un plan curricular dirigido a consolidar las actividades de formación humana y formación del voluntariado.

Promoción del programa en las comunidades con participación activa de los clientes.

Desarrollar actividades de cohesión y recreación en todas las reuniones y fechas especiales.

Definir indicadores de desempeño e impacto del programa de formación integral de la mujer, así como su metodología de medición y supervisión.

4.9.3. Programa de capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos

Objetivo:

Disminuir la violencia doméstica en las familias de los participantes del programa y en sus comunidades, especialmente de las mujeres.

Estrategia:

Diseñar un plan de intervención para enfrentar la violencia doméstica, que incluya a toda la familia.

Diseñar y ejecutar de plan de capacitación sobre derechos sociales y económicos de las mujeres.

Fortalecimiento del programa de capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos:

Capacitación de personal comunitario.

Educación a las mujeres, de acuerdo al plan.

Acción comunitaria para combatir la violencia doméstica.

Definir indicadores de desempeño e impacto del programa de programa de capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos.

4.9.4. Agricultura sostenible

Objetivo:

Promover la agricultura sostenible a través del desarrollo de sistemas agroecológicos y silvo-culturales en áreas rurales.

Estrategia:

Agricultura agroecológica y cuidado del medio ambiente.

Fomento e implementación de sistemas de agricultura agroecológica y cuidado del medio ambiente, A través de esta área estratégica se pretende tanto cuidar el medio ambiente, como fomentar en el campesino el aprovechamiento de sus propios recursos para la alimentación como para su manutención y sobrevivencia en su propio ecosistema agroecológico, que le dará un buen vivir.

Fortalecimiento de la agricultura sostenible

Realizar con los campesinos acciones de capacitación en temas de agroecología y pecuario, fomentando una agricultura limpia.

Sanear ambiental para contribuir al no deterioro del medio ambiente.

Realizar giras de observación a fincas agroecológicas demostrativas dentro y fuera de la provincia con los grupos de interés que se benefician del proyecto.

Intercambios de experiencias tomando la metodología de campesino a campesino.

Ejecutar prácticas de conservación de suelos y fertilidad orgánica sistemas agroforestales etc. En los terrenos de los beneficiarios.

Seguimiento y asesoría para cada una de las prácticas agrícolas y pecuarias.

Tecnificación en el manejo de animales menores (cuyes, conejos, gallinas).

4.9.5. Programa de capacitación y educación financiera

Objetivo:

Capacitar a los clientes beneficiarios de créditos, dirigidas por un capacitador o facilitador, cuya labor es, cubrir temas tanto personales como financieros a través de una metodología lúdica y pedagógica.

Estrategia:

Capacitar y buscar un espacio donde haya intercambio de información y conocimientos a través del libro Mujeres Ahorradoras en Acción, este texto explica los conceptos básicos del sistema financiero, bancarización y ahorro.

Adicionalmente, el libro trata de interactuar con los beneficiarios luego de la exposición de la teoría, es decir, el libro explica la teoría y luego hace un par de preguntas en relación a lo estudiado o propone hacer alguna actividad en grupo, con el objetivo de verificar que los socios comprendan lo que se estudia.

Fortalecimiento del programa de capacitación y educación financiera:

Durante cada jornada de capacitación, el capacitador o facilitador cubre uno de los siete módulos que tiene el programa de educación financiera:

1. Equidad de género. El objetivo de este módulo es crear capacidades para que los socios aprenda a conocerse, crea en sus habilidades y aprenda a percibirse como una mujer ahorradora y emprendedora.
2. Contexto local. En este módulo, los socios aprenden a analizar la realidad local en la que se encuentran, estudiar las oportunidades de negocio y las instituciones de mercado para el bien que producen.
3. Manejo del Negocio. En esta etapa, los beneficiarios aprenden a evaluar el estado de su negocio.
4. Finanzas y manejo del dinero. Acá los beneficiarios aprenden el valor del dinero, la importancia del ahorro y el funcionamiento del sector financiero con el objetivo de realizar un plan de inversión y establecer una estrategia de ahorro.
5. Mentalidad empresarial. En esta etapa se desarrollan herramientas para empoderar a los socios como empresarios y mejorar el negocio por medio de la planeación.
6. Solidaridad y empresarismo. Este módulo busca profundizar los conceptos aprendidos en el anterior, en esta etapa, el capacitador le da a conocer a los

socios sus habilidades como emprendedoras y ahorradores. Adicionalmente, en este espacio aprenden la importancia del trabajo en equipo.

7. Plan de Negocios. Las mujeres realizan un plan de negocios para alcanzar el éxito y el crecimiento de su empresa (IICA, 2009b).
8. Sobreendeudamiento. Aquí el capacitador tiene que hacerles entender a los socios que los créditos así como pueden ayudar a salir de la extrema pobreza y tener un sustento para mejorar sus condiciones de vida, estas deudas pueden convertirse en una verdadera trampa, quizá el deudor no se percata de la situación hasta que ya es demasiado tarde llegando a deber más de lo que puede pagar y sin ninguna solución a la vista. Que cuando la necesidad de crédito no termina es probable renovar los préstamos; y en algún punto podría necesitarse más de un préstamo a la vez. Esto puede suceder cuando se enfrenta una crisis inesperada y se necesita dinero con urgencia.

Señales de advertencia que el capacitador debe explicar y dar a conocer cuando la deuda está fuera de control:

- Usar crédito para comprar cosas que alguna vez se compraron con efectivo.
- Obtener préstamos o prorrogas para pagar los préstamos.
- Utilizar ahorros para pagar préstamos.
- Utilizar crédito para gastos básicos.

IMPORTANTE: la deuda no es un enemigo, los malos hábitos de crédito si los son; por lo que hay que saber usar los créditos con mucha sensatez.

4.9.6. Seguros

Objetivo:

Buscar analizar la viabilidad de la implementación de productos de seguro específicos para el sector de las microfinanzas, que permitan, por una parte, contribuir a la sostenibilidad de las unidades económicas del segmento MyPE y reducir la vulnerabilidad de los hogares de los microempresarios, y, por otra parte, mitigar el riesgo crediticio al que se encuentran expuestas las instituciones que atienden este sector.

El programa de inclusión financiera lo primero que buscara brindar a los socios es un seguro de servicios exequiales, atención gratuita en la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador (SOLCA) para el titular del crédito y su núcleo familiar. Esto sería un gran avance en ofrecer seguridad a los hogares para enfrentar un shock que puede ser de altísimo costo para la familia.

Estrategia:

Contratar una empresa, ya que aunque exista una variedad de canales de distribución, el modelo de socio-agente, en el que una aseguradora realiza una alianza por ejemplo con una institución de microfinanzas demostró ser, en las primeras etapas de desarrollo, uno de los modelos más exitosos a nivel internacional.

Las aseguradoras tradicionales no tienen conocimiento del perfil y de las necesidades de los clientes de bajos ingresos: necesitan canales de distribución adaptados para llegar a este segmento de población pobre. La definición de un modelo de gestión idóneo es el primer paso hacia el éxito de un proyecto de microseguro.

De la misma manera que un microcrédito no es un crédito chico sino una nueva metodología crediticia apuntando a transformar el crédito tradicional en una herramienta de inclusión financiera, el microseguro no es un seguro chico y barato, sino otra forma de pensar el seguro, buscando la protección de los segmentos más vulnerables de la población. En este sentido es absolutamente clave el diseño de productos de alta calidad con pólizas simples, exclusiones mínimas, precio económico, coberturas familiares en caso que se pueda, procesos flexibles e indemnizaciones rápidas.

Los microempresarios no tienen conocimiento de los seguros y hasta pueden tener una imagen bastante negativa del sector asegurador. Por ende, cualquier esquema de microseguros tiene que contemplar actividades de educación financiera para que los destinatarios (i) entiendan que el seguro es una protección para su patrimonio y su familia, y (ii) conozcan las características del producto y los pasos a seguir en caso de siniestro para hacer efectivamente uso del seguro. Idealmente, éstas deberían estar diseñadas e implementadas de forma articulada entre los canales de distribución, la política pública y el sector asegurador.

Fortalecimiento de los Seguros

No se logrará un proyecto exitoso sin un fuerte compromiso institucional y una alineación con la dimensión social de los microseguros. De igual manera, las aseguradoras que están implementando microseguros como una estrategia de largo plazo deben entender que van a mejorar su imagen institucional, y también generan ganancia (por volumen, no margen) e inclusive externalidades positivas, como por ejemplo el asegurar el mismo personal o bienes patrimoniales de la institución de microfinanzas.

Los canales de distribución se tienen que diversificar para poder alcanzar una mayor cantidad de asegurados y deben estar integrados en el modelo de gestión del producto de forma tal que contribuyan al desarrollo de un verdadero negocio inclusivo; vigilando que las comisiones cobradas por los canales de distribución no

encarezcan de forma injustificada el producto final para el microempresario.

Algunas instituciones eligen esquemas de adhesión obligatoria al microseguro, considerando que dichos esquemas permiten (i) garantizar la protección de la totalidad de la cartera de la institución reduciendo considerablemente el riesgo al que ésta se encuentra expuesta, (ii) garantizar una cantidad mínima de asegurados y, por ende, un costo de las primas más interesante, y (iii) tener una operatoria más simple y evitar la selección adversa. Sin embargo, la obligatoriedad puede generar un rechazo importante por parte de los destinatarios, particularmente si ellos evalúan que el seguro no corresponde con sus necesidades y/o brinda un beneficio mayor a la institución que a sus familias. Hasta puede ir en contra de la misma filosofía de la educación financiera, que consiste en brindar herramientas y conocimientos para una elección adecuada por parte de los destinatarios finales. Si bien las mejores prácticas indican que se tiene que apuntar a una adhesión voluntaria y elegida por la calidad del producto diseñado, el contexto local puede requerir una obligatoriedad inicial (que puede ser parcial, a partir de cierto monto de crédito) pero en dicho caso las actividades de educación financiera serán aún más un factor clave de éxito.

Conviene optar en un primer momento por cubrir menos riesgos pero de forma más completa y más integral (calidad del servicio, agilidad y simplicidad) que ofrecer desde el inicio una gran diversidad de productos: se recomienda proponer primero una oferta simple pero de calidad para después ir diversificándola a medida que la demanda se haga más concreta.

BIBLIOGRAFIA

- Alfaro Gramajo Luis Noel, (2010). Principios para el Diseño de un Sistema Financiero Inclusivo. BID. Foro Soluciones de Financiamiento Inclusivo. Panamá.
- Banco Central del Ecuador (2013). Informe de la Unidad Ejecutora. Subproceso Sector Financiero Popular y Solidario, Proyecto BID BCE ATN/ME-10389-EC Quito.
- Bárbara Mena, (2008). Microcréditos: un medio efectivo para el alivio de la pobreza.
- Beatriz Marulanda y Maria Otero, (2005). Perfil de las Microfinanzas en Latinoamérica en 10 años: Visión y Características, ACCION Internacional.
- Boletín 13 Educación Financiera, (2010).
- <http://www.bancosdesarrollo.org/facipub/upload/publicaciones/1/427/bolet%2013%20educ%20fin.pdf>.
- Bryson, John (1988). Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Combating poverty and social exclusion (2012). Eurostat Home, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>.
- Cotorruelo Menta, Romeo, (2001): Aspectos estratégicos del desarrollo local, en Vázquez Barquero, A. y Madoery, O. (comp.), Transformaciones globales, Instituciones y políticas de desarrollo local, Homo Sapiens Ed., Rosario.
- De Los Ríos, J. (2010). Efecto Sinérgico de los Micro Ahorros y de los Micro Seguros sobre la Vulnerabilidad en la Sierra Sur del Perú. En: En breve No 15. Proyecto Capital.
- Gardeva, Anita y Elizabeth Rhyne, (2011). Oportunidades y Obstáculos para la Inclusión Financiera. Centro para la Inclusión financiera, Acción Internacional, Publicación No. 12.
- Hugo Jácome, Emilia Ferraro, Jeannette Sánchez, (2004). Microfinanzas en la Economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo, FLACSO-Fondo de

Solidaridad, Quito – Ecuador.

Livian Navarro Caro, (2006). Desarrollo Ejecución y Presentación del Proyecto de Investigación, Editorial Panapo de Venezuela.

Microfinance (2006). Grants and Non-financial Responses to Poverty Reduction: Where Does Microcredit Fit?” CGAP Focus Note 20.

Moore, Mark (2000). Managing for Value: Organizational Strategy in For Profit, Nonprofit, and Government Organizations. Nonprofit and Voluntary Sector Quaterly, v l. 29, N. 1. Supplement.

Muhammad Yunus, (2000). La pobreza no es invencible. Pensamiento y praxis de Muhammad Yunus, compendio de Juan Bottasso, Quito, Editorial Abya Yala.

Muhammad Yunus (1999). Hacia un mundo sin pobreza, Editorial Andrés Bello, Chile.

Muhammad Yunus, (2003). Expansión de la cobertura del microcrédito para Alcanzar la meta de desarrollo del milenio, Documento Presentado en el Seminario Internacional “Atacando la Pobreza con Microcrédito”, organizado Por PKSF en Dhaka, Enero 8-9.

Perceptions of Social Integration and Exclusion in an Enlarged Europe (2004). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Proyecto Capital. (2010). Promoción del Ahorro con las Beneficiarias del Programa Juntos. Primeros resultados de una experiencia Piloto en el Perú. Proyecto Capital. En Breve. Documento de trabajo Número 14.

Vázquez Barquero, Antonio, (2005). Las nuevas fuerzas del desarrollo, Antoni Bosch editor, Barcelona.

ANEXOS

Anexo 1: Manual de crédito.- El presente Manual de Crédito fue desarrollado por el autor de esta tesis con el apoyo de personal de Swisscontact.

MICROCREDITO COMUNAL

Propuesta de implementación de un programa de inclusión financiera comunitario como alternativa de emprendimientos en la comunidad de Paragachí, cantón Pimampiro, provincia de Imbabura, año 2014.

TECNOLOGIA CREDITICIA PARA IMPLEMENTACION Y OPERACION

Manual y Reglamento Operativo de Microcrédito Comunal

**Programa de inclusión financiera comunitario como alternativa
de emprendimientos en la comunidad de Paragachí, cantón
Pimampiro, provincia de Imbabura, año 2014.**

Tabla de contenido



Introducción

Una de las estrategias más efectivas que contribuye en la reducción de la pobreza y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población es el facilitar la provisión de servicios financieros a los sectores menos favorecidos y a través de este mecanismo facilitar su incorporación en la dinámica productiva.

La pobreza en el Ecuador está altamente localizada en las zonas rurales y de igual manera la profundización financiera en estas regiones alcanza niveles mucho menores que los promedios a nivel nacional.

El presente manual se lo ha desarrollado por el autor de esta tesis con ayuda de personas que pertenecen a la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (Swisscontact) con el objetivo de apoyar una metodología de microcrédito comunal y el mejoramiento de productos de microcrédito y ahorro en la perspectiva de contar con procesos y personal adecuados que permitan brindar servicios de microfinanzas a pequeños microempresarios y productores rurales y población de bajos ingresos, bajo criterios de productividad, calidad de cartera y sostenibilidad” ha decidido la implementación de la metodología de **Microcrédito Comunal** en el reconocimiento de ser un mecanismo apropiado para la atención a sectores menos favorecidos bajo un enfoque de sostenibilidad financiera y que permite lograr una mayor profundización de los servicios financieros en especial en zonas rurales, basado en:

"Promover la conformación de grupos comunales que sustentados en la solidaridad de sus integrantes facilite la prestación de requerimientos financieros a la población, dirigidos especialmente a apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas que permitan el incremento de los ingresos y por ende la calidad de vida de los beneficiarios del crédito".

En la línea general de microcrédito y en el propósito de potenciar este tipo de créditos, se ha decidido implementar el producto de crédito en base a la metodología de Microcrédito Comunal cuyos conceptos, políticas, características, condiciones operativas y procesos para la implementación, análisis, aprobación, instrumentación, desembolso, seguimiento y recuperación se recogen en el presente Manual y que por tanto refleja la metodología o tecnología crediticia a aplicar.

En el presente documento expide un Manual y Reglamento Operativo de Microcrédito Comunal con la intención de implementarse en la comunidad de Paragachí bajo la denominación de **“CrediGrupo”**.

Objetivos del Manual

- Establecer las políticas y el proceso operativo del producto “CrediGrupo” a fin de apoyar la operación uniforme y la toma de decisión por parte de los Oficiales de Crédito del programa en la selección y conformación de los grupos comunales, en la calificación de los mismos para el otorgamiento de crédito y su seguimiento oportuno para su recuperación; y,
- Minimizar el riesgo de crédito inmerso en estas operaciones de crédito de manera que contribuya en su fortalecimiento, crecimiento de operaciones y por ende en la ampliación de su cobertura.

Alcance

El presente Manual contiene las políticas y procedimientos que norman el proceso crediticio del Microcrédito Comunal (CrediGrupo) en el programa. Cuya aplicación es de carácter obligatorio por los directivos, funcionarios y empleados involucrados en este proceso. Su alcance, en los términos no establecidos en este documento, estará sujeto a lo previsto en el Manual y Reglamento de Crédito del programa.

Microcrédito Comunal: Conceptualización, Políticas y Principios Fundamentales

1.1 Concepto de Microcrédito Comunal

Es una metodología para la prestación de servicios financieros a sectores urbano marginales y rurales de escasos recursos, mediante la cual programa promueve la creación de grupos comunitarios-solidarios integradas por los pobladores de comunidades, parroquias, recintos, barrios de sectores urbano marginales y rurales con el fin de facilitar la prestación de servicios de crédito y promover la movilización del ahorro.

Para este propósito, programa delega ciertas funciones de calificación de crédito al grupo comunal basado en el conocimiento que tienen entre sí sus integrantes y su compromiso de solidaridad pero manteniendo apoyo y supervisión en la operación y administración del crédito y el fomento del ahorro.

1.2 Políticas Generales

Para la conformación de un Grupo Comunal el programa ha dispuesto las siguientes políticas generales que deberán ser aplicadas por los Oficiales de Microcrédito Comunal:

- a. Integrarla por un mínimo de 10 personas y un máximo de 20, de preferencia mujeres,
- b. Ser mayor de edad.
- c. Que los integrantes del Grupo Comunal mantengan cierta homogeneidad en cuanto a su nivel económico,
- d. Que pertenezcan y estén domiciliados en la misma comunidad al menos durante 12 meses.
- e. No tener una calificación menor a “600” en el buró de crédito, siempre que justifique el pago de la obligación en la institución financiera.

- f. Dispuestos a actuar solidariamente entre sí de manera que si uno de sus integrantes incumple el pago del crédito, su deuda será cubierta por los demás integrantes.

1.3 Principios Operativos del Grupo Comunal

El funcionamiento de la metodología de Microcrédito Comunal se sustenta en los siguientes principios:

Responsabilidad Solidaria

Lo(a)s integrantes responden no solo por el monto individual recibido de crédito sino por todo el crédito del grupo, generando una disciplina comunitaria-solidaria para el pago de sus obligaciones financieras. La garantía solidaria constituye principalmente un instrumento de presión entre lo(a)s integrantes del grupo para el pago de la obligación en el caso de que uno(a) de lo(a)s integrantes falle.

La responsabilidad solidaria es promovida por parte del Oficial, incentivando la ejecución por parte del grupo, de actividades que involucren a la mayor parte de lo(a)s integrantes que fomenten el bienestar social común y el desarrollo de la comunidad.

Confianza

Aplicada en la selección y aceptación de lo(a)s integrantes de los Grupos Comunales por sí mismo(a)s, quienes voluntariamente y sin presiones deciden su conformación y a sus integrantes. El conocimiento mutuo de la responsabilidad moral es el principal factor de aceptación a un(a) integrante del grupo y a través de éstas decisiones la Cooperativa evalúa la capacidad moral de pago de las personas.

Son lo(a)s mismo(a)s integrantes del grupo, quienes por incumplimiento en el pago del crédito o situaciones problemáticas, pueden tomar decisiones de exclusión de un(a) integrante(s) del grupo en futuros créditos.

Autonomía de la inversión

Cada integrante decide en qué invertir su crédito, procurando que la misma se dirija a una actividad productiva o comercial propia, que le genere ingresos para el repago del crédito y que fortalezca su economía familiar. La auto selección y calificación de lo(a)s integrantes de los Grupos considerará como uno de sus criterios el conocimiento mutuo que disponen respecto a si realizan o no actividades productivas.

Fomento del Ahorro

Genera un compromiso de ahorro planificado el cual será registrado en la cuenta individual de cada integrante del Grupo dentro del producto de ahorro de Microcrédito Comunal. El ahorro total planificado será equivalente al 10% del valor del crédito otorgado al inicio de cada ciclo y recaudado en partes iguales durante la vigencia del crédito.

El ahorro planificado se recoge conjuntamente con las cuotas de pago de crédito y se acumulan en la libreta de ahorro Microcrédito Comunal de cada integrante del Grupo. Este ahorro constituye un fondo que permitirá cubrir potenciales incumplimientos de integrantes del Grupo Comunal, además este ahorro permitirá a partir del segundo ciclo aumentar los montos de crédito.

Lo(a)s integrantes del Grupo Comunal disponen de una libreta de ahorros personal en la cual podrán depositar ahorros de carácter voluntario y de libre disponibilidad, en el que pueden realizar operaciones de acuerdo a su capacidad económica.

Adicionalmente a las libretas de ahorro individuales, el Grupo Comunal dispondrá de una libreta de ahorros Grupal en la cual constarán con firmas autorizadas el Presidente y Tesorero del Grupo, esta cuenta grupal constituye una cuenta solo para depósitos. Los valores de ahorro comunal provienen de actividades grupales que les permita recaudar fondos, con el propósito que se convierta en un fondo de respaldo para nuevas operaciones y/o cubrir eventualidades de incumplimiento de pago dentro del Grupo. Estos ahorros se les denominarán **Ahorro Grupal**.

Recuperación total del crédito

Para calificar a un nuevo ciclo de crédito, el Grupo Comunal deberá pagar el 100% del crédito anterior en el periodo de tiempo estipulado, no se aceptarán pre cancelaciones. Esta condición crea presión en los integrantes con cuotas atrasadas, ya que ningún integrante del Grupo Comunal puede obtener otro crédito hasta que el saldo sea liquidado en su totalidad. Si existen integrantes con mora, es deber del grupo el recuperar la totalidad de las cuotas en mora o liquidarlas con los recursos del Fondo de Ahorro Planificado y Ahorro Grupal. Bajo ningún concepto la Cooperativa aceptará pagos parciales y/o a nombre individual.

En el caso de que no se cumpla el pago de alguna de las cuotas intermedias del ciclo de crédito, se recurrirá a tomar los valores del ahorro planificado del integrante que no ha cumplido, de no cubrir el valor de la cuota de pago atrasada se procederá a tomar los valores del ahorro comunal, en la cantidad requerida, el integrante que incumplió en el pago deberá igualarse en sus cuotas de ahorro planificado en la mayor brevedad posible.

Sostenibilidad

Los servicios financieros se otorgarán en condiciones de mercado, con tasas de interés que permitan a al programa cubrir el costo financiero de los recursos, costos operativos, Riesgos y expectativa de rentabilidad. Las tasas de interés estarán enmarcadas en la regulación vigente.

Oportunidad

Estableciendo procesos y mecanismos de decisión ágiles, delegando funciones de calificación de voluntad de pago en lo(a)s integrantes del Grupo Comunal, de manera que permita atender las necesidades financieras con oportunidad, rapidez y bajos costos de tramitación para el beneficiario. Se procura con este principio disminuir la tendencia de vinculación con los usureros.

Autogestión y Autocontrol

El grupo democráticamente elige a su Directiva, la misma que es responsable de ejecutar en forma coordinada con programa las funciones de administración, fortalecimiento y supervisión del Microcrédito Comunal.

Préstamos escalonados

El monto de los créditos, individual y por tanto grupalmente, irá creciendo conforme al requerimiento de lo(a)s integrantes del Grupo Comunal en su conjunto y al análisis que realice programa sobre los pagos puntuales y el incremento de los ahorros.

Crédito a corto plazo

Como se trata de un acercamiento del grupo meta al crédito, se trabaja con plazos cortos entre 5 y 12 meses. El plazo esta determinado según el ciclo, las condiciones económicas de la comunidad y por tanto de la capacidad de pago de los integrantes del grupo. El plazo se incrementará paulatinamente a medida que avanzan los ciclos.

Fortalecimiento Comunitario

A través de la integración de un Grupo Comunal se fomenta la participación activa e interacción de lo(a)s integrantes de la comunidad, la formación de líderes, la ejecución de actividades de interés comunitario dirigidas a mejorar sus niveles y condiciones de vida.

Dinamizar el sector rural

Cuando una comunidad tiene acceso a servicios financieros a través del Microcrédito Comunal, potencia sus actividades productivas, mejorando sus condiciones de vida con el consecuente freno de la migración campo-ciudad, campo-exterior.

Independencia y Equidad

Fomentando la equidad social y de género y actuando con independencia política y religiosa en la prestación de los servicios financieros y actividades comunitarias del Grupo Comunal. La Cooperativa deberá supervisar que no se utilice la organización con fines proselitistas políticos

y/o religiosos. En la concesión del crédito todos los integrantes recibirán montos iguales y con las mismas condiciones.

Supervisión y seguimiento

Es fundamental una supervisión permanente de la operación y cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras de lo(a)s integrantes del Grupo Comunal. El Oficial de Microcrédito Comunal del programa deberá mantener una vinculación directa con el Grupo Comunal, participar en sus reuniones, supervisar la correcta aplicación y registro de las recuperaciones y ahorros, tomar las acciones correctivas inmediatas en caso de retrasos en el pago u otras situaciones operativas no establecidas en las normas.

Capacitación

En el propósito de generar la capacidad de lo(a)s integrantes y en especial de la Directiva del Grupo Comunal para administrar y registrar adecuadamente las recuperaciones de los créditos, los ahorros planificados y voluntarios, manejar los calendarios de pago, los ingresos extraordinarios que pudiera generar del Grupo Comunal. Este proceso de capacitación permite fomentar la transparencia y claridad en el manejo de los fondos y generando responsabilidades en el uso del crédito.

En complemento, se contempla la realización de charlas informativas enfocadas a fomentar una cultura de ahorro, de fortalecer los valores personales y el cumplimiento de las obligaciones del crédito y de apoyo en la gestión de pequeños negocios.

Montos de crédito

Se establece como principio que el monto de crédito recibido por cada integrante(s) sea igual para todo(a)s en todos los ciclos u operaciones de crédito que se tramiten en el Grupo Comunal.

1.4 Definición del Segmento Poblacional a atender

El perfil del segmento de mercado a quienes se busca atender con esta metodología esta dado por las siguientes características:

- ✓ Ser residente permanente (al menos 12 meses) de la comunidad urbano marginal o rural en la cual el programa, por las condiciones socioeconómicas y nivel de pobreza de la comunidad, ha definido crear el Grupo Comunal.
- ✓ Ser mayor de edad y, preferentemente mujeres madres de familia.
- ✓ **En lo posible no tener operaciones vigentes con otras instituciones financieras o programas de crédito en forma individual o colectiva.**

- ✓ No tener una calificación menor a “600” en el buró de crédito, siempre que justifique el pago de la obligación en la institución financiera.
- ✓ Desarrollar una actividad productiva, comercial o de servicios a la cual destinará el crédito, con una estabilidad mínima de 6 meses en el negocio.
- ✓ Ser de reconocida responsabilidad y aceptado(a) por los demás integrantes como integrante(a) responsable de la comunidad.
- ✓ Estar dispuesto a ser socio del programa de inclusión financiera.
- ✓ Aceptar el cumplimiento de los Derechos y Obligaciones que establezcan en consenso los integrantes del Grupo Comunal y que se incluirán en el Acta de Constitución y Reglamento Interno de Grupo Comunal.

1.5 Caracterización de los Servicios Financieros a ofertar a través del Microcrédito Comunal

Para programa el programa de inclusión financiera esta metodología es una estrategia para la oferta de servicios financieros a pobladores de bajos ingresos y su inclusión en el mercado financiero, por tanto se considera la prestación de productos de ahorro y de crédito.

Caracterización del Producto de Crédito

Nombre del Producto	CrediGrupo
Slogan	Juntos por tu Desarrollo
Naturaleza/ Destino del crédito	Dirigido a solventar necesidades de capital de trabajo, materia prima de Microempresarios urbano marginales y rurales que desean fortalecer y/o incentivar pequeñas actividades productivas de los integrantes/as del Grupo Comunal, sea producción, comercio o servicios.
Tipo de crédito	Microcrédito Comunal. El crédito se registra como una sola operación a nombre de (el)(la) Presidente/a, pero identificando el nombre del Grupo Comunal y lo(a)s integrantes beneficiario(a)s del crédito que se registraran como codeudores solidarios. El crédito tendrá la cobertura del Seguro de Desgravamen el valor de este seguro se incluirá en cada una de las cuotas de pago mensuales.
Subsegmento	Microcrédito Minorista
Tasa de Interés	Hasta la tasa máxima establecida por el Banco Central para el subsegmento de Microcrédito Minorista vigente a la fecha del desembolso del crédito.
Garantía	Solidaria de todos los integrantes del Grupo Comunal, participantes en el ciclo de crédito.

Esquema de los créditos	Escalonado, por ciclos, según el siguiente esquema:	
	1er ciclo o crédito	\$ 300,00 a \$ 600,00 por integrante
	2° ciclo o crédito	\$ 650,00 a \$ 1000,00 por integrante
	3er ciclo o crédito	\$ 1050,00 a \$ 1500,00 por integrante
	4° ciclo o crédito	\$ 1550,00 a \$3000,00 por integrante
	El número de ciclos son indefinidos y un grupo puede tener más de 4 ciclos sin que sobrepase el monto total permitido por integrante.	
Política para el incremento de monto en los ciclos siguientes	<p>a. Cumplimiento del 100% de la obligación del Grupo Comunal.</p> <p>b. Retrazo promedio en las cuotas no mayor a 0 días.</p> <p>c. No se aceptarán pre cancelaciones</p>	
Montos máximo por cada integrante del Grupo Comunal	\$ 3,000.00	
Entrega del Crédito	De manera individual, ejecutando transferencia de la cuenta grupal a la cuenta individual de cada integrante del Grupo Comunal, el crédito será aprobado por el Comité de Crédito de cada oficina que será integrado por: Oficial de Microcrédito Comunal, Jefe de Agencia y Jefe de Crédito de acuerdo a los niveles de aprobación correspondientes. Las Transferencias a las cuentas individuales serán autorizadas por el Jefe del programa.	
Plazo máximo	1er ciclo crédito	5 hasta 7 meses
	2° ciclo o crédito	5 hasta 8 meses
	3er ciclo crédito	5 hasta 10 meses
	4° ciclo crédito	5 hasta 12 meses
Encaje	No se requiere en ningún ciclo.	
Plazo máximo por cada integrante del Grupo Comunal	Para \$1000,00 hasta 12 meses plazo	
Requisitos y documentos a presentar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la Cedula de identidad vigente. 2. Papeleta de votación vigente a la fecha. 3. Copia de la planilla de luz, agua o teléfono fijo del último trimestre. En caso de no tener copia de pagos de servicios básicos se realizará un croquis del lugar de la vivienda. 	

Ahorro Microcrédito Comunal	<p>Adscrito a cada cuota de pago del crédito.</p> <p>Rango: 10% del valor del crédito otorgado al inicio de cada ciclo y recaudado en partes iguales durante la vigencia del crédito.</p> <p>Se depositan en la cuenta individual de Ahorro de cada integrante del Grupo Comunal, registrado en el producto de Ahorro de Microcrédito Comunal.</p> <p>El Ahorro de Microcrédito Comunal permite:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cubrir posibles desfases en los pagos individuales de los integrantes Compensación en ahorros planificados para aumentar el monto de crédito a partir del segundo ciclo. <p>Este ahorro se mantendrá bloqueado mientras dure el ciclo de crédito.</p>
Ahorro Grupal	<p>El Ahorro Grupal se puede incrementar por ingresos extraordinarios que pudiera generar el Grupo Comunal, tales como realización de actividades grupales que permitan recaudar fondos y/o multas cobrados a los integrantes del Grupo según reglamento.</p>
Ahorro de libre disponibilidad	<p>Es el ahorro producto de la transaccionalidad que un integrante del Grupo realiza en su cuenta de ahorros individual, estos fondos son de libre disponibilidad del socio en forma y momento estipulado por él.</p>
Amortización del Crédito	<p>Mensual, con posibilidad de depósitos semanales o quincenales.</p>
Recuperación del Crédito	<p>Se faculta que acciones de recolección de los pagos y fondos de ahorro se ejecutan a través de los Directivo(a)s del Grupo Comunal uno o dos días previos a la reunión de pago, debiendo posteriormente ser transferidos y registrados en el programa .</p> <p>El programa delega al Grupo Comunal la gestión de supervisión y recuperación de las cuotas de préstamo de sus integrantes deudores en cada ciclo de crédito. Al igual que con los ahorros, el(la) Tesorero(a) es el encargado de la recolección de los fondos, la emisión de los recibos y llevar los registros respectivos y su inmediato pago total al programa.</p>

Caracterización del Producto de Ahorro a la Vista

Cada integrante del Grupo Comunal podrá mantener una cuenta de ahorros individual, en el que depositará el ahorro voluntario de acuerdo a su disponibilidad y capacidad económica. Las condiciones del producto son:

Nombre del Producto	Cuenta de Ahorro a la Vista
Requisitos/documentos para apertura de cuenta de ahorros	1. Copia de la cédula de ciudadanía 2. Pago de servicio básico (agua, luz o teléfono).
Monto mínimo de ahorros para apertura cuenta individual	\$ 25,00 dólares
Monto Mínimo para apertura cuenta grupal	\$ 25,00 dólares. Esta libreta también tendrá la condición de cliente de la cooperativa y el monto mínimo se repartirá entre los integrantes del grupo comunal
Servicios a recibir	Todos los servicios que la cooperativa brinda a sus asociados.
Acceso a otros tipos de crédito	Se podrá otorgar créditos grupales e individuales simultáneos a partir del 3re ciclo, previo análisis de capacidad de pago y movimiento de cuenta de ahorro individual del socio.

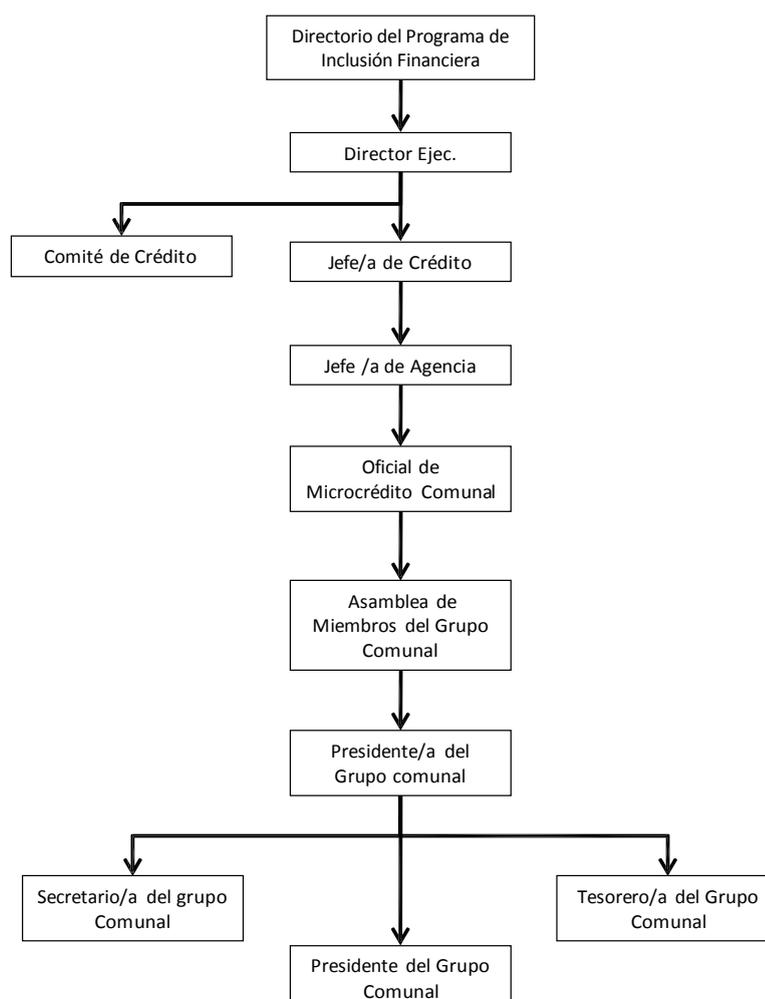
1.6 Objetivos Institucionales del Producto de Microcrédito Comunal

Mediante la implementación del Microcrédito Comunal el programa de inclusión financiera persigue los siguientes objetivos:

- Contribuir al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de las zonas urbanas marginales y rurales más pobres.
- Apoyar la profundización de los servicios financieros, expandiendo los servicios a nuevos mercados, población de escasos recursos y/o de comunidades alejadas, diversificando la cartera de clientes.
- Potenciar el enfoque institucional en el desarrollo local y a sectores menos favorecidos, mejorando el posicionamiento e imagen de la institución.
- Desarrollar el liderazgo y la solidaridad, fortaleciendo a las organizaciones locales a través de la capacitación.
- Facilitar el acceso a préstamos para financiar pequeñas actividades productivas y apoyar al crecimiento y desarrollo de microempresas.
- Disminuir los gastos de transacción incurridos por el desplazamiento para trámites de depósitos y créditos.
- Fomentar el ahorro familiar
- Generar alianzas institucionales para brindar asistencia técnica por parte de organizaciones especializadas para la identificación de las actividades económicas factibles de ser apoyadas con crédito.
- Promover la ayuda mutua y el empoderamiento especialmente de las mujeres.
- Intermediar el ahorro local y promover los mercados financieros rurales, fomentando potenciales nuevas fuentes de captaciones.

Estructura Funcional y Operativa para la Metodología

2.1 Estructura de del programa y su relación con el Grupo Comunal



2.2 Funciones de los Estamentos Internos del programa vinculados con el Microcrédito Comunal

En complemento a sus funciones normales en la gestión del programa de inclusión financiera, para la implementación, gestión y supervisión de la operación del Microcrédito Comunal, los diferentes estamentos del programa de inclusión financiera deberán cumplir las funciones señaladas a continuación.²

Consejo de Administración

- a) Resolver la implementación de la Metodología de Microcrédito Comunal;
- b) Analizar y resolver sobre las condiciones operativas o parámetros para el funcionamiento de los Grupos Comunales, las condiciones o características de los productos de crédito y ahorro a brindar en función de las propuestas establecidas por la Gerencia General e incorporadas en el presente Manual;
- c) Analizar y resolver el Manual Operativo del Microcrédito Comunal;

Gerente General

- a) Solicitar al Consejo de Administración la aprobación del Manual Operativo y, condiciones y características de los productos de crédito y ahorro vinculados con el Microcrédito Comunal;
- b) Supervisar las investigaciones de identificación de comunidades;
- c) Decidir en qué comunidades se implementará el Microcrédito Comunal;
- d) Planificar la implementación del Microcrédito Comunal en las comunidades seleccionadas;
- e) Planificar la disponibilidad de los recursos técnicos, humanos y financieros para la implementación del Microcrédito Comunal;
- f) Participar en los eventos requeridos durante la implementación y operación del Microcrédito Comunal;
- g) Evaluar periódicamente la ejecución y evolución de las actividades y servicios financieros en operación bajo Microcrédito Comunal;
- h) Supervisar el cumplimiento de la metodología y metas preestablecidas;
- i) Analizar y resolver sobre las propuestas de mejoras metodológicas planteadas por los niveles operativos;
- j) Resolver las solicitudes de crédito de los Grupos Comunales que por su monto correspondan a su competencia.

Comité de Crédito

- a) Resolver las solicitudes de crédito de los Grupos Comunales que por su monto correspondan a su competencia;
- b) Supervisar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en el Manual Operativo del Microcrédito Comunal.

Jefe de Crédito y/o Jefe de Agencia

- a) Participar en las investigaciones de identificación de las comunidades;
- b) Proponer las comunidades en que se crearían los Grupos Comunales;
- c) Planificar y ejecutar la capacitación de los Oficiales de Microcrédito Comunal para el mantenimiento de la metodología;
- d) Supervisar y evaluar el cumplimiento de metas e indicadores de desempeño de los Oficiales de Microcrédito Comunal;
- e) Realizar la transferencia de la cuenta grupal hacia las cuentas de los codeudores solidarios en la concesión del crédito.
- f) Planificar las actividades de los Oficiales de Microcrédito comunal;
- g) Participar en los eventos requeridos durante la implementación y operación del Microcrédito Comunal;
- h) Supervisar la colocación y recuperación de los créditos a los Grupos Comunales;
- i) Planificar el reemplazo de los Oficiales de Microcrédito Comunal en caso de ausencia y/o asumir las funciones del Oficial de Microcrédito Comunal;
- j) Proponer mejoras a la metodología, Manual Operativo y condiciones de los productos financieros ofertados a través de la metodología de Microcrédito Comunal;
- k) Apoyar en la gestión de las actividades grupales.
- l) Supervisar el trámite de desembolso del crédito del Grupo Comunal en las oficinas del programa realizado por el oficial de Microcrédito Comunal.

Oficial de Microcrédito Comunal

- a) Ejecutar las investigaciones de identificación de comunidades y elaborar su informe, mediante la aplicación del esquema propuesto en este Manual;
- b) Promocionar la creación de los Grupos Comunales en las localidades identificadas;
- c) Participar y ejecutar en la planificación operativa para la creación de los Grupos Comunales;
- d) Capacitar a los directivos de los Grupos Comunales en los aspectos de manejo y control de los pagos de lo(a)s integrante(s);
- e) Dar seguimiento a los Grupos Comunales en los diferentes ciclos de crédito;
- f) Preparar la documentación requerida para el trámite de la solicitud de crédito de los Grupos Comunales a su cargo;

- g) Presentar cada caso de solicitud de crédito ante la instancia correspondiente de aprobación, sustentando su recomendación;
- h) Realizar el trámite de desembolso del crédito del Grupo Comunal en la oficina;
- i) Supervisar la entrega de los recursos de los créditos a lo(a)s integrante(a)s de los Grupos Comunales en cada una de sus cuentas individuales.
- j) Supervisar la operación de los Grupos Comunales a fin de mantener los niveles de eficiencia en cartera, mora y ahorro.
- k) Llevar al día los registros de control y monitoreo de las operaciones de los Grupos Comunales;
- l) Participar en las reuniones de los Grupos Comunales y asesorar en su operación;
- m) Elaborar los informes requeridos por las instancias superiores respecto a la operación de los Grupos Comunales;
- n) Realizar las charlas informativas y de capacitación que se programen con los Grupos Comunales.
- o) Las demás que sean solicitadas por el Jefe de Crédito y/o Gerente General y/o Jefes de Agencia, inherentes a su función, la metodología del microcrédito comunal y en general a la operación de la Cooperativa.

2.3 Funciones de los Estamentos conformados en los Grupos Comunales

De la Asamblea de Integrantes del Grupo Comunal

Es el órgano máximo del Grupo Comunal y está conformado por todas las personas que son parte del Grupo, que han suscrito el Acta de Constitución o se han incorporado durante su operación, La Asamblea de Integrantes del Grupo Comunal es responsable directa de las decisiones tomadas y obligaciones contraídas con el programa de inclusión financiera., por lo tanto sus integrantes asumirán las responsabilidades generadas en estas decisiones. Las atribuciones de la Asamblea son las siguientes:

- a) Aprobar el Acta de Constitución y Reglamento Interno del Grupo Comunal;
- b) Analizar y resolver el ingreso o el retiro de los(as) integrantes conforme lo establecido en el Reglamento Interno del Grupo Comunal;
- c) Expulsar a los(as) integrantes que hayan incurrido en falta de pago o retraso reiterado de sus obligaciones o faltas graves en contra de la adecuada operación del Grupo Comunal;
- d) Resolver, aprobando o rechazando, las solicitudes de crédito requeridas por los(as) integrantes en los diferentes ciclos de crédito;
- e) Elegir, posesionar y destituir a los(as) integrantes de la Directiva integrado por Presidente(a), Secretario(a) y Tesorero(a).

**De el(la) Presidente(a) de
del Grupo Comunal**

Son sus funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de los principios del Microcrédito Comunal y de su Reglamento Interno;
- b) Presidir la Directiva y la Asamblea de Integrantes;
- c) Servir como el Representante Legal y de Confianza del Grupo Comunal;
- d) Convocar y dirigir las reuniones del Grupo Comunal;
- e) Ser el enlace estratégico entre el Grupo Comunal y la Cooperativa;
- f) Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno del Grupo Comunal y las resoluciones tomadas;
- g) Controlar que los libros de registros del Grupo Comunal estén al día;
- h) Firmar conjuntamente con el/la Tesorero/a los documentos de índole financiero y con el Secretario/a las Actas de las reuniones de la Asamblea;
- i) Suscribir como deudor principal el pagaré por el monto total del Crédito otorgado al Grupo Comunal, conjuntamente con el Tesorero y el Secretario, todos los demás integrantes del Grupo Comunal suscribirán el pagaré como codeudores solidarios;
- j) Supervisar la correcta distribución de los préstamos entre lo(a)s integrantes, la recolección de ahorros y cuotas, recuperación de mora y las demás actividades que el reglamento interno del Grupo Comunal determine;
- k) Evaluar y dar seguimiento a las actividades financieras y comunitarias del Grupo Comunal.

**De él(la) Secretario(a) del
Grupo Comunal**

- a) Formar parte de la Directiva del Grupo Comunal;
- b) Suscribir como deudor principal el pagaré por el monto total del Crédito otorgado al Grupo Comunal, conjuntamente con el Presidente y el Tesorero, todos los demás integrantes del Grupo Comunal suscribirán el pagaré como codeudores solidarios;
- c) Apoyar al Presidente/a y el/la Tesorero/a en sus funciones;
- d) Asistir a todas las reuniones y asambleas del Grupo Comunal y llevar un cuaderno de actas con los acuerdos y resoluciones tomadas;
- e) Mantener la correspondencia del Grupo Comunal;
- f) Llevar el control de asistencia de los integrantes a las reuniones y asambleas del Grupo Comunal;
- g) Cumplir el reglamento interno del Grupo Comunal y las resoluciones tomadas;
- h) Realizar las convocatorias a las reuniones y asambleas del Grupo Comunal.

**De el(la) Tesorero (a) del
Grupo Comunal**

- a) Formar parte de la Directiva del Grupo Comunal;

- b) Suscribir como deudor principal el pagaré por el monto total del Crédito otorgado al Grupo Comunal, conjuntamente con el Presidente y el Secretario, todos los demás integrantes del Grupo Comunal suscribirán el pagaré como codeudores solidarios;
- c) Apoyar a el/la Presidente/a y a el/la Secretario/a en sus funciones;
- d) Asistir a todas las reuniones y asambleas del Grupo Comunal;
- e) Ser el enlace financiero, conjuntamente con el Presidente, entre el Grupo Comunal y la Cooperativa, recibiendo el dinero de los préstamos y ahorros planificados, realizando los depósitos de los valores recaudados en las oficinas de la Cooperativa;
- f) Llevar al día los registros y controles sobre las operaciones financieras del Grupo Comunal;
- g) Llevar un control individual de los ahorros planificados realizados por los(as) integrantes(as) del Grupo Comunal;
- h) Firmar conjuntamente con el Presidente/a los documentos financieros;
- i) Mantener el contacto con el Oficial de Microcrédito Comunal de la Cooperativa a fin de informar sobre las operaciones del Grupo Comunal y sus registros.

**De los(las) Integrantes(as)
del Grupo Comunal**

- a) Cumplir y velar por el cumplimiento de los objetivos del Grupo Comunal;
- b) Asistir puntualmente a las asambleas y reuniones del Grupo Comunal;
- c) Suscribir el pagaré como codeudores solidarios;
- d) Cumplir con las disposiciones que establezca la asamblea en el Reglamento Interno del Grupo Comunal;
- e) Pagar cumplidamente los dividendos que les corresponden por concepto del crédito recibido del Grupo Comunal, ahorro planificado, multas y otras actividades comunitarias;
- f) Responder solidariamente y proporcionalmente por los montos en mora que no puedan ser cubiertos con los valores del Fondo Común que dispone el Grupo Comunal, siempre y cuando también participen como deudores en el mismo ciclo de crédito;

2.4 Perfil del Oficial de Microcrédito Comunal

El Oficial de Crédito cumple un rol preponderante en la implementación exitosa del Microcrédito Comunal dado que implica el generar una relación estrecha con personas clave o líderes y en general con toda la comunidad, siendo necesario que disponga de la capacidad suficiente para generar relaciones personales, empatía, confianza y respeto.

Para este propósito, la Cooperativa ha establecido el siguiente perfil profesional ha considerarse en el proceso de selección y reclutamiento:

- a. Formación básica en finanzas y/o contabilidad, de preferencia a nivel superior o egresado en Administración o Economía;
- b. Capacidad de análisis de las actividades económicas rurales, agropecuarias, productivas;
- c. Capacidad de generar relaciones con personas del sector rural y de manejo de grupos. De ser posible, pertenecer a una comunidad con características similares a las que presentaría el grupo meta;

- d. Disponibilidad a tiempo completo y apertura a movilizarse en el área rural;
- e. Edad máxima 35 años;
- f. De preferencia, no tener experiencia laboral en instituciones de crédito formales;

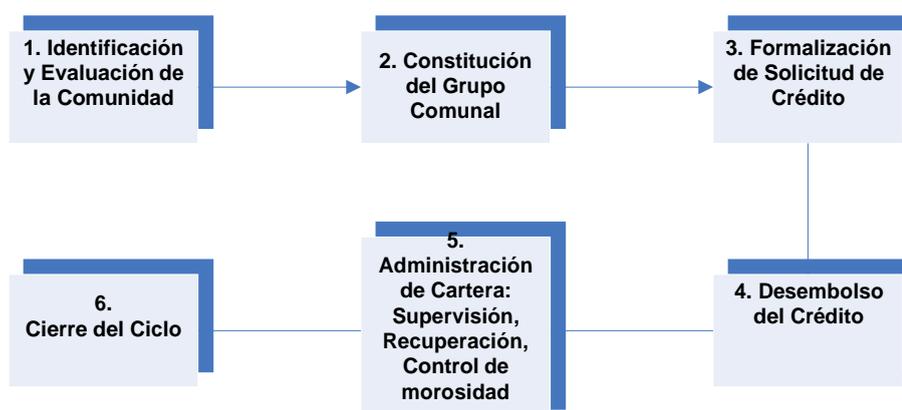
En complemento, el perfil de las principales competencias del Oficial de Microcrédito comunal, está dado por los siguientes conocimientos y destrezas:

Conocimientos	Destrezas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de empresas rurales, agropecuarias, productivas; ○ Análisis socio-económico de comunidades rurales; ○ Contabilidad básica y finanzas ○ Manejo de utilitarios (Excel, Word, etc); ○ Capacitación de adultos y manejo de grupos; ○ Conducción de motocicletas. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprendizaje activo; ○ Destreza matemática; ○ Capacidad de comunicación y relación; ○ Identificación de problemas; ○ Evaluación de soluciones; ○ Empatía; ○ Organización de la información; ○ Orientación al servicio y trabajo de campo; ○ Percepción social; ○ Pensamiento crítico; ○ Persuasión.

Procesos Operativos del Microcrédito Comunal

El éxito en la intervención con esta propuesta metodológica requiere que a nivel de las instancias directivas, ejecutivas y operativas del programa exista el compromiso de atender al sector rural y urbano marginal y tener clara comprensión de los procesos a seguir, los cuales se describen en el presente capítulo.

3.1 Proceso Macro



3.1.1. Identificación y evaluación de las comunidades

Es el proceso que ejecuta el Oficial de Microcrédito comunal, bajo la supervisión del Jefe de Crédito y/o Jefe de Agencia con el fin de evaluar y definir la potencialidad de implementar grupos comunales en una determinada localidad, comunidad, parroquia o recinto.

Objetivo

- a. Disponer de un adecuado conocimiento de la zona de intervención, identificando las características socioeconómicas de las Comunidades, la potencialidad y oportunidad de creación de Grupos Comunales y los líderes o personas claves que contribuyan a una implementación y prestación exitosa del Microcrédito Comunal.

Políticas y Estrategias para la selección de las comunidades

- Se considerarán como localidades potenciales aquellas que permitan la formación de al menos un Grupo Comunal exclusivamente con los pobladores residentes permanentes, por tanto deberán contar con al menos 20 familias residentes.
- La distancia de la localidad respecto a la sede del programa no deberá requerir un tiempo de movilización mayor a 45-90 minutos.
- Preferentemente que la localidad disponga de un nivel de organización comunitaria previa, pero sin experiencias negativas en fondos o líneas de crédito impagos, altos subsidios en programas de apoyo y por tanto débil cultura de cumplimiento de compromisos.
- Se podrán considerar localidades que hayan tenido o mantengan presencia de otras instituciones financieras o programas de crédito, siempre y cuando las experiencias no hayan sido con tasas de interés subsidiadas y/o desmejorando la voluntad de pago de la población. Según la condición presente, la intervención deberá ser muy prudente e incluso descartarse, para lo cual la opinión del Oficial de Microcrédito Comunal es necesaria y obligatoria.

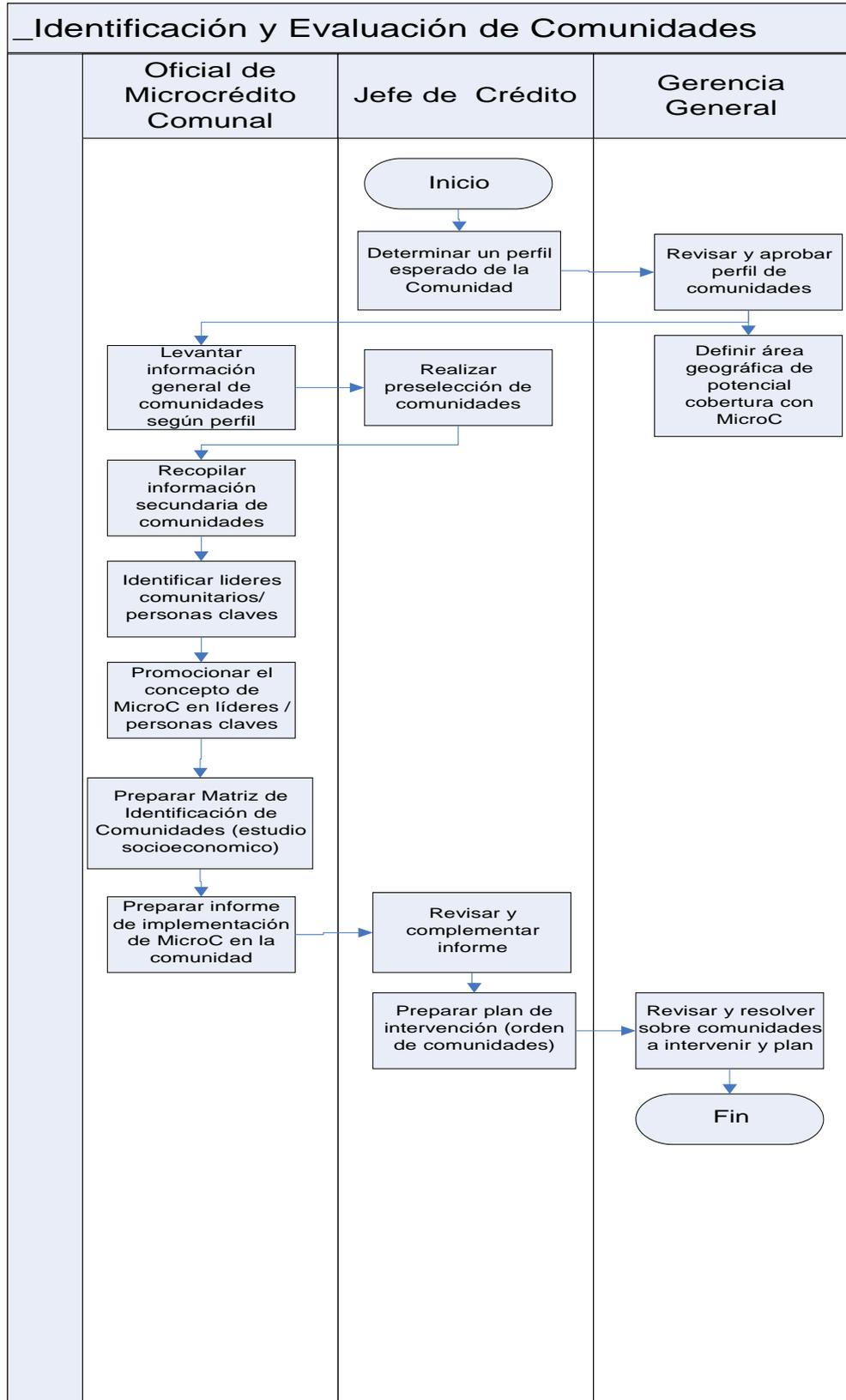


El Microcrédito Comunal está dirigido a población de bajos ingresos y este es un factor relevante en la identificación de las comunidades. Si el nivel de ingresos personal permite la canalización de créditos individuales, es preferible atender bajo la metodología individual y no pretender mantener el esquema grupal del Grupo Comunal pero ajustando los montos.



Es importante identificar y buscar el apoyo de las personas claves de la comunidad. En la dinámica rural, la influencia que ejercen los líderes es determinante y constituyen los primeros a quienes debe venderse el producto.

Proceso



Productos e insumos del proceso

Productos	Insumos	Referencia
Matriz de Identificación de Comunidades	Formulario de Identificación de Comunidades	Anexo N° 1.1 Anexo N° 1.2
Informe de identificación de comunidades	Modelo de informe de identificación de comunidades	Anexo N° 1.2 sección informe de comunidades
Plan de organización y creación de Grupos Comunales – cronograma de intervención en las comunidades	Mapa sectorizado de las áreas de influencia de la cooperativa	

3.1.2. Constitución de los Grupos Comunales

Es el proceso que ejecuta el Oficial de Microcrédito Comunal, bajo la supervisión del Jefe de Crédito y/o Responsable de Agencia con el fin de organizar los Grupos Comunales.

Objetivos

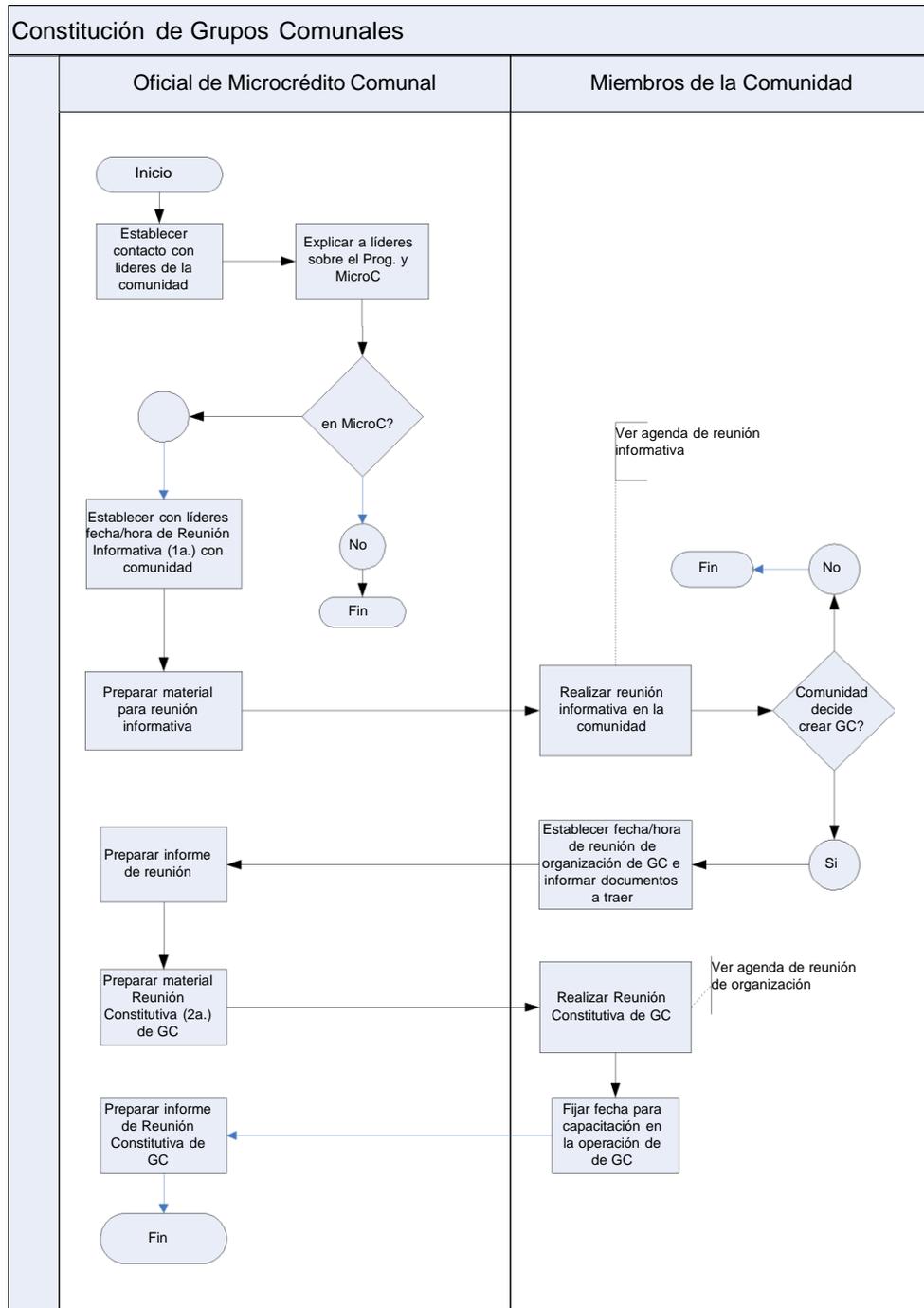
- a. Conformar los Grupos Comunales integrando sus Asambleas Generales y Comité Administrativo en las comunidades seleccionadas de acuerdo al cronograma y metas propuestas.
- b. Capacitar a los/as integrantes/as en las actividades administrativas y operativas relacionadas con la metodología del microcrédito comunal.
- c. Fortalecer y sensibilizar en el grupo los principios de solidaridad, la garantía solidaria y el ahorro.
- d. Concienciar la importancia de los servicios financieros como elemento para su potencial desarrollo.
- e. Sensibilizar en el cumplimiento total y a tiempo de los compromisos de crédito como base para el acceso futuro a préstamos;
- f. Fortalecer la pertenencia hacia la cooperativa, resaltando su vinculación como socios de la institución y no únicamente como clientes.

Políticas y Estrategias para la constitución de los Grupos Comunales

- Es importante vincular y generar compromiso con los líderes y personas claves de la comunidad. Estas personas podrán ser integrantes y representantes de los Grupos Comunales siempre que cumplan las siguientes políticas:
 - Mantener residencia permanente en la localidad por al menos 12 meses;
 - No tener experiencia crediticia en otras instituciones financieras con calificación de riesgo menor a B.
- El cumplimiento de las políticas establecidas en cuanto a montos iniciales y en los diferentes ciclos serán obligatorios. El Oficial de Oficial de Microcrédito comunal no debe generar falsas expectativas respecto a los productos y servicios financieros a ofrecer sobre todo en cuanto a flexibilización de montos y plazos de los créditos.
- Para la conformación del Grupo Comunal es obligatoria la realización de al menos 2 a 3 reuniones previas a la formalización de la primera solicitud de crédito:
 - **Primera Reunión:** Presentación Institucional del programa de inclusión financiera e Informativa sobre el Microcrédito Comunal a ofrecer.
 - **Segunda Reunión:** Conformación del Grupo Comunal, contemplando la formalización de su Acta Constitutiva y la aprobación del Reglamento Interno.
 - **Tercera Reunión:** Elección de la Directiva, capacitación administrativa y operativa de los formatos y controles que debe llevar el Grupo Comunal. Podría incluir la preparación de la solicitud de crédito.
 - **Cuarta Reunión:** Formalización y desembolso del crédito.
- El tiempo entre estas reuniones será semanal y máximo quincenal a fin de no “enfriar” el proceso y tener que repetir pasos ya desarrollados.
- Si la comunidad o localidad dispone de un relevante número de pobladores, deberán conformarse tantos grupos sea posible pero no sobrepasar el número de integrantes señalado en la caracterización del producto (ver punto 1.5). En estos casos, puede considerarse la realización de una sola reunión informativa pero deberán realizarse reuniones constitutivas y de capacitación de manera individual con cada Grupo Comunal.

El riesgo de crédito en el Microcrédito Comunal está sustentado en el análisis de la “**voluntad de pago**” y la “**garantía solidaria**”. Estos factores deberán ser evaluados por el Oficial de Crédito desde el primer contacto y no continuar el proceso si identifica debilidades en estos aspectos.

Proceso



Productos e insumos del proceso

Productos/resultados	Insumos	Referencia
Reunión informativa, informe y lista de participantes	Modelo de Agenda de Reunión informativa	Anexo N° 2
Reunión de constitución del Grupo Comunal, informe y lista de participantes	Modelo de Agenda de Reunión Constitutiva	Anexo N° 3
Acta de Constitución de del Grupo Comunal y Reglamento Interno.	Modelo de Acta de Constitución y Reglamento Interno de del Grupo Comunal	Anexo N°.4
Comité Administrativo de del Grupo Comunal conformado	Modelos de nombramiento de Directivos del Grupo Comunal	Anexo N° 5

3.1.3. FORMALIZACION DE LA SOLICITUD DE CREDITO, RESOLUCION Y DESEMBOLSO DEL CREDITO

Es el proceso cuyo propósito es preparar la Solicitud de Crédito del Grupo Comunal, llenar la Ficha Socioeconómica Individual de cada integrante del Grupo y recabar la documentación necesaria como base para la toma de decisión del otorgamiento de crédito por la instancia resolutoria correspondiente. Complementariamente comprende, en el caso de las solicitudes aprobadas, la formalización de los diferentes documentos legales de respaldo de la operación y la entrega de los recursos de créditos a los integrantes calificados.

Objetivos

- a. Acordar y resolver por parte del Grupo Comunal los integrantes que son calificados para la obtención del crédito.
- b. Elaborar de manera conjunta la solicitud de crédito del Grupo Comunal, el listado de integrantes aprobados y la Ficha Socioeconómica Individual de los integrantes del Grupo.
- c. Disponer de la documentación de soporte debidamente formalizada por los integrantes del Grupo, comprendiendo:
 - Libreta de ahorros del Grupo Comunal
 - Acta de Constitución

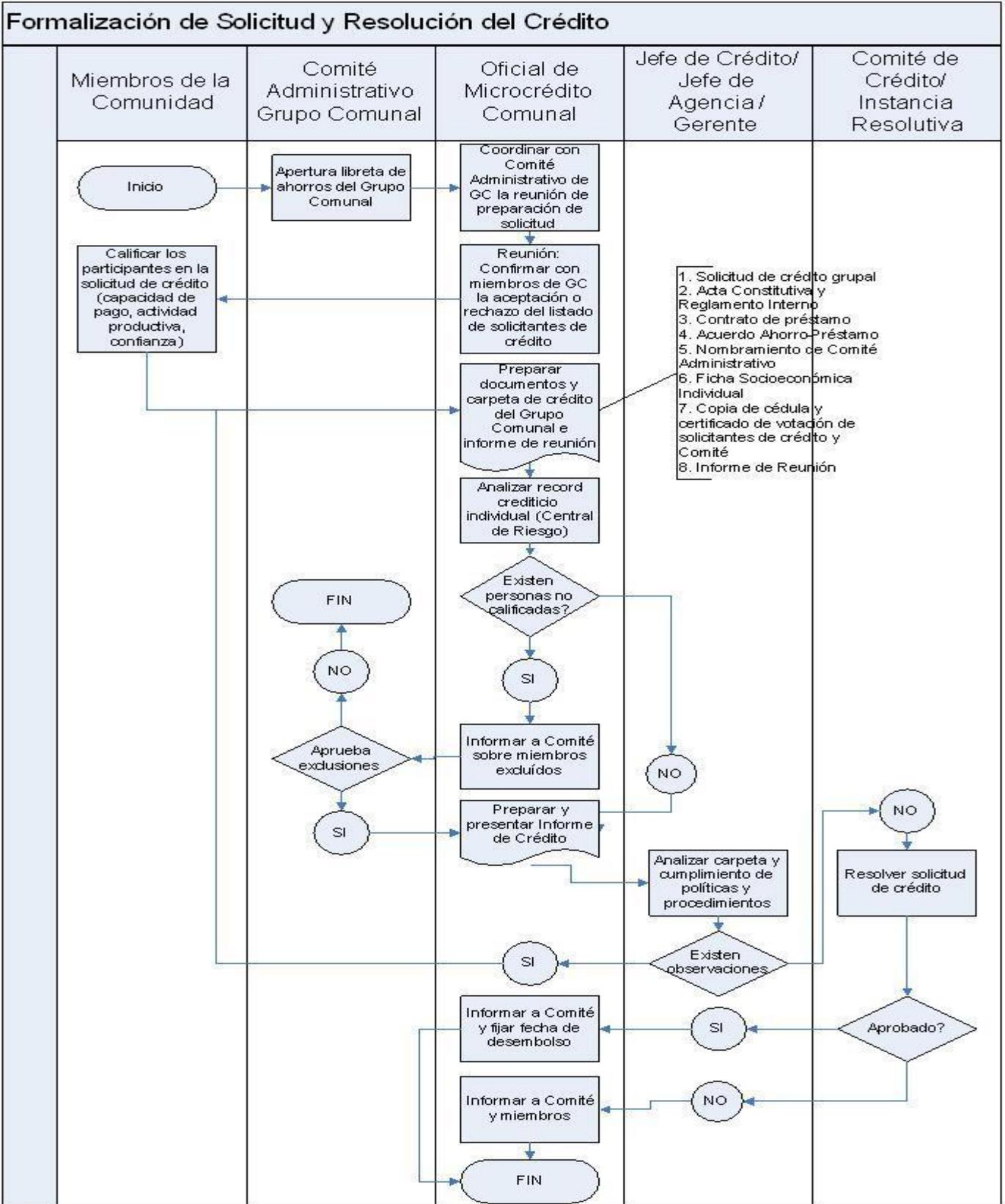
- Pagaré suscrito por el/la Presidente/ta, Tesorero/ra y Secretario/ra como deudores principales y todos los integrantes del Grupo Comunal como codeudores solidarios, a favor del programa.
 - Tabla de pagos del crédito del Grupo Comunal, suscrito por los integrantes de la Directiva.
- d. Presentar la solicitud de crédito a la instancia resolutive correspondiente en la Cooperativa a fin que analice el caso y resuelve la aprobación, suspensión o negación de la solicitud.
- e. Desembolsar los recursos económicos a cada uno de los integrantes del Grupo Comunal calificados para la recepción del crédito.

Políticas y Estrategias para el Proceso de la Formalización de la solicitud de Crédito, Resolución y Desembolso de la Operación

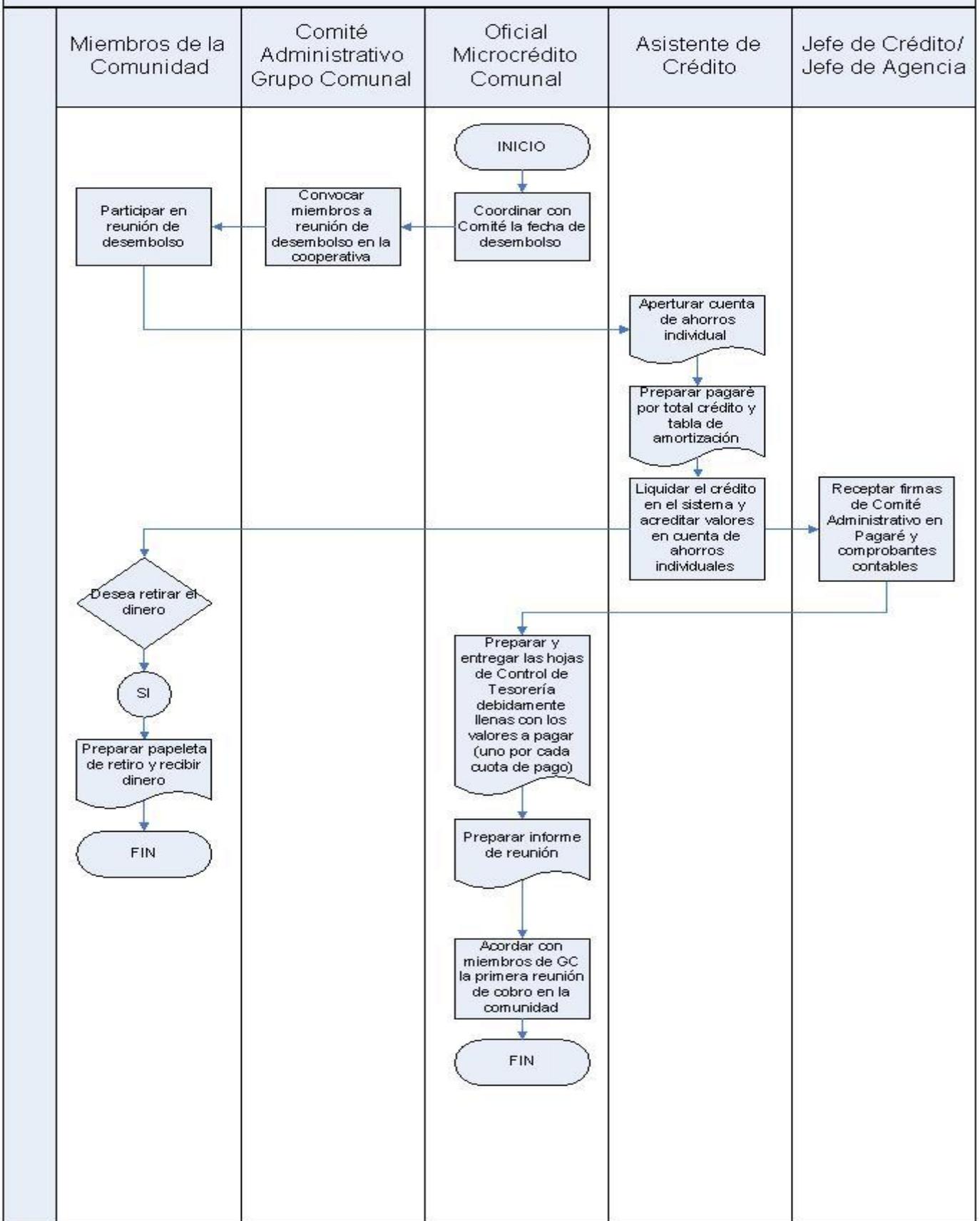
- Para el trámite de análisis y resolución de la solicitud de crédito es obligatorio disponer de la documentación requerida completa y formalizada, comprendiendo:
 - Libreta de ahorros debidamente aperturada por parte del Grupo Comunal
 - Acta de Constitución y Reglamento Interno del Grupo comunal, firmada por la Directiva y todos los integrantes
 - Ficha Socioeconómica Individual
 - Copia de cédula y papeleta de votación de cada uno de los integrantes del Grupo comunal.
 - Solicitud de Crédito debidamente firmada por los integrantes calificados por el Grupo Comunal.
 - Tabla de pagos del crédito, suscrito por los integrantes de la Directiva.
- Dado que el crédito está sustentado en la “voluntad de pago” y la “garantía solidaria”, para lo cual la “confianza” entre los integrantes es vital, se recomienda que el Oficial de Microcrédito Comunal recalque en el derecho de los integrantes de rechazar la participación de un determinado integrante que en su opinión no será un buen pagador. Se recomienda que el Oficial entregue para este fin un papel en blanco en el cual cada integrante, de manera secreta, anote los nombres de los integrantes que no merecen su confianza y por tanto no recomienda ser calificados para el crédito.
- Cada solicitud de crédito y el informe respectivo será presentada por el Oficial de Microcrédito comunal responsable del Grupo Comunal al Comité de Crédito de cada oficina, Jefe de Crédito y/o Jefe de agencia, según el monto total de la operación, para su análisis y resolución.
- Previo al desembolso deberá suscribirse el Pagaré respectivo, **firmando como deudor principal el Presidente, Secretario y Tesorero**, y como codeudores solidarios todos los integrantes del Grupo Comunal a favor de la Cooperativa.
- El desembolso se realizará en una reunión conjunta en la Oficina del programa, durante la cual se procederá a:

- Aperturar la libreta de ahorros individual de cada uno de los integrantes
 - Legalizar el Pagaré con la firma de los integrantes del Grupo Comunal.
 - El desembolso se ejecutará mediante acreditación a cada una de las libretas de ahorro de los integrantes participantes en el ciclo de crédito.
-
- Durante la reunión de desembolso, el Oficial de Microcrédito comunal preparará las hojas de “Control de Tesorería” de todos los períodos que tiene que pagar el Grupo Comunal, llenas (uno por cada cuota). Se prepararán dos ejemplares, una para uso de el/la Tesorero/a del Grupo Comunal y otro para el uso, control y supervisión del Oficial de Microcrédito comunal.

Procesos



Desembolso del Crédito



Productos e insumos del proceso

Productos/resultados	Insumos	Referencia
Solicitud de crédito Grupal preparada y firmada por los integrantes del Grupo	Solicitud de Crédito	Anexo N° 6
Ficha Socio Económica Individual (Encuesta línea Base)	Encuesta Línea Base llena solo por las personas que reciben el crédito.	Anexo N° 7
Libreta de Ahorro del Grupo Comunal y Libretas de Ahorro Individuales apertura da	Libreta de Ahorro	Documentos y libretas habilitantes.
Informe de Crédito por parte del Oficial de MCC con recomendación sobre el crédito	Formato de Informe de resolución de crédito	Anexo N° 8
Pagaré suscrito por integrantes del Comité Administrativo	Formato pagaré	Anexo N° 9
Tabla de amortización	Formato tabla amortización	Anexo N° 10
Hojas de Control de Tesorería de todos los períodos que tiene que pagar el Grupo Comunal, llenas (uno por cada cuota) (original y copia)	Hoja de Control de Tesorería	Anexo N° 11

3.1.4. ADMINISTRACION DE CARTERA: Supervisión, Recuperación, Control de la Morosidad

Comprende el conjunto de procesos dirigidos a mantener la recuperación del crédito otorgado en los plazos y términos establecidos en el Contrato de Préstamo y al seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los/as integrantes en los aspectos de ahorro, participación en las reuniones y otros compromisos establecidos en el Reglamento Interno del Grupo Comunal.

Objetivos:

- a. Alcanzar una recuperación total del crédito en los plazos y condiciones establecidas en el Pagaré según la tabla de amortización.
- b. Fortalecer el compromiso y cultura de ahorro de los/as integrantes del Grupo Comunal logrando el cumplimiento cabal de sus depósitos de ahorro planificado establecidos en el Reglamento Interno.

- c. Ejecutar las charlas y procesos informativos y educativos a los/as integrantes durante las reuniones de cobro.

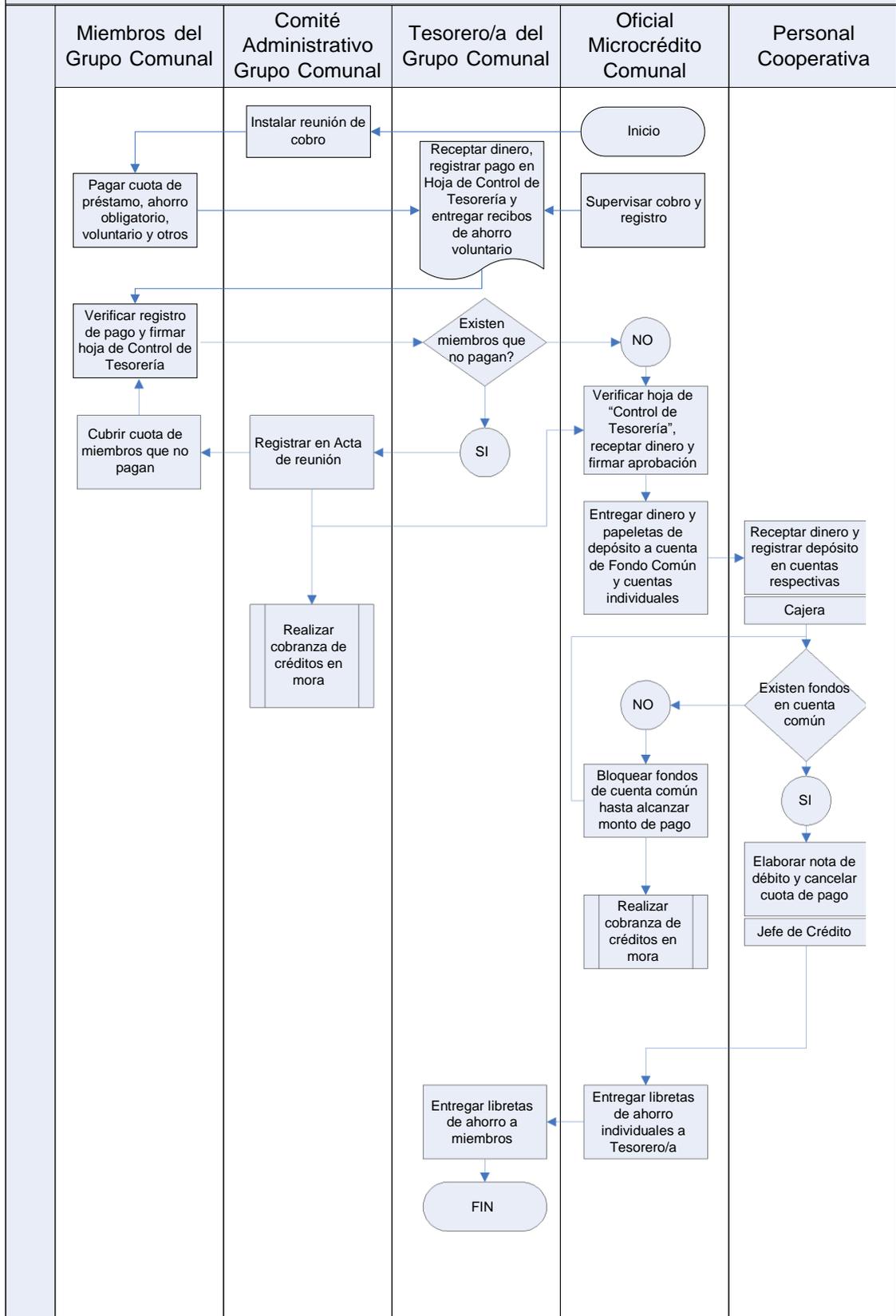
Políticas y Estrategias para la recuperación

- Es obligatoria la participación del Oficial de Microcrédito comunal en todas las reuniones de cobro de los Grupos Comunales.
- Por cada visita el oficial emitirá el Informe de Visitas y lo incluirá en la carpeta del Grupo Comunal.
- El cronograma (día y hora) de las reuniones de recuperación del crédito deberá ser acordada conjuntamente entre los/as integrantes del Grupo Comunal y el Oficial de Microcrédito Comunal durante la reunión de desembolso del crédito.
- El Oficial de Microcrédito Comunal preparará mensualmente y presentará al Jefe de Crédito o Supervisor el Plan de Reuniones de Recuperación con los diferentes Grupos Comunales bajo su responsabilidad.
- Será responsabilidad de el/la Tesorero/a del Grupo Comunal la recepción de los pagos de crédito y valores de ahorro planificado (ahorro Grupo) de los/as integrantes exclusivamente durante las reuniones de recuperación, con la supervisión del Presidente del Grupo Comunal y el Oficial de Microcrédito Comunal. Al momento del pago deberá inmediatamente registrar los valores recibidos en el documento “Control de Tesorería” (original y copia) y sustentar cada pago con la firma de los/as integrantes del Grupo Comunal. El documento de Control de Tesorería será firmado por el Presidente, Tesorero y Oficial de Microcrédito Comunal, el original será archivado por la Cooperativa y la copia por el Grupo Comunal.
- El Oficial de Microcrédito Comunal deberá supervisar el cobro y registro de los pagos de crédito y valores de ahorro obligatorio de los/as integrantes del grupo comunal en la Hoja de Control de tesorería y firmarla.
- El pago o amortización del crédito del Grupo Comunal se efectuará mediante débito de la libreta de ahorros del Grupo Comunal.
- En el caso de **Mora Interna**, esto es que uno o más de los integrantes de grupo comunal no ha cubierto la cuota, conforme al Reglamento Interno, se aplicará la garantía solidaria y por tanto los valores deberán ser cubiertos por el resto de integrantes del grupo.
- Si por efecto de la mora interna, no se dispongan de suficientes fondos en la cuenta de ahorros del Grupo Comunal (Ahorro Grupal) para cubrir la cuota total del Crédito Comunal se generará la **Mora Externa**, debiendo el Oficial de Crédito proceder al bloqueo de la cuenta para evitar la realización de retiros.
- En el caso de mora externa, se aplicará la tasa por mora y las comisiones de cobro según lo establecido en las políticas internas del programa.

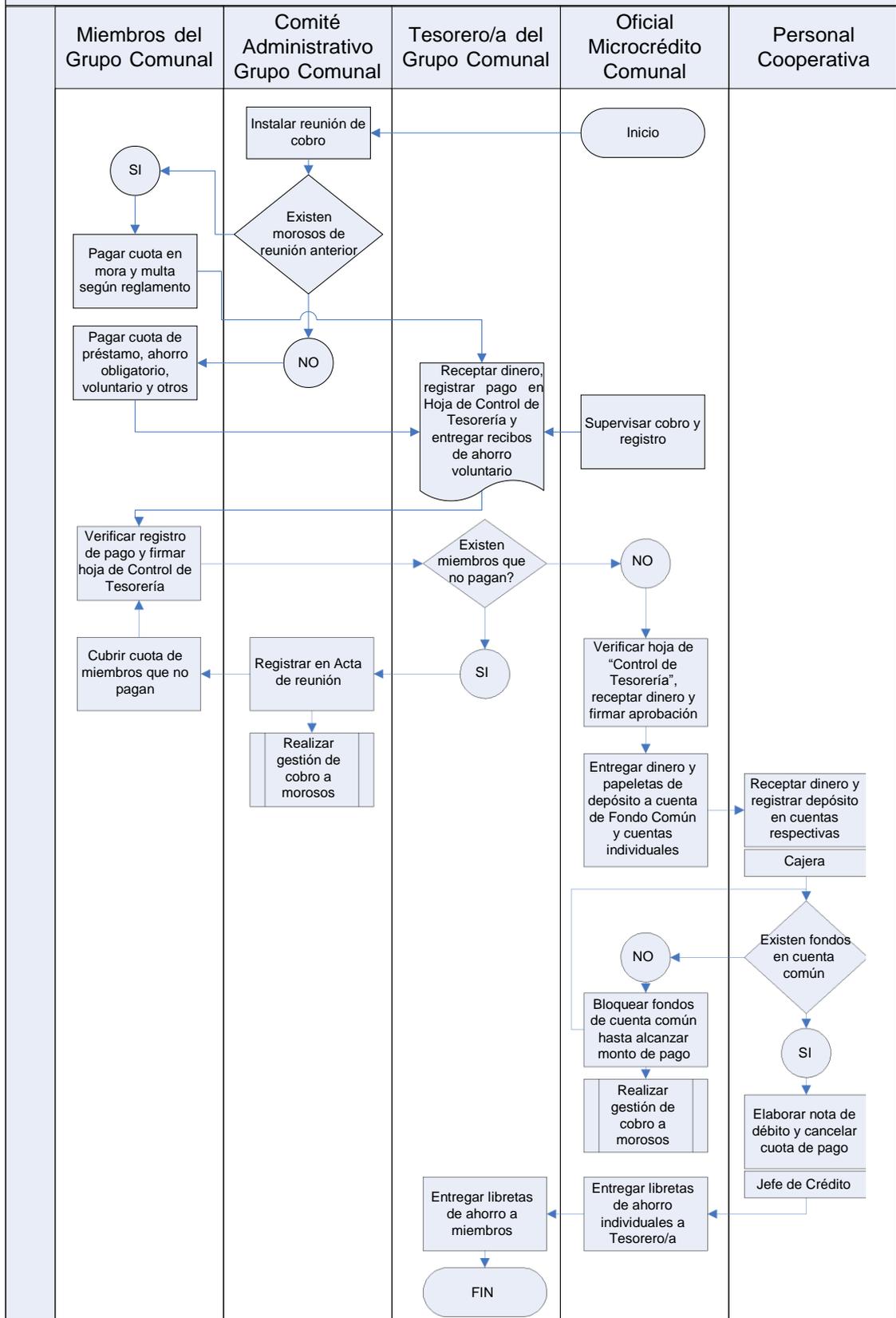
- En el caso de mora interna, se aplicará a cada integrante en mora la tasa de interés de mora y multas según lo establecido en el Reglamento Interno del Grupo Comunal. La Directiva procederá inmediatamente a la visita directa a los integrantes en mora y a gestionar la recuperación de la cuota de manera que el problema se tenga solucionado previo a la siguiente reunión de pago.
- Las recuperaciones que realice el Tesorero de los integrantes en mora deberá depositar dentro de las 24 horas siguientes en la cuenta de ahorros del Grupo Comunal e informar al Oficial de Microcrédito Comunal para, de ser el caso, proceder al débito para el pago del Crédito comunal. Estas novedades deberán ser informadas en la próxima reunión del Grupo y constarán en el Acta de Reunión del Grupo y en el Informe de Oficial de Microcrédito Comunal.
- La aplicación de las cuotas de pago se cargará primero al interés de mora y multas por mora, luego al pago del interés normal del crédito y por último el saldo restante al capital.
- Si en el plazo máximo a los tres días posteriores al vencimiento de la cuota no se ha producido el pago, el Oficial visitará la Comunidad, exigirá el pago inmediato y aplicará lo establecido en el Reglamento Interno del Grupo comunal.

Procesos

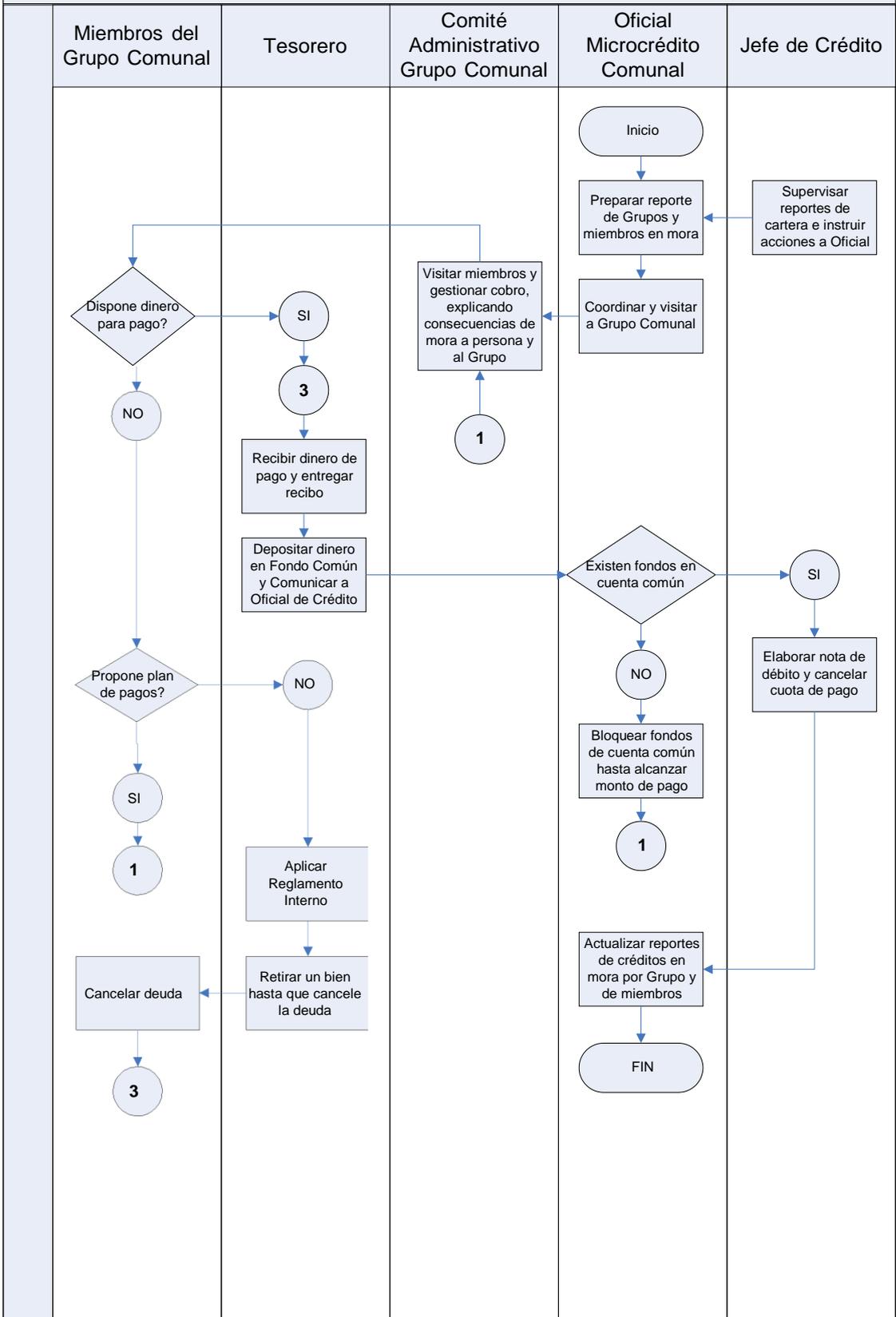
Recuperación en reunión de cobro (Primera reunión)



Recuperación en reunión de cobro (2a y + reuniones)



Cobranza de Créditos en Mora



Productos e insumos del proceso

Productos/resultados	Insumos	Referencia
Hoja de Control de Tesorería de la cuota correspondiente con la información de valores receiptados y firmada por integrantes de Comité Directivo y Oficial de Crédito (2 ejemplares)	Formato de Control de Tesorería del Grupo Comunal	Anexo N° 11
Valores depositados en las cuentas en la Cooperativa.	Comprobantes de depósitos	Papeletas y comprobantes de depósito
Informe de pagos por parte del Oficial de Microcrédito Comunal	Formato Informe reunión de cobro	Anexo N° 12

Productos/resultados	Insumos	Referencia
Reporte de morosidad de Grupos	Formato Informe de control y recuperación de tesorería de tesorería	Anexo N° 13
Recuperación de fondos en mora	Formato Informe de recuperación de Grupo Comunal	Anexo N° 14
Informe de recuperación de mora	Formato Informe recuperación de cartera en mora.	Anexo N° 14

3.1.5. CIERRE DE CICLO

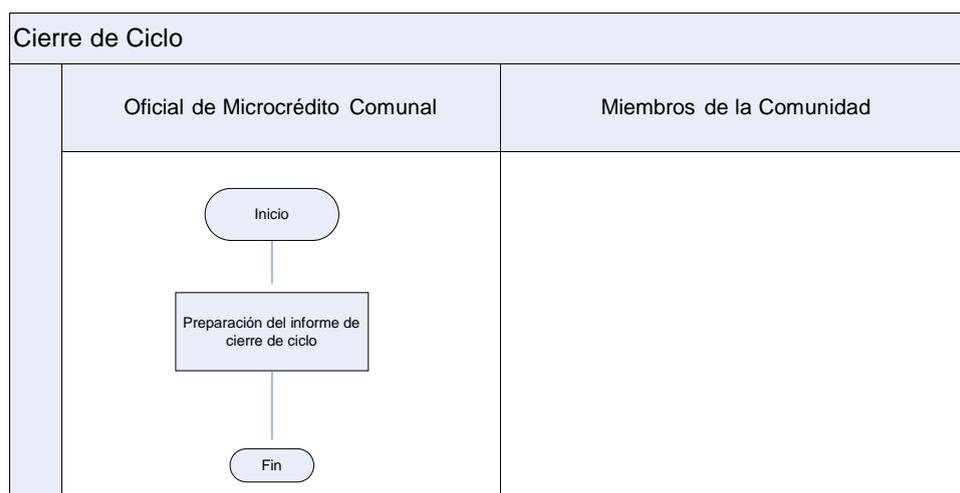
Objetivo

- Evaluar el nivel de cumplimiento del Grupo Comunal en las actividades planificadas y en sus obligaciones de ahorro y crédito y tomar decisiones respecto a la continuidad de la relación Cooperativa – Grupo y potenciales futuros ciclos de crédito.
- Realizar un cuadro y consolidación de los registros de Control de Tesorería y determinar los montos recaudados en ahorro obligatorio, multas y otros ingresos depositados en la cuenta de ahorros del Fondo Común.
- Definir recomendaciones para siguientes ciclos, en cuanto a montos de crédito, plazos y recomendaciones para mejorar el desempeño del grupo.

Políticas y estrategias

- El Oficial, al finalizar cada ciclo de crédito, emitirá un Informe de Cierre de Ciclo, realizando una evaluación del desempeño del Grupo Comunal, en el que establecerá las recomendaciones de mantenimiento o finalización de la relación con el Grupo Comunal y los potenciales futuros nuevos ciclos de crédito.
- El Oficial podrá recomendar la culminación de operaciones y por tanto la no calificación del Grupo Comunal como sujeto de crédito, en los siguientes casos:
 - a. Cuando se ha demostrado irresponsabilidad e incumplimiento reiterativo de sus obligaciones con el programa.
 - b. Se evidencie que el Grupo Comunal se encuentra en vías de politización.
 - c. Los/as integrantes del Grupo Comunal tomen la decisión de disolverlo.

Proceso



Productos e insumos del proceso

Productos/resultados	Insumos	Referencia
Informe de cierre de Ciclo	Formato Informe de	

Bibliografía

Peppeta, Andrew. Oncome Generation Activities and Small Enterprise development: A Financial Services and Management Manual for World Vision Field Staff. Monrovia. C.A. World Vision. 2007.

Waterfield, Charles. Diseñando para la viabilidad financiera. (Version en español por MEDA Trade and Consulting, Lancaster, PA. 2010.

Miller, Calvin y Ladman, Jerry. Factores que Impiden el Uso de Crédito por Parte de los Pequeños Agricultores en Bolivia, (versión en español). Journal of Develoment Studies. 2002.

Anexo 2: Antecedentes de la Fundación Montañas de Esperanza

FUNDACION MONTAÑAS DE ESPERANZA

MISION

La Fundación de Ayuda Social Montañas de Esperanza es una organización privada sin fines de lucro cuyo objeto es facilitar la participación e interacción de los diferentes actores sociales – ONGS, , particulares, empresas e instituciones públicas en proyectos de desarrollo y acción social donde se promueve el desarrollo de las habilidades en las personas para aprovechar su potencial y de esta manera se conviertan en ciudadanos productivos, a la vez se pretende brindar beneficios de nutrición, salud, educación, para las familias e instituciones de las comunidades vulnerables, propiciando en estos grandes cambios, promoviendo valores personales, espirituales, familiares, sociales y ambientales que aporten felicidad y esperanza.

VISION

Será una Fundación consolidada que haga parte activa del proceso de articulación con otras entidades con el fin de contribuir al mejoramiento y calidad de vida de la población vulnerable brindando servicio social y humanitario enfocada a la educación, salud, nutrición de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, familias y población, logrando una sociedad más comprometida y participativa en la que cada persona sea protagonista de un mundo más justo y sostenible.

ANTECEDENTES

La Fundación de Ayuda Social “Montañas de Esperanza” domiciliada en el cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura con acuerdo Ministerial N° 093 otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y social, es una institución de ayuda social dirigida a los sectores marginales de la ciudad de Pimampiro y sus alrededores, así como a la ejecución de proyectos de desarrollo con participación social, sin fines de lucro, con capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones.

OBJETIVOS DE LA FUNDACIÓN DE AYUDA SOCIAL MONTAÑAS DE ESPERANZA

- Propender al mejoramiento de las condiciones de vida, sociales y económicas de los sectores que la Fundación Asigne dentro del territorio Ecuatoriano de las familias de la Ciudad de Pimampiro, Otavalo, e Ibarra sus alrededores y del País en general.
- Implementar programas de asistencia social que vayan dirigidos a combatir la pobreza en los sectores que La Fundación asignen dentro del Territorio

Ecuatoriano mediante la elaboración y ejecución de: planes, programas, proyectos específicos e integrales.

- Sensibilizar a las Instituciones Nacionales e Internacionales, gobiernos estatales, seccionales, o Internacionales privadas a fin de que dentro de sus planes y programas generen espacios de apoyo al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias dentro del ámbito de acción de la Fundación
- Colaborar con las Organizaciones Nacionales y/o Internacionales estatales o privadas que dispongan de los fondos para investigar e implementar programas de asistencia social que vayan dirigidos a combatir la pobreza, mediante la implementación de: planes, programas, proyectos específicos e integrales.
- Realizar estudios Socio económico, político y cultural de gestión y desarrollo social que diagnostiquen y planteen soluciones, alternativas a situaciones y problemas concretos, mediante la activa participación de los beneficiarios directos.
- Promover programas y proyectos para erradicar la pobreza del pueblo de Pimampiro, sus alrededores y el país en general, a fin de mejorar sus condiciones de vida, en especial de la niñez y juventud.
- Contribuir con la disminución del índice elevado de desempleo y subempleo que se presenta en el Ecuador, mediante investigaciones en las áreas rural y urbana, que permiten conocer más de cerca la situación socioeconómica y cultural de la población, así como las oportunidades de empleo que existan, poniendo énfasis en la creación de centros artesanales así como en el asesoramiento en el aprovechamiento del suelo en la actividad agrícola, que es la actividad principal del pueblo de Pimampiro y sus parroquias contiguas.
- Apoyar a la formación y capacitación pertinente en los recursos humanos, en cualquiera de sus extractos sociales como base fundamental del desarrollo.
- Promover la formación de líderes populares para asegurar el mantenimiento de los programas y proyectos de la Fundación y los grupos beneficiarios.
- Implementar de becas para los alumnos de los centros educativos en los pueblos de Pimampiro y el País.
- En todas las actividades la Fundación observará las disposiciones del Código Tributario y pondrá a disposición del Ministerio de Finanzas la información suficiente, especialmente en las cosas que hay retención o presunción tributaria, por la administración del capital, aporte o donaciones.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La organización está conformado por un equipo de trabajo los mismos que están al frente de los diferentes proyectos; los cuales están a cargo de su

director ejecutivo y director de educación que a continuación describimos un perfil de ellos.

Paul Murtha, Ecuador Director del Programa. Paul comenzó su relación con Ecuador como estudiante de intercambio en la escuela secundaria. Él siguió dos años en la Universidad de Tufts con una carrera en diseño de interiores, restauración histórica y la remodelación de las personas con discapacidad, así como la propiedad y operación de una granja orgánica en el norte del estado de Nueva York. De regreso a Ecuador en 2005, estableció la organización no lucrativa Montañas de Esperanza (Montañas de Esperanza) y con Sue Brown, desarrolló programas de educación y de servicios sociales. En la actualidad trabaja para la Fundación Vibrant Village para avanzar en esta programación y reside 10 meses del año en el norte de Ecuador. Pablo se siente afortunado de estar alrededor de la calidez del pueblo ecuatoriano.

Sue Brown, Director de Educación del Ecuador. Sue es un educador veterano de los alumnos superdotados en los EE.UU. se retiró pronto para seguir una vocación de trabajar en la educación alternativa en un entorno internacional. Sue saca de su rico bagaje experiencial en las artes creativas para enseñar el arte, la música, el teatro, la fotografía y la antropología cultural en las escuelas. Además, se lleva a cabo clases de nutrición y cocina junto con el proyecto de agricultura orgánica de la fundación, Tierra Viva. También creó la primera biblioteca de la comunidad de la región, lleva un modelo de microempresa para ingresos sostenibles en una escuela de comercio textil alternativo y diseña y crea juguetes educativos y práctica materiales didácticos utilizados en las aulas de preescolar y de primaria, entre muchas otras funciones.

PRINCIPIOS FUNDACIONALES

- Nos centramos en un número selecto de las comunidades para lograr un impacto más concertada.
- Las comunidades que seleccionamos típicamente tendrán graves problemas y necesidades a largo plazo aún no está siendo abordado por los gobiernos u otras organizaciones no gubernamentales.
- Para fomentar el empoderamiento y la propiedad, nos esforzamos por trabajar directamente con los miembros de la comunidad para determinar y priorizar las necesidades de su comunidad.
- Nosotros preferimos financiar programas y proyectos en los que se gasta el dinero directamente en la comunidad de destino.
- Debido a un cambio sostenible requiere muchos años, nos comprometemos a largo plazo, las soluciones multi-año y asociaciones que abarcan múltiples proyectos dentro de cada comunidad.
- Mantenemos los gastos de administración de la fundación al mínimo y nos adherimos a la administración sensata de todas las subvenciones y los fondos del proyecto.

- Llevamos a cabo un seguimiento periódico y evaluación de todas las subvenciones y proyectos, y nos comprometemos a ser una organización de aprendizaje.
- Operamos con la transparencia y la integridad.
- Tratamos a todas las personas con dignidad y respeto.

PROYECTOS QUE SE DESARROLLAN

TIERRA VIVA PROYECTOS AGRARIOS

El enfoque de esta Tierra Viva es para que las familias aprendan las prácticas agrícolas orgánicas, gastan un mínimo de recursos e insumos, mejorar el suelo y maximizar los rendimientos de sus pequeñas parcelas de tierra.

Los proyectos incluyen: 1) un banco de semillas orgánicas de la comunidad; 2) apoyo a una escuela secundaria de las pesquerías locales para rehabilitar piscifactoría de la escuela; 3) cursos de formación agrícola; y 4) las clases de nutrición y cocina complementarias.

Visión

Para aumentar las cosechas y mejorar la riqueza de los hogares y de la salud mediante la mejora de la gestión medioambiental

Acciones

Biointensivo Organic Gardening.- La Fundación Village Vibrante y Montañas de Esperanza, encabezado por Paul Murtha, Ecuador Director de Programa, enseñar Crecer Biointensivas métodos agrícolas para 166 familias en cinco aldeas alrededor de Pimampiro. Cultivo Biointensivo es un método de agricultura orgánica basada en prácticas tradicionales milenarias para maximizar los rendimientos de pequeñas parcelas de tierra, gastar un mínimo de recursos e insumos, y mejorar el suelo. El método utiliza compostaje, plantación compañero y de doble cavado, camas elevadas para permitir que las familias cosechan dos veces más productos en menos tierra y utilizan el 67% menos de agua. Este año, tendremos otras 50 familias que participan de la aldea de Paragachi.

Invernadero y Seed Bank Project. - Montañas de Esperanza funciona un invernadero en Pimampiro, exclusivamente dedicada a la cosecha viable, semillas orgánicas para las familias que participan en nuestros programas de agricultura Biointensivas. Desde 2010, hemos cosechado más de 2,2 millones de semillas procedentes de 17 variedades de hortalizas. Un impresionante 96% de estas semillas germinan.

Educación Agrícola.- Trabajamos con seis escuelas agrícolas para enseñar y compartir las mejores prácticas hortícolas a más de 900 estudiantes, de entre

14 a 21, y de sus familias. Hemos ayudado a construir un sistema de riego de 10.000 metros cuadrados de invernadero y por goteo en una universidad local, la Escuela de Agricultura Fernando Chávez Reyes.

Proporcionamos técnicos, libros de texto, herramientas, materiales agrícolas y semillas orgánicas para apoyar sitios de demostración Biointensivas en dos la zona colegios. Estos son los primeros de diez jardines de demostración programadas para los estudiantes y las familias locales. En el primer año, más de 470 estudiantes están siendo capacitados en la agricultura ecológica, y la enseñanza de sus familias y otros 50 miembros de la comunidad en la tecnología.

Nutrición y cocina Talleres.- Montañas de Esperanza ofrece clases de cocina de demostración para las familias que participan en el programa de huertos biointensivo. En estas clases, las personas aprenden a preparar y combinar productos cultivados en sus huertos familiares. Los participantes reciben tarjetas de recetas, aprenden la teoría nutricional y consejos sobre alimentación saludable, las comidas y muestras realizadas por los instructores en el sitio. Hasta el momento, 84 familias han adoptado recientemente aprendido prácticas de cocina nutricionales.

PARAGACHÍ SISTEMA DE RIEGO

El pueblo de Paragachí es el hogar de aproximadamente 150 familias andinas, y se sienta en un estante en seco de la tierra cerca de Pimampiro en el norte de Ecuador. Los trabajos son escasos en Paragachí, en parte como resultado de la falta de agua de riego y otras infraestructuras. Adultos que tienen la suerte de encontrar un empleo dejan Paragachí para trabajar en los campos agrícolas y las pequeñas empresas de la región circundante. Con la financiación adicional de la Fundación Prem Rawat, estamos trabajando con los residentes Paragachí para rehabilitar un sistema de agua de riego, sobre la base de un antiguo acueducto inca. El sistema se extiende tres kilómetros de tuberías a los tanques de agua de la comunidad para regar sus huertos familiares.

Para completar el proyecto, solicitamos la asistencia técnica de la Municipalidad de Pimampiro, que contribuyó con más de \$ 5,000 en la experiencia y el equipo técnico. Miembros de la comunidad siempre que la fuerza de trabajo a través de regulares mingas, un quechua palabra que significa "trabajar juntos para el beneficio de todos." Cavaron zanjas para tuberías y completaron otro parto difícil. A través del proyecto, los residentes han instalado nuevas tuberías y una distribución amplia en-tierra sistema para cada una de las 150 viviendas. Esta infraestructura se asegurará una fuente confiable de agua de riego y, por lo tanto, la mejora de la seguridad alimentaria y la nutrición, incluso en épocas de sequía.

ENRIQUECIMIENTO EDUCATIVO

Este proyecto busca apoyar modelos innovadores de enseñanza y el currículo de artes en cinco escuelas en el norte de Ecuador, llegando a más de 700 estudiantes. También trabajamos con las comunidades para hacer mejoras en la infraestructura de las escuelas y colegios de comercio para mejorar el ambiente de aprendizaje para los jóvenes. La educación es obligatoria en Ecuador, y la reforma de la educación ha estado a la vanguardia de la agenda del nuevo gobierno en los últimos dos años.

Visión

Para mejorar la calidad de la educación en las escuelas rurales y aumentar la tasa de matriculación en la escuela secundaria, actualmente en el 60%.

Acciones

Educación Artística.- Junto con Montañas de Esperanza, que enseñamos artes clases de educación y programas para después de clases a más de 300 alumnos de seis escuelas y colegios en el norte de Ecuador. Dirigido por instructor de artes Sue Brown, estas clases incluyen textiles, costura, teatro social a través de los títeres, la carpintería y otras habilidades. En la Unidad sin Fronteras, una escuela de textiles Pimampiro, artes y artesanías hechas por los estudiantes han sido vendidos a recaudar más de \$ 500 para las necesidades de la escuela.

La formación del profesorado en la Escuela Waldorf Metodología.- Con el pleno respaldo del Ministerio de Educación de Ecuador, que financiar capacitaciones docentes en metodologías Waldorf para 75 docentes de la provincia de Imbabura. Estos maestros seleccionados utilizarán la metodología en sus aulas para enfatizar una mayor creatividad y la imaginación entre sus alumnos. Leer más de Waldorf hoy.

Mejoras en la Infraestructura.- Trabajar con los líderes comunitarios y los gobiernos locales, que financian las renovaciones de la escuela para mejorar el ambiente de aprendizaje para los estudiantes. Hasta la fecha, hemos proporcionado los recursos para la construcción de un invernadero a una escuela agrícola local; renovación de una escuela y criadero de truchas en una escuela de pesca local; las escuelas secundarias de la zona actualizado; y equipado de un local de carpintería colegio.

Educación para la Tercera Edad.- La Vida Nueva Community Center sirve 115 ancianos residentes Pimampiro con platos calientes, educación y eventos culturales. Montañas de Esperanza facilita el mantenimiento de un invernadero vivero, un sistema de riego por goteo, y frutas y árboles de sombra. Además de este cuidado jardín de su casa, apoyamos ancianos de Nueva Vida con clases de artes. Nuestro último foco es el Proyecto de Historias

Intergeneracional, una asociación entre la juventud Pimampiro y Nueva Vida ancianos para recopilar y publicar sus historias a través de entrevistas.

Anexo 3: Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACION DE LA COMUNIDAD DE PARAGACHÍ

Instrucciones: Esta encuesta está dirigida a los pobladores de la comunidad de Paragachí, con el único fin de crear un Programa de Inclusión Financiera que ayude a desarrollar emprendimientos a estas personas de bajos recursos económicos; razón por la cual requerimos que responda las preguntas descritas a continuación según el criterio que más se asemeje con su realidad.

NOOMBRE:.....

Edad:

Entre 15 y 25 años.

Entre 25 y 50 años.

Más de 50 años.

Género:

Masculino

Femenino

01) Estado Civil:.....Casado.....Divorciado.....soltero.....Unión libre.....

02) Años de residencia en Paragachí:

03) La actual propiedad de su residencia es:

Propia.....no propia.....alquilada.....

04) ¿Número de miembros que componen la familia?

Adultos.....Niños.....Otros.....

05) ¿A qué actividad se dedica usted y su familia. Y desde que tiempo?

Agricultura.....

Ganadería y productos derivados.....

Artesanal.....

Turismo interno.....

Alimentación

y alojamiento.....

Comercio.....

Otros.....

¿Por

qué?.....

.....

06) ¿Su familia dependen de usted en su manutención?

SI..... NO.....

¿Si la respuesta es afirmativa cuántos miembros dependen de usted?.....

07) ¿Al interior de tu familia. Tiene familiares que se dedican a otra actividad?

SI..... NO.....

08) ¿Si las anteriores respuestas 5 y 7 son afirmativas. Le gustaría ampliar o mejorar o crear un nuevo negocio o cambiar de actividad?

¿Por qué?

.....
.....

9. ¿Usted recibe algún subsidio o plan del Estado Bono de desarrollo?

SI..... NO.....

10. ¿Usted ha formado parte de algún servicio financiero que le brinde tener servicios de crédito y ahorros?

SI..... NO.....

11. ¿Tiene usted conocimientos de otros productos financieros y complementarios aparte del crédito cómo?

Ahorro.....

Salud preventiva.....

Promoción y formación integral de la mujer.....

Capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos.....

Agricultura sostenible.....

Capacitación y educación financiera.....

Seguros.....

Ninguna.....

12. ¿Estiman que la creación de un programa que les otorgue servicios financieros y complementarios (microcrédito, ahorro, salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros), les permitirá mejorar sus ingresos económicos y condiciones de vida?

SI.....

NO.....

13. ¿Cuáles considera que son las principales dificultades cuando se va a solicitar un crédito?

Falta de garante.....

Falta de garantías.....

Falta de encaje o depósito.....

Desconoce (no ha solicitado crédito).....

14. ¿Usted tomaría algún tipo de crédito?

SI.....

NO.....

15. ¿Usted al tomar algún tipo de crédito en que lo usaría?

Iniciar un negocio.....

Capital de trabajo.....

Mejorar su casa.....

Otro.....

16. ¿Qué cantidad de dinero le gustaría obtener por un crédito para emprender y crear su negocio, capital de trabajo, arreglar su casa?

100 - 300 USD.....

301 - 500 USD.....

501 - 800 USD.....

801 - 1.000 USD.....

Más de 1.000 USD.....

17. ¿Le gustaría ser parte de un Programa inclusión financiera que no solo le brinde crédito si no (ahorro, salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, Agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros)?

SI.....

NO.....

18. ¿Qué tipo de servicio le gustaría que le brindasen en este programa de inclusión financiera?

Ahorro.....

Salud preventiva.....

Promoción y formación integral de la mujer.....

Capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos.....

Agricultura sostenible.....

Capacitación y educación financiera (equidad de género, manejo del negocio.....

Finanzas y manejo del dinero, sobreendeudamiento, etc.)

Seguros (medico, desgravamen, otros).....

Ninguna.....

19. ¿Qué beneficios y cambios personales cree que obtendrá luego de participar en un programa de inclusión financiero a que le brinde los productos mencionados en la anterior pregunta?

Tener un fondo de ahorros para eventualidades y emergencias.....

Tener los conocimientos para crear un negocio.....

Aumentar los conocimientos sobre manejo de gestión empresarial.....

Equidad de género y que la mujer sea sostenible económicamente.....

Disminuir índice de migración.....

Disminuir la violencia familiar.....

Saber cómo manejar su dinero (no endeudarse).....

20. ¿Cuál es la disponibilidad de tiempo que posee para asistir a uno de los programas distintos programas que se espera ejecutar salud preventiva, promoción y formación integral de la mujer, capacitación y empoderamiento de sus derechos humanos, agricultura sostenible, capacitación y educación financiera, seguros?

Una hora diaria.....

Dos horas por semana.....

Tres horas por semana.....

Solo los fines de semana.....