

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal.**

**AUTOR:**

**Ing. Duche Ayala Ricardo Miguel**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTOR:**

**Ing. Pesantes Burgos Carlos Virgilio, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador  
5 de julio del 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Ing. Ricardo Miguel Duche Ayala**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Pesantes Burgos Carlos Virgilio, Mgs.**

**REVISOR(ES)**

---

**Ing. Pérez Villamar José Guillermo, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. Lapo Maza María del Carmen, PhD.**

**Guayaquil, a los 05 días del mes de julio del año 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Duche Ayala Ricardo Miguel**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 05 días del mes de julio del año 2022**

**EL AUTOR:**

**Ricardo Miguel Duche Ayala**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Duche Ayala Ricardo Miguel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas** titulada: **Propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 05 días del mes de julio del año 2022**

**EL AUTOR:**

**Ricardo Miguel Duche Ayala**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE URKUND**

secure.orkund.com/old/view/133839467-200610-276026#q1bKLVayjjaP1VEqzkzPy0zLTE7MS05VsjLQMzAwMDEysjA2NzUzNTYysrQAsmsB

Gmail YouTube Maps

**URKUND** Abrir sesión

Documento: [Tesis Ricardo Duche, Revisión.docx](#) (D140239218)

Presentado: 2022-06-13 13:48 (-05:00)

Presentado por: ricardo\_du\_75@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analisys.orkund.com

Mensaje: Revisión de Proyecto de Investigación Ricardo Duche. [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 50 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
+	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D13471197
+	Fuentes alternativas
+	Fuentes no usadas

1 Advertencias. Reiniciar Compartir

95% #1 Activo

cooperativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunales,  
cajas de ahorro y

demás entidades de tipo asociativas, orientadas a satisfacer las necesidades de las micro, pequeñas y medianas entidades productivas las cuales por su proceder recibirán un trato especial por parte del Estado ecuatoriano en función del nivel de desarrollo de ese tipo de economías (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Dentro de las limitaciones que tienen los directivos de entidades financieras privadas están que no pueden formar parte de canales de comunicación y similares y a su vez ser miembros activos de la dirección en el sector financiero. Esta limitación se extiende de manera directa e indirecta; es decir, no pueden poseer participaciones ni acciones que los relacione con lo descrito (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). El Estado ecuatoriano dentro del capítulo sexto denominado trabajo y producción establece en el art. 319 el reconocimiento de las formas diversas de organización, destacan las cooperativas entre comunidades, empresas privadas, empresas públicas, familiares, autónomas, domésticas y mixtas. Por tanto, promueve la asociación que esté orientada a la satisfacción de la demanda interna y que en el proceso sea de tipo participativo respetando los derechos de los demás y preservación de la naturaleza (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Dentro de los tipos de propiedades existentes, el Estado ecuatoriano de acuerdo con lo descrito en el art. 321 reconoce las de tipo privada, cooperativa, estatal, comunitaria, mixta y asociativa, las cuales deben de cumplir de manera adecuada la función social y ambiental para respetar el medioambiente (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Según el sistema legal de la EDE, la Constitución de la República del

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D13471197 95%

cooperativas de ahorro y crédito, las cajas y bancos comunales,  
cajas de ahorro y

MAEEL-ASIS-003-....docx MAEEL-ASIS-003-....pdf MAEEL-ASIS-002-....docx MAEEL-ASIS-001-....docx MAEEL-ASIS-003-....pdf Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

27°C Soleado ESP 10:00 LAA 16/06/2022

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo se lo dedico a Dios, mi familia, mi futura esposa, mi tutor y amigos de maestría que me han brindado un apoyo constante durante toda esta etapa.

**Ricardo Miguel Duche Ayala**

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios por ser guía en mis pasos y me ha dado la fuerza para conseguir los objetivos propuestos.

A mis padres por apoyarme en esta etapa de la vida, por ser mi sustento, y estar allí cuando más los necesitaba y por darme su confianza, y solidaridad en todo momento.

A mi abuelita por guiarme siempre por el buen camino a mi hermana y todos mis familiares que siempre estuvieron allí en los momentos difíciles para conseguir este logro.

A mi abuelito que se encuentra en el cielo por ser esa persona que estuvo allí con sus consejos y enseñanzas cuando lo requería.

A una persona muy especial que está en el cielo y fue mi jefa la cual me enseñó ser perseverante, luchar por mis sueños, ser positivo a pesar de las circunstancias y me aportó con su conocimiento para la realización de este trabajo.

A mi enamorada y futura esposa por darme esa paz y apoyo desde el inicio de este objetivo y es un gran apoyo para mi vida.

A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina por haberme brindado las facilidades para la realización de este trabajo.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por darme la oportunidad de seguir formándome para llegar a ser un buen líder y a todos los maestros que aportaron con sus conocimientos y consejos durante todo el proceso de estudio.

De manera principal a mi tutor por su permanente colaboración y consejo para la realización del trabajo que a continuación se presenta.

**Ricardo Miguel Duche Ayala**

## Índice General

Resumen.....	XIII
Abstract .....	XIV
Introducción .....	1
Antecedentes .....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Formulación del Problema .....	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos .....	10
Capítulo I.....	11
Marco Teórico y Conceptual.....	11
Modelo de Negocios .....	11
Propuesta de valor .....	12
Sistema Financiero .....	13
Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	15
Servicios Financieros .....	16
Crédito Bancario .....	18
Teoría de la Oferta y la Demanda .....	23
Teoría de la Red .....	23
Teoría de los Costos de Transacción.....	24
Marco Conceptual .....	25
Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	27
Capítulo II .....	28
Marco Referencial.....	28
Investigaciones Referenciales Internacionales.....	28
Investigaciones Referenciales Nacionales .....	29
Estadísticas del Sistema Financiero .....	34
Situación Actual .....	40
Créditos nacionales .....	40
Créditos La Troncal.....	44

Microcréditos .....	48
Situación Cooperativa Lucha Campesina .....	51
Marco Legal .....	53
Capítulo III.....	56
Marco Metodológico.....	56
Enfoque de la Investigación .....	56
Alcance de la Investigación .....	57
Tipo de investigación .....	57
Método de Investigación .....	58
Técnica de Recolección de Datos .....	59
Procesamiento de Datos .....	60
Población y Muestra.....	61
Resultados Encuesta.....	63
Resultados Entrevista.....	77
Análisis General de Resultados.....	82
Capítulo IV.....	85
Propuesta.....	85
Propuesta de Producto Financiero Crédito Ahorro-Inversión Minorista .....	85
Beneficios y diferencias del producto financiero.....	86
Pronóstico de la demanda.....	89
Inversión necesaria.....	89
Flujo de caja proyectado .....	91
Análisis de sensibilidad.....	92
Punto de equilibrio .....	93
Implementación.....	94
Cronograma.....	96
Conclusiones .....	98
Recomendaciones.....	100
Referencias.....	101
Apéndices.....	111
Apéndice A. Formato de Encuesta.....	111
Apéndice B. Formato de Entrevista .....	114

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Segmentos de cooperativas de ahorro y crédito</i> .....	15
Tabla 2 <i>VARIABLES TEÓRICAS Y SUS REFERENCIAS</i> .....	27
Tabla 3 <i>Criterios legales y sus referencias</i> .....	55
Tabla 4 <i>Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 1-2)</i> .....	78
Tabla 5 <i>Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 3-4)</i> .....	79
Tabla 6 <i>Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 5-6)</i> .....	80
Tabla 7 <i>Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (pregunta 7)</i>	81
Tabla 8 <i>Comportamiento de tasas de interés activas crédito minorista 2015 al 2021</i> .....	87
Tabla 9 <i>Comportamiento tasas de interés pasivas a plazo 2015 al 2021</i> .....	88
Tabla 10 <i>Pronóstico de la demanda</i> .....	89
Tabla 11 <i>Inversión promocional anual</i> .....	90
Tabla 12 <i>Flujo de caja</i> .....	91
Tabla 13 <i>Análisis de sensibilidad pesimista</i> .....	92
Tabla 14 <i>Criterios de factibilidad del escenario pesimista</i> .....	93
Tabla 15 <i>Resumen del procedimiento de implementación del producto financiero</i> .....	96
Tabla 16 <i>Cronograma de actividades para implementación del producto financiero</i> .....	97

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama de cooperativa de ahorro y crédito.....	16
<i>Figura 2.</i> Finalidad de crédito.....	18
<i>Figura 3.</i> Cartera de crédito.....	20
<i>Figura 4.</i> Crecimiento financiero.....	22
<i>Figura 5.</i> Estructura de sistema financiero.....	35
<i>Figura 6.</i> Saldo diferido versus cartera bruta banca privada 2020 al 2021.....	36
<i>Figura 7.</i> Composición de cartera por segmento banca privada.....	37
<i>Figura 8.</i> Saldo diferido banca privada.....	37
<i>Figura 9.</i> Saldo diferido versus cartera bruta banca pública 2020 al 2021.....	38
<i>Figura 10.</i> Composición de cartera por segmento banca pública.....	38
<i>Figura 11.</i> Saldo diferido banca pública.....	38
<i>Figura 12.</i> Cooperativas por sector.....	39
<i>Figura 13.</i> facturación por sector.....	39
<i>Figura 14.</i> Peso nacional por tipo de crédito 2017.....	41
<i>Figura 15.</i> Peso nacional por tipo de crédito 2018.....	42
<i>Figura 16.</i> Peso nacional por tipo de crédito 2019.....	42
<i>Figura 17.</i> Peso nacional por tipo de crédito 2020.....	43
<i>Figura 18.</i> Peso nacional créditos promedio 2016 – 2020.....	44
<i>Figura 19.</i> Peso La Troncal por tipo de crédito 2017.....	45
<i>Figura 20.</i> Peso La Troncal por tipo de crédito 2018.....	45
<i>Figura 21.</i> Peso La Troncal por tipo de crédito 2019.....	46
<i>Figura 22.</i> Peso La Troncal por tipo de crédito 2020.....	47
<i>Figura 23.</i> Peso La Troncal créditos promedio 2017 – 2020.....	47
<i>Figura 24.</i> Peso La Troncal microcréditos 2017.....	48
<i>Figura 25.</i> Peso La Troncal microcréditos 2018.....	49
<i>Figura 26.</i> Peso La Troncal microcréditos 2019.....	49
<i>Figura 27.</i> Peso La Troncal microcréditos 2020.....	50
<i>Figura 28.</i> Peso La Troncal microcréditos promedio 2017-2020.....	51
<i>Figura 29.</i> Monto de crédito.....	76
<i>Figura 30.</i> Página web Cooperativa Lucha Campesina.....	85
<i>Figura 31.</i> Diagrama de flujo apertura de producto financiero.....	86
<i>Figura 32.</i> Punto de equilibrio nuevo producto financiero.....	93

*Figura 33.* Mapa de experiencia del cliente..... 95

*Figura 34.* Proceso de aprobación de producto financiero ..... 95

## Resumen

La cooperativa de ahorro y crédito tiene como finalidad satisfacer las necesidades de sus socios a través de la intermediación financiera para alcanzar el desarrollo local por medio de la estructuración de servicios financieros de ahorro, inversión y crédito. El objetivo general fue el desarrollar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal. La metodología de la investigación tuvo un enfoque mixto de alcance exploratorio con método no experimental y método deductivo-inductivo, usando como herramientas para la toma de información la encuesta y entrevista. Entre los principales resultados obtenidos estuvieron que el factor que provoca que las personas tomen créditos alternativos son el desconocimiento de las particularidades de los servicios financieros y los engorrosos trámites y tiempo del proceso en su conjunto. Con esta información se analizó las necesidades de los consumidores y colocación de créditos para detectar las tendencias de mercado, lo que dio como resultado que las personas tienen interés de productos de ahorro, inversión y crédito en el sector minorista que la cooperativa Lucha Campesina no dispone, permitiendo que el producto de ahorro-inversión sirva para crear patrimonio, así como también de colateral para reducir el riesgo crediticio y mejorar las condiciones de tasas de interés. El proyecto fue factible financieramente, con una TIR del 81.2% y un VAN de \$32,569.6 con recuperación de la inversión en un año y 10 días.

**Palabras Clave:** Sistema financiero, cooperativa de ahorro y crédito, ahorro, inversión, préstamos.

### **Abstract**

The purpose of the savings and credit cooperative is to satisfy the needs of its members through financial intermediation to achieve local development through the structuring of financial services for savings, investment and credit. The general objective was to develop a proposal for a financial product aimed at partners in the rural sector for the Cooperativa de Ahorro y Credito Lucha Campesina agency La Troncal. The research methodology had a mixed approach of exploratory scope with a non-experimental method and a deductive-inductive method, using the survey and interview as tools for collecting information. Among the main results obtained were that the factor that causes people to take alternative credits is the lack of knowledge of the particularities of financial services and the cumbersome procedures and time of the process as a whole. With this information, the needs of consumers and the placement of credits were analyzed to detect market trends, which resulted in people being interested in savings, investment and credit products in the retail sector that the Lucha Campesina cooperative does not have. , allowing the savings-investment product to serve to create equity, as well as collateral to reduce credit risk and improve interest rate conditions. The project was financially feasible, with an IRR of 81.2% and a NPV of \$32,569.6 with a payback of the investment in one year and 10 days.

**Keywords:** Financial system, savings and credit cooperative, savings, investment, loans.

## **Introducción**

En el Ecuador, el sistema financiero se enfoca en el ahorro de los ciudadanos y aporta parcialmente al crecimiento económico del país, su categorización incluye a toda institución bancaria sea pública o privada y cooperativas reguladas legalmente en el país. Por otra parte, la labor de las agencias financieras se fundamenta en el cambio de ahorro económico por parte de los usuarios, administrando adecuadamente las complicaciones de esta. La intermediación financiera ejecuta el crecimiento de los recursos que solían no ser usados, es importante mencionar que el ente que da el respectivo seguimiento a las actividades económicas es la Superintendencia de Bancos (Banco Internacional, 2021).

La Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina tiene sus orígenes en un proyecto que tenía como finalidad la supervivencia infantil, el cual tuvo financiamiento extranjero de una institución ubicada en los Estados Unidos. Para complementar el financiamiento proporcionado se le asignó asesoría técnica hasta llegar al año 1998 donde fue registrada como persona jurídica ante el Ministerio de Bienestar Social de acuerdo notificación ministerial No. 00465 (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021b).

Dentro los servicios proporcionados por la cooperativa están ahorros a la vista, futuro y de plazo fijo, con respecto a los créditos de consumo, agro micro, mujer rural, crecer y emergente teniendo agencias en Bucay, Naranjito, La Troncal, El Triunfo y su matriz en Cumandá. Con relación a los servicios financieros, proporciona cobros y pagos, remesas, Servipagos, tarjeta de débito, pago de bonos y finalmente el servicio de inversiones a plazos estimados por el

cliente con tasas que van desde el 5% hasta el 9% (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021a).

El inconveniente que tiene el sector de la Troncal es el bajo acceso a sistemas bancarios para que la población pueda impulsar sus emprendimientos y hacer crecer sus ahorros, lo que da como resultado que opten por alternativas informales de tasas elevadas. Es por ello por lo que se presenta la oportunidad de extender el mercado hacia aquellos sectores con falta de ingreso al sistema financiero por desconocimiento.

En la presente investigación, se planteó como objetivo general analizar los créditos para socios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal, para la propuesta de un producto financiero. Para efecto de aquello, el estudio estuvo segmentado en conjunto de cuatro capítulos que se desglosan, a continuación.

El primer capítulo de la investigación agrupa el marco teórico y conceptual, ahondando en diversas bases teóricas que le otorgara respaldo fiable a la investigación. En esta etapa, se presentó la revisión bibliográfica centrada en el modelo de negocios contemplando al plan de mercado, plan operacional, plan de recursos humanos y plan financiero con sus diversas subcategorías, dando continuidad a la teoría sobre propuesta de valor, sistema financiero, cooperativas de ahorro y crédito, servicios financieros y créditos bancarios. Se presenta además un marco conceptual y el despliegue de diversos términos necesarios para un mejor entendimiento del presente proyecto.

El segundo capítulo de la investigación establece el marco referencial junto al abanico de información sobre investigaciones preliminares a partir del modelo de negocios para entidades financieras, además de información estadística

sobre el sistema financiero a nivel nacional e internacional. A su vez, se añadió información sobre ofertas crediticias de sistema bancario. Por último, se menciona la base legal donde se verificó las leyes que amparan al sistema bancario, socios y demás involucrados.

El tercer capítulo evidencia el marco metodológico donde se describe la metodología efectuada en el estudio; este capítulo se origina con la identificación del enfoque, los tipos de investigación y diseño, el alcance del proyecto y los procesos, luego se determina la muestra poblacional de estudio y se ejecuta el respectivo cálculo de la muestra. Consecuentemente, se define la técnica de recopilación de información, se explica el procesamiento de esta, se detalla la operación de los atributos y la obtención de resultados.

Finalmente, el cuarto capítulo se sustenta en la propuesta representada a partir del modelo de negocios a implantar, el plan de mercado, el plan operacional, recursos humanos y finalmente, el plan financiero; en la última fase de los planes, se preverán situaciones financieras establecidas a cinco años con el fin de constatar la viabilidad económica-financiera de la propuesta.

### **Antecedentes**

Un producto financiero le permite a un individuo, sea natural o jurídico obtener un financiamiento según su necesidad, ayudan de varias maneras al ahorro e inversión. Según el tipo de producto financiero el usuario deberá comprometerse al pago de un valor monetario, como el cancelar cuotas en el periodo estipulado en el contrato con el acreedor; los factores estimados en el proceso radican en los pagos de intereses, seguros, costos y otros patrones que pueden involucrarse en esta acción y acuerdo. Existen varias formas de solicitud de créditos, algunas se adaptan sin complejidad según el tipo de negocio, proyecto o caso particular, por

lo general, los créditos comerciales son los más comunes en el sistema financiero desarrollados para microempresarios, consumo o préstamos hipotecarios (Albisetti, 2018).

Dentro del mercado de la economía mundial, existen diversos productos financieros según la necesidad de los agentes involucrados, como los de ahorro o crédito; los productos financieros de ahorro se centran en que los usuarios guarden su dinero en un lapso de tiempo, como las cuentas de ahorro o depósitos bancarios; mientras que, los productos financieros de inversión se concentran en aumentar la rentabilidad de excedentes y beneficiarse del mismo, como los fondos de inversión, planes de pensión o acciones; finalizando con los productos financieros de financiación centrandose en el aporte económico según lo requiera el usuario, como los créditos, tarjetas de crédito o hipotecas (Aguilar, 2019).

Por otro lado, este tipo de transacción se realiza con la finalidad de ahorrar o invertir; según la dimensión del mismo se ajusta al usuario en cuanto al nivel de riesgo que implica adquirirlo (Álvarez & Peña, 2021). Un producto financiero desemboca en una intermediación financiera, con el objetivo de que los usuarios obtengan capital a partir de una ganancia considerable y a su vez que las personas que deseen financiamiento puedan adquirirlo mediante las agencias crediticias reguladas. Es importante mencionar que, los productos deben ser llamativos, tanto para los inversionistas como para los acreedores, con la finalidad de que el negocio o proyecto que los ofrezca obtenga una excelente rentabilidad (Pereyra, 2020b).

Todo producto financiero es representado por un objetivo o una meta trazada en un tiempo definido. Sin embargo, su importancia se puntualiza en el control y adecuado manejo de cualquiera de los ejes antes mencionados de una

forma responsable, comprometida e inteligente, siendo puntual en los acuerdos determinados, y así ganar mayor credibilidad con la entidad financiera, aumentando las posibilidades de afianzar lazos financieros y en el momento que lo requiera la empresa obtener otro tipo crédito (Córdoba, 2018).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) manifestó que, en los últimos años el sector financiero ha desarrollado un aumento significativo en el mundo, a pesar de que la aprobación crediticia empresarial se encuentre en un 89.3%, según datos estadísticos de la Superintendencia Financiera, también son evidentes, sectores económicos que aún no acceden a estos servicios crediticios, como el sector productivo que refleja índices bajos de acceso al sistema financiero formal para las PYMES y una alta tasa de desigualdad entre las pequeñas y las grandes empresas. El Banco Mundial, muestra que, a escala estadística, solo un 45% de las empresas pequeñas poseen acceso a créditos mediante instituciones financieras reguladas. A diferencia, de las grandes empresas que gozan un nivel del 67.8%, concluyendo que el nivel de acceso para las grandes empresas es 1.5 veces más que el de las empresas pequeñas (CEPAL, 2017).

### **Planteamiento del Problema**

La investigación efectuada por Rosales y Areche (2021) argumentó sobre los créditos informales en los comerciantes, los resultados arrojaron que, el 72 % de los usuarios acceden a créditos informales y en la actualidad el 62% posee un crédito por salida, el 64% manifiesta que el crédito informal mejora su estado económico; sin embargo, los autores concluyen que estos datos se deben al desconocimiento e inconciencia por parte de los usuarios en cuanto a los altos costos y altas tasa de interés que generan estos tipos de créditos.

En el estudio realizado por Ruiz et al. (2021) manifestó que, las empresas en la actualidad necesitan hacer uso de los productos financieros que beneficien su continuidad mejorando sus actividades cotidianas. Los resultados de la investigación evidenciaron que, existe una tasa elevada de desconocimiento de los beneficios del uso de los productos financieros, inexistencia de relaciones entre empresarios y banqueros, falta de educación y cultura financiera, además de criterios paradigmáticos que crean dudas y miedos del uso de los productos financieros. El estudio recomienda profundizar estas variables, ya que los autores concluyen que no hay un uso real por parte de los empresarios una vez que tienen acceso a los productos financieros.

El BCE realizó un análisis estadístico financiero con el fin de conocer la oferta de las entidades financieras existentes en el país y su acceso, uso y aceptación por parte de la ciudadanía; evidenciando que en el primer trimestre del 2020 aproximadamente 8,5 millones de adultos poseen acceso a productos y servicios financieros, desglosando que el 72% de ciudadanos poseen cuentas de ahorros, el 4% cuentas corrientes, el 4% con depósitos a plazo y el 28% posee algún crédito (BCE, 2021). En la actualidad, la realidad financiera es otra, debido a los estragos económicos ocasionados por el estado de pandemia, son pocas las personas o empresas que gozan de un libre acceso a créditos o financiamiento, ya que muchas instituciones han puesto en funcionamiento sus estrategias bajo la estabilidad laboral y estatus económico que posee el usuario o empresario.

En función de la información descrita, el objetivo del estudio está orientado a determinar las características de los clientes del sector rural de la Troncal con la finalidad de proponer un producto financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina. Esto teniendo como antecedente las elevadas

tasas de interés que tienen los créditos otorgados a los socios en la entidad anteriormente mencionada, sumado a la reducción que ha venido padeciendo en la colocación en el mercado. Cabe recalcar que, adicional a lo descrito se denota el desconocimiento de la población a cómo acceder a fuentes de financiamiento por una mala comunicación de la cooperativa.

El producto financiero lo que busca solucionar es la reducción del costo para su adquisición y equilibrar la colocación de crédito que se vio afectado por la pandemia de la Covid-19. Para ello, esta propuesta se enfoca en el desarrollo de esfuerzos de comunicación orientado a potenciales clientes con RUC calificados como personas naturales en estado activo. Conforme lo establecido, se da paso a la delimitación espacio temporal de la investigación.

**Espacio:** El estudio es desarrollado en el sector rural del cantón la Troncal.

**Tiempo:** El estudio se gestiona en el año 2022.

### **Formulación del Problema**

Debido al poco acceso que tienen las personas o empresas para acceder a un financiamiento o crédito es necesario plantear la siguiente interrogante:  
¿Cuáles son los factores más importantes a ser analizados para diseñar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal?

### **Justificación**

Al desarrollar este estudio se desea impulsar la inclusión en el sistema financiero, a través de los productos financieros, incentivando al ahorro o crédito siendo de gran beneficio para la economía o rentabilidad de los agentes interesados por el mismo. Para generar una buena propuesta, se ahondará en

diversas características a partir de las necesidades del usuario y su vínculo con los métodos bancarios tradicionales que oferta una institución financiera, evitando que las personas acudan a entidades informales que muchas veces incurren en estafa. Con el estudio de todos los patrones la institución financiera, se beneficiaría en crecer su cartera de socios, además de obtener ventaja competitiva frente a otros entes financieros, también se ejecutará intermediación financiera, solventando las actividades económicas de los socios y que a su vez perciban una ganancia y quede una ganancia para la misma.

La investigación posee como base legal la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 302 y 303; el art. 302 manifiesta las diversas normativas a nivel económico, crediticio, cambiante y financiero junto a sus objetivos, como facilitar los medios de pago necesarios, determinar sistemas de liquidez global, guiar excedentes de liquidez hacia la inversión y finalizando con la difusión de niveles y vínculos entre los índices de interés pasivo y activo. Mientras que, el artículo 303 expresa la estructura de las mismas políticas bajo la responsabilidad exclusiva de la Función Ejecutiva mediante el Banco Central (Superintendencia de Bancos, 2020).

La presente investigación se direcciona con la línea de investigación Análisis de Costo-Beneficio, debido a que se desarrolló una propuesta de productos financieros orientados al sistema financiero de ahorro y crédito. Por otra parte, el estudio posee como justificación teórica la revisión profunda de bibliografía académica realista, verídica y actualizada; junto a la justificación metodológica a través de la ejecución de la investigación de campo usando como guía los lineamientos metodológicos de fuentes expertas en el tema. Los principales beneficiarios serán los usuarios naturales o jurídicos de la Cooperativa

De Ahorro y Crédito Lucha Campesina, así como la institución financiera que podrá hacer uso de las estrategias en caso de llevar a cabo la propuesta trazada.

El campo de investigación se centra en el aporte que genera una intermediación financiera en los usuarios que necesiten de los productos financieros y del ente crediticio, a su vez que dichos usuarios acudan principalmente a un agente crediticio confiable y deserten de ahorros informales, de los cuales muchas veces su tasa de interés es tan alta, además de que el sector financiero de mejores posibilidades de apertura y cobertura. Con todo el análisis se logrará efectuar mejores propuestas de productos financieros conforme a las necesidades actuales, de manera especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal, que se enfoca en la EPS.

Esta modalidad permitirá que los usuarios se sientan seguros y que impartan a su entorno este tipo de metodología, repercutiendo positivamente en la conciencia de los clientes y demás involucrados en torno a su estructura, planificación y necesidad de manera individual, familiar y hasta empresarial, posibilitando en el futuro un desahogo económico.

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son los referentes bibliográficos sobre temas de acceso a servicios financieros, así como de modelos de negocios?

¿Cuáles son las investigaciones referenciales y marco legal sobre productos financieros de Cooperativas De Ahorro y Crédito?

¿Cuál es el marco metodológico para el estudio de los actores involucrados y los factores influyentes para acceder a créditos en las Cooperativas De Ahorro y Crédito?

¿Cuáles son los factores más relevantes a tomar en cuenta para el diseño de un producto financiero dirigido a los socios del sector rural de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal.

### **Objetivos específicos**

1. Efectuar una revisión bibliográfica sobre temas de acceso a servicios financieros, así como de modelo de negocios.
2. Identificar investigaciones referenciales y marco legal sobre productos financieros de Cooperativas De Ahorro y Crédito.
3. Desarrollar el marco metodológico para el estudio de los actores involucrados y los factores influyentes para acceder a créditos en las Cooperativas De Ahorro y Crédito.
4. Identificar los factores más relevantes para el diseño de un producto financiero dirigido a los socios del sector real de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina, por medio de un análisis de créditos otorgados a socios.

## Capítulo I

### Marco Teórico y Conceptual

En la presente sección se detalla la revisión bibliográfica en torno al modelo de negocios, el plan de mercado, el plan operacional, el plan de recursos humanos y finalizando con el plan financiero con el objetivo de ampliar minuciosamente cada descripción trazada. A continuación, se despliega cada base teórica con su respectiva argumentación bibliográfica.

#### Modelo de Negocios

Un modelo de negocio es una estructura que aporta valor a los clientes de una empresa; además, permite conocer la viabilidad del proyecto previo al plan de acción, este modelo focaliza un panorama más amplio, transparente y conciso de la oferta en el mercado (Koprivnjak & Oberman, 2020). Por otro lado, un buen modelo de negocios se segmenta en cuatro patrones esenciales para la empresa, como son los clientes conocidos como mercado meta, producto según las necesidades del consumidor, la infraestructura o también definido como modelo operacional y, por último, las finanzas siendo la manera en que la organización adquiere ingreso. Cuando una empresa se enfoca en esos atributos, identificará fácilmente su modelo de negocios y automáticamente desarrollará pilares fuertes y firmes en cuanto a segmentación, distribución y modificaciones en las actividades funcionales de la misma (Aguilar, 2018).

La misión, se refleja en los objetivos trazados por la empresa, dicho elemento debe poseer un periodo prolongado en el tiempo, y es necesario que incurra en el proceso de adaptación frente a la constante evolución del entorno donde se desenvuelva (Jonjo et al., 2018). Toda misión empresarial debe ser clara y concisa, bajo el marco motivacional que existe de la misma, incluyendo la

funcionalidad y razón de ser. Es importante que, la organización conozca a sus participantes y sus actividades a fin de obtener mejores evaluaciones de resultados. Por otro lado, se debe considerar los recursos que dispone la empresa con el fin de cumplir con excelencia la misión establecida. Esta etapa forma parte de las estrategias y planificación del equipo de trabajo, otra forma de conocer el cumplimiento de este elemento es mediante la evaluación económica de la empresa y los resultados de satisfacción de los clientes (Zaldívar et al., 2020).

La visión empresarial focaliza los esfuerzos de todo el equipo de trabajo bajo el mismo marco direccional; además, es objeto de inspiración y motivación, otorgándole identidad a la empresa. Por otro lado, visualiza una imagen ventajosa de la misma; toda visión debe estar formulada en la siguiente pregunta: ¿Qué desea ser en el mercado?, cuando una organización desarrolla una buena visión logra un mayor alcance de objetivos, mejores acciones estratégicas y resultados positivos de actividades u operaciones de forma planificada, congruente y estructurada. La empresa debe tener claro que, aunque la visión recopila el estado meta, no debe ser segmentada bajo ilusiones engañosas, debe estar visualizada en torno al realismo. Por tal motivo, se debe incluir aspectos tecnológicos, económicos y sociales del mercado (Vicuña, 2017).

### **Propuesta de valor**

Dentro de la administración financiera y la mercadotecnia, la propuesta de valor hace referencia a la estrategia de índole comercial que utilizan las empresas con la finalidad de transmitir satisfactoriamente la ventaja que proporciona el negocio hacia los clientes (Bailetti et al., 2020). Esto da como resultado la maximización de la demanda existente del producto o servicio, para la

configuración de la oferta con el objetivo de satisfacer las necesidades, por medio de la planificación de los esfuerzos de mercadeo (Escobar et al., 2018).

La propuesta de valor parte desde el conocimiento propio del perfil de cliente objetivo, para basado en aquello ofrecer productos o servicios a satisfacer las necesidades que tienen los mismos (Rosario & Raimundo, 2021). Por tanto, resulta fundamental el mostrar constantemente lo que está desarrollando la organización a través de la creación de contenido, creatividad y transparencia con la finalidad de posicionar a la empresa entre los consumidores, para dotar de una ventaja por encima de la competencia al resolver los problemas específicos que les aquejan (Llamas & Fernández, 2018).

### **Sistema Financiero**

El sistema financiero es considerado como uno de los pilares de la economía, el cual permite canalizar los fondos del ahorro a la inversión, a través de un conjunto de instituciones que interconecta los prestamistas y los prestatarios, aplicando en el proceso facilidades a los actores del mercado en el movimiento de recursos financieros por medio del sistema de pagos (Tucker, 2019). El sistema garantiza una seguridad con los más altos grados de calidad tecnológica con la finalidad de que los participantes mantengan la confianza y se pueda fomentar la generación de riqueza, apoyando a los negocios en el financiamiento de sus planes con la obtención de recursos orientados al capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura (Tobar, 2020).

El sistema financiero se clasifica en diversas instituciones de índole privado y público, entre las que resaltan los bancos, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito, los cuales son las encargadas de proveer servicios financieros al sistema en su conjunto, canalizado a través de los clientes y socios (Veysov &

Stolbov, 2012). Con la finalidad de garantizar seguridad dentro del sistema, todos los servicios otorgados se encuentran regulados, así como también las entidades para que por medio de aquello brindar estabilidad en el tiempo y convertirlo en propulsor de la economía del país. Dentro de las funciones del sistema financiero, están la captación de dinero promoviendo el ahorro para que de esta manera posteriormente pueda canalizar los recursos hacia el resto de actores económicos, simplificar el intercambio de bienes y servicios aplicando al proceso eficiencia e impulsar el impacto de las políticas monetarias, para contribuir satisfactoriamente al desarrollo y crecimiento económico de la nación (Suárez & Mendieta, 2019).

Dentro de las particularidades que tiene la Superintendencia de Bancos está la supervisión de todo el sistema financiero ecuatoriano teniendo como funciones más relevantes, velar por el funcionamiento de las instituciones asegurándose que en el proceso cumplan las normas establecidas para sancionar en caso de no hacerlo y verificar de forma permanente la central de riesgo con la finalidad de identificar los deudores dentro del sistema. Por otro lado, los bancos tienen como objetivo la intermediación financiera en todos los sectores que conforman la economía nacional para proveer de recursos económicos por medio de la banca pública y privada, entre tanto que las mutualistas se enfocan en la negociación de títulos de valores y operaciones de divisas. El sistema financiero también da cabida a las actividades de beneficio social y colectivo a través de las cooperativas, las cuales no tienen sentido de lucro teniendo las funcionalidades similares a la de los bancos, finalizando con las compañías de servicios financieros que se encaminan al arrendamiento mercantil, emisión y administración de tarjetas de crédito y almacenes de depósito (Uzcátegui et al., 2016).

## Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según Reyes et al. (2018) las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad el cumplimiento del objetivo social, el cual es satisfacer las necesidades financieras de los socios que la conforman, a través de la intermediación proporcionando créditos a tasas adecuadas con relación al sistema financiero en general, tanto pasivas como activas para beneficio de los integrantes (Pasara & Dunga, 2021). El funcionamiento de este tipo de entidades está dado por la captación de ahorros para posteriormente colocarlos en forma de préstamos bancarios en los diferentes sectores cooperativos, entre los que están producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios, clasificando a los mismos en cinco segmentos que están en función de los parámetros que se presentan a continuación:

Tabla 1

*Segmentos de cooperativas de ahorro y crédito*

Segmento	Activos (USD)
Segmento 1	Mayor a 80'000,000
Segmento 2	Mayor a 20'000,000 hasta 80'000,000
Segmento 3	Mayor a 5'000,000 hasta 20'000,000
Segmento 4	Mayor a 1'000,000 hasta 5'000,000
Segmento 5	Hasta 1'000,000

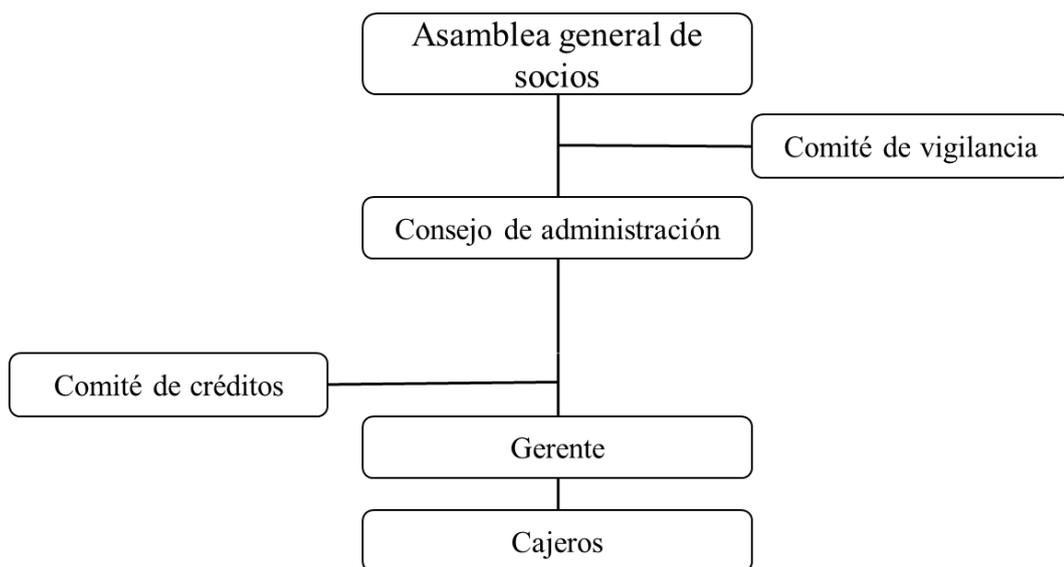
Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales

Nota. Tomado de Reyes et al. (2018).

La relevancia que toman las cooperativas de ahorro y crédito es que dentro de sus clientes están personas de bajo recursos, dando solución a las dificultades del gobierno en orientar servicios financieros a unidades familiares y microempresas que en la mayoría de los casos no son aptas para la banca tradicional; esto se da con la finalidad de alcanzar el desarrollo de la sociedad de manera solidaria y segura, para por medio de aquello contribuir a la mejora de la

calidad de vida. El enfoque legal está descrito en la Constitución de la República del Ecuador como una alternativa organizativa que fomenta la producción de la economía (Tobar & Solano, 2018).

Dentro de las particularidades que tienen las cooperativas están la duración, número de socios, capital social, conformación y aportaciones que remonta su evolución desde la época artesanal de ayuda mutua, creación de ley asociativa entre campesinos y ley de cooperativas con la finalidad de impulsar la generación de empleo existiendo a la fecha del 2020 un total de 3,110 cooperativas (González, 2020). Basándose en lo descrito, se presenta el modelo de organigrama que contienen las cooperativas de Ahorro y Crédito.



*Figura 1.* Organigrama de cooperativa de ahorro y crédito  
 Nota. Tomado de Tobar y Solano (2018).

### **Servicios Financieros**

Hacen referencia al conjunto de servicios prestados por parte de las entidades financieras, entre las cuales están los bancos, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito y demás agentes con la finalidad de ahorrar e invertir de forma diversa, de acuerdo con las particularidades de nivel de riesgo que tienen los participantes (Amal, 2020). Estos servicios proporcionados por la industria

financiera tienen algunos fines, pero el general es la administración del dinero de los clientes para posteriormente ser colocados en el mercado en forma de préstamos a personas y empresas para financiar proyectos y necesidades de consumo que den como resultado una rentabilidad para los ahorradores y ganancias para la entidad (Borja & Campuzano, 2018).

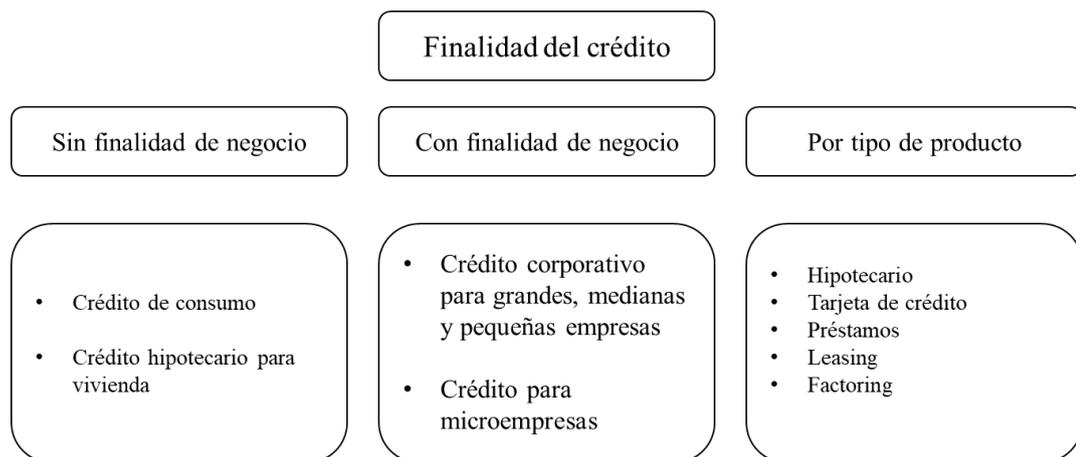
Los servicios financieros están orientados de acuerdo con el propósito al momento de estructurar el producto que puede estar orientado a los siguientes aspectos: sin finalidad de negocio, con finalidad de negocio y por tipo de producto (Negm et al., 2020). Entre los servicios más comunes ofrecidos por el sistema financiero nacional están los créditos de consumo, comercial, vivienda, microcréditos, cuentas corrientes, de ahorro, fondos de garantía y negocios fiduciarios. Los de consumo generalmente están proporcionados a la compra de electrodomésticos y pago de servicios que dado el nivel de riesgo la tasa es elevada, comercial para solventar las necesidades de efectivo de los negocios como capital de trabajo, adquisición de bienes, entre otras y crédito hipotecario para la adquisición de una vivienda o a su vez el mejoramiento de la existente (CFN, 2021).

Con respecto al microcrédito, está orientado a personas naturales y jurídicas, así como también a prestatarios que contengan garantía solidaria para financiar pequeños proyectos sustentados por un plan de negocios. Dentro de los servicios populares, están las cuentas corrientes, las cuales permiten al dueño de esta acumular dinero para posteriormente ser utilizado mediando cheques, transferencias o retiro en agencia similar a las cuentas de ahorros. Los depósitos a plazo tienen como objetivo congelar efectivo pagando una tasa fijada en un contrato, entre tanto que los fondos de garantía son la herramienta utilizada para la

otorgación de financiamiento para pequeños negocios que poseen las garantías para acceder al mismo, mientras que los fondos de inversión son la alternativa de administración de dinero que se acopla al nivel de riesgo de los clientes para pasar finalmente a los negocios fiduciarios que es la actividad de encargo contratada a una administradora para realizar una acción en particular sin que en el proceso se haga transferencia de la propiedad (CFN, 2021).

### **Crédito Bancario**

Es el préstamo realizado por una institución financiera con la finalidad de desarrollar una actividad económica productiva o satisfacer una necesidad de consumo entregado a una persona natural o jurídica, la cual se compromete a través de un contrato de devolver la cantidad desembolsada, sumado al costo financiero denominado tasa de interés en un periodo de tiempo establecido (Urbina, 2019; Kovalova & Iorgachova, 2021). Basándose en lo descrito el otorgamiento del crédito bancario tiene varias finalidades que se presentan a continuación:

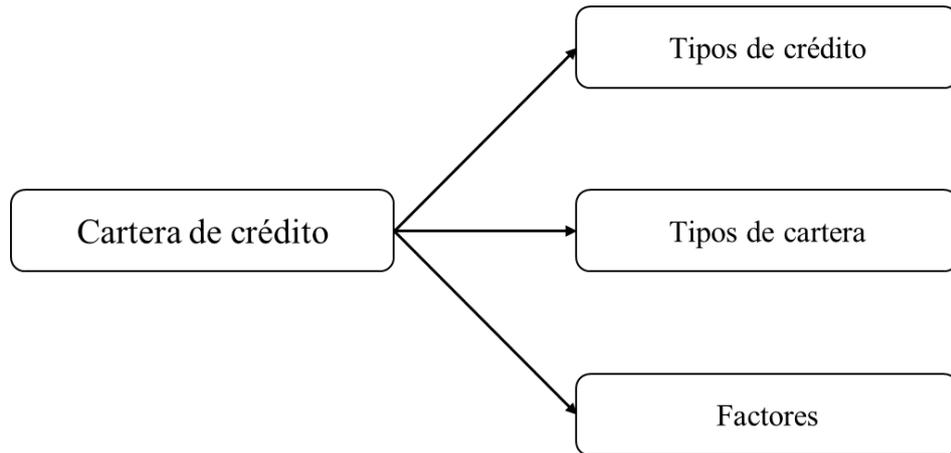


*Figura 2. Finalidad de crédito*  
 Nota. Adaptado de Leal et al. (2017).

Teniendo como base de entendimiento la finalidad del crédito bancario, estas deben de cumplir dos variables fundamentales las cuales son la cartera de

crédito y el crecimiento financiero (Patnaik & Pasumarti, 2020). La primera tiene como objetivo los tipos de crédito donde destacan los comerciales, de consumo, de vivienda, tradicionales, hipotecario, consolidado, personal y prendario que a su vez para su otorgamiento dependen de unos factores, tales como el carácter que hace referencia a la reputación, central de riesgo y honorabilidad del solicitante, así como también del historial financiero en tarjetas de crédito y cuentas bancarias. Otro de los componentes a evaluar es la capacidad de pago y la estabilidad de ingresos que sostenga que va en función del nivel de endeudamiento para ser apto al capital que requiere y del colateral que tenga para cubrir las garantías establecidas dentro de las condiciones de la operación financiera (Leal et al., 2017).

Con respecto a los tipos de cartera que se toman en consideración al momento del análisis de la otorgación de crédito está el historial de cartera vencida, cartera por vencer y cartera que no devenga intereses, donde la primera hace referencia a los montos no pagados a partir de 30 días tomando como punto de referencia el vencimiento del mismo, el segundo, obligaciones que están próximas a vencer y el tercero, carteras castigadas por no pago y que se ha categorizado en un nivel de no pago de intereses para la recuperación del capital. Con los antecedentes descritos se presenta a continuación las categorías fundamentales de las carteras de crédito (Chatterjee, 2016).



*Figura 3. Cartera de crédito*

*Nota.* Adaptado de Chatterjee (2016).

Con relación a la segunda variable, crecimiento financiero, esta analiza el comportamiento del producto financiero y lo valida con las proyecciones del Producto Interno Bruto (PIB) para reducir el riesgo de incumplimiento del solicitante; es decir, a medida que la actividad económica sea adecuada la otorgación de crédito será favorable para impulsar el crecimiento de los negocios, para ello cabe destacar que resulta pertinente la evaluación financiera a través de los indicadores financieros (Flores, 2018).

Según Garzozi et al. (2017) dentro de los principales indicadores a tomar en consideración al momento de una evaluación están los de liquidez, endeudamiento y rentabilidad. Dentro de la liquidez están la razón corriente que mide la capacidad de devolución de las obligaciones a corto plazo con relación a los activos corrientes, prueba ácida similar a la anterior, pero se descuentan los inventarios y el capital de trabajo que es la resta entre los activos corrientes y pasivos corrientes que se presentan a continuación:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

En cuanto al endeudamiento, se dispone del índice de endeudamiento, índice de autonomía y el índice de desarrollo de nuevos productos donde el primero relaciona el pasivo acumulado con terceros en función de los activos totales, el segundo la relación de las obligaciones con terceros y el patrimonio, entre tanto que el tercero el pasivo corriente en función del total de pasivo para destacar el nivel de deuda a corto y largo plazo (Garzozzi et al., 2017), el cual se presenta a continuación:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Índice de autonomía} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Índice de desarrollo nuevos productos} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$$

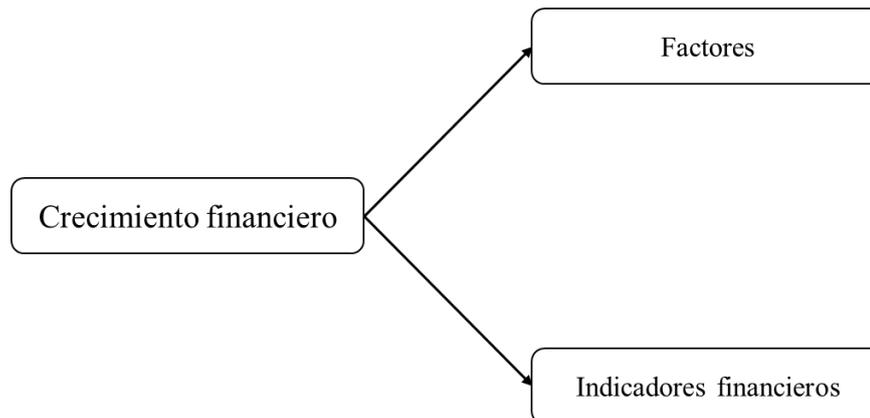
Finalmente, el índice de rentabilidad analiza el estado de ingreso de flujos de dinero con los gastos incurridos en el proceso con el objetivo de establecer la rentabilidad bruta, rentabilidad operacional y rentabilidad neta, la cual se compara el beneficio bruto, operacional y neto con los ingresos obtenidos (Garzozzi et al., 2017), como se presenta a continuación:

$$\text{Rentabilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Rentabilidad operacional} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Rentabilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

El análisis financiero se complementa con la planificación, factores internos y factores externos, donde el primero es el nivel de cumplimiento de las estrategias a implementar para la obtención de los ingresos proyectados, la segunda el compromiso de los colaboradores a cumplir las metas establecidas, la cual va en relación con el capital propio disponible y la experiencia en el mercado y finalmente el tercero por las oportunidades y amenazas. Con lo expuesto, se presentan las variables claves que se toma en consideración para el crecimiento económico (Valle & Valle, 2020).



*Figura 4.* Crecimiento financiero  
 Nota. Adaptado de Flores (2018).

Los beneficios de la inclusión financiera son amplios y van desde el aumento de la eficiencia de los mercados financieros hasta el impacto en el bienestar de los hogares. También se ha asociado con un mayor acceso a los servicios financieros, lo que a su vez puede facilitar la aproximación a otros servicios esenciales para lo cual se han propuesto varias teorías para explicar cómo el acercamiento financiero puede facilitar la gestión a través de la oferta y demanda, la red y costo de transacción, las cuales se desarrollan a continuación.

## **Teoría de la Oferta y la Demanda**

Una de las teorías más simples se basa en la oferta y la demanda que según esta, el acceso a los servicios financieros puede facilitar la entrada a otros servicios al aumentar la demanda de manera adecuada (Heckman, 2018). El incremento de la demanda puede impulsar a las empresas a ofrecer nuevos productos y servicios o a mejorar la calidad de los existentes. Esto, a su vez, puede facilitar el acceso a los servicios y productos para aquellos que no tienen una aproximación a los servicios financieros (Wells & Krugman, 2020).

La teoría de la oferta y la demanda se puede aplicar a los servicios y a la inclusión financiera de diversas maneras. Por ejemplo, la oferta de servicios bancarios y de inclusión financiera puede aumentar si se mejoran las condiciones macroeconómicas del país. Por otro lado, la demanda de servicios bancarios y de inclusión financiera puede incrementar si hay más personas que necesitan acceder a la prestación de servicios (Leff, 2019).

La inclusión financiera también se puede ver como un producto que se ofrece y se demanda en el mercado. La oferta de inclusión financiera puede aumentar si hay más instituciones financieras que ofrecen servicios para personas con bajos ingresos. La demanda de inclusión financiera puede incrementar si hay más personas con bajos ingresos que necesitan acceder a los servicios financieros (Orazi et al., 2019).

## **Teoría de la Red**

Esta teoría se basa en la idea de que el acceso a los servicios financieros puede facilitar la entrada de otros servicios mediante la creación de una red de contactos. Según esta teoría, la entrada de servicios financieros puede permitir que las personas establezcan contactos con otros consumidores que tengan los

intereses acerca de los servicios financieros. Estas conexiones pueden ser útiles para el acceso a otros tipos de servicios, como el empleo, la educación y la atención médica (Benzecry et al., 2019).

La teoría de la red en servicios de inclusión financiera se centra en el rol de las redes sociales en el fomento de la masificación financiera. Según esta teoría, las redes sociales pueden desempeñar un papel en este ámbito al facilitar el acceso a los servicios y la educación financiera, en conjunto con el intercambio de información. Estas redes también pueden ayudar a fomentar la inclusión financiera al brindar una plataforma para que las personas compartan sus experiencias y conocimientos sobre sus experiencias acerca de este tipo de servicios (Chungandro et al., 2021).

La teoría orientada a la inclusión financiera se centra en el establecimiento de redes de servicios financieros para la prestación de servicios a los clientes de bajos ingresos; la idea es que estas redes sean más eficientes y eficaces que las estructuras tradicionales a fin de que estos accedan a los mismos. La teoría de la red en servicios e inclusión financiera también se encamina en el establecimiento de canales de distribución adecuados para asegurar que los clientes de menores ingresos gocen de esta oportunidad de manera adecuada (Chungandro et al., 2021; Carrillo et al., 2019).

### **Teoría de los Costos de Transacción**

Esta teoría se basa en la idea de que el acceso a los servicios financieros puede facilitar la entrada a otros servicios al reducir los costos de transacción, incluyendo aquellos relacionados con la búsqueda de información, negociación y coordinación necesaria para entrar a otros servicios. Esto debido a la simplicidad

de aproximación de la prestación de servicios para aquellos que no tienen acceso a los mismos (Serna, 2021).

La teoría de los costos de transacción se refiere al precio asociado con la realización de una transacción (Rindfleisch, 2019). Estos pueden incluir los de búsqueda de información, negociación, supervisión y protección de los derechos de propiedad, así como también de las transacciones que se han utilizado para explicar por qué algunas personas no acceden a los servicios financieros, como los préstamos y las cuentas bancarias. Esto está dado por los costos incurridos que pueden transformarse en un obstáculo para la inclusión financiera, ya que los servicios financieros si son demasiados costosos para algunas personas no tendrán acceso a los mismos (Vera et al., 2020).

La teoría de los costos de transacción también puede explicar por qué algunas personas prefieren utilizar servicios financieros informales, como los prestamistas locales, en lugar de los servicios bancarios formales a lo cual se le puede sumar la desinformación acerca de los productos financieros de la población (Teófilo et al., 2021).

### **Marco Conceptual**

La tasa de interés o también conocido como costo financiero es el nivel de dinero que se paga a una persona o institución financiera por el otorgamiento de un préstamo bancario. Desde otro punto de vista hace referencia a la unidad monetaria que percibe una entidad por el capital invertido en el tiempo, existen dos grandes tipos de tasas, la activa y la pasiva (Vargas et al., 2021).

La tasa activa hace referencia a la proporción económica cobrada por las entidades financieras al momento de otorgar un préstamo bancario a los agentes de la sociedad que pueden ser personas naturales o jurídicas. Esta tasa tiene como

finalidad generar rendimientos para que posteriormente los bancos puedan devolver el dinero a los depositantes o inversionistas (Prado et al., 2019).

La tasa pasiva es aquella cobrada por los depositantes o inversionistas al momento de congelar sus excedentes de efectivo en una entidad financiera, la cual es pactada al momento de firmar el contrato financiero (Prado et al., 2019).

El crédito bancario tiene como finalidad el desarrollo económico de una economía a través del financiamiento de proyectos y otorgación de recursos para por medio de aquello solventar las necesidades de capital de trabajo y compra de bienes de capital. Desde otro punto de vista es la cantidad monetaria que presta una entidad financiera con el compromiso de la otra parte de entregarla en un tiempo determinado, sumándole los intereses que se generan el cual se estableció con antelación (Urbina, 2019).

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades financieras de sus socios, a través de la intermediación financiera. La finalidad de la estructura de las cooperativas es la unión de personas que ahorran un conjunto de recursos para ser colocados en forma de créditos a las personas que los necesiten a una tasa de interés preferencial (Tobar & Solano, 2018).

Los indicadores financieros son herramientas que sirven para analizar la estabilidad económica que tiene un negocio peculiar para determinar el nivel de riesgo que tiene el mismo y las acciones a ejercer para mejorarla. La información que transcribe este análisis es obtenida de los estados financieros estado de resultado, balance general y flujo de caja donde las ratios se mezclan entre sí o hacen énfasis a uno en particular (Carchi et al., 2020).

Los servicios financieros son productos especializados otorgados por la banca y fondos de gestión de activos con la finalidad de administrar el dinero de terceras personas aplicando en el proceso un conjunto de inversiones que van orientadas al perfil de riesgo del cliente (CFN, 2021).

En la siguiente tabla se evidencian todas las variables que conforman el segundo capítulo del presente estudio con sus respectivas referencias.

Tabla 2

*Variables teóricas y sus referencias*

<b>Variables</b>	<b>Referencias</b>
Modelo de negocios	(Koprivnjak & Oberman, 2020); (Aguilar, 2018); (Jonyo et al., 2018); (Zaldívar et al., 2020); (Vicuña, 2017)
Propuesta de valor	(Bailetti et al., 2020); (Escobar et al., 2018); (Rosário & Raimundo, 2021); (Llamas & Fernández, 2018)
Sistema financiero	(Tucker, 2019); (Tobar, 2020); (Veysov & Stolbov, 2012); (Suárez & Mendieta, 2019); (Uzcátegui et al., 2016)
Cooperativas de Ahorro y Crédito	(Reyes et al. (2018); (Pasara & Dunga, 2021); (Tobar & Solano, 2018); (González, 2020)
Servicios Financieros	(Amal, 2020); (Borja & Campuzano, 2018); (Negm et al., 2020); (CFN, 2021)
Crédito Bancario	(Urbina, 2019); (Kovalova & Iorgachova, 2021); (Patnaik & Pasumarti, 2020); (Leal et al., 2017); (Chatterjee, 2016); (Flores, 2018); (Garzozzi et al., 2017); (Valle & Valle, 2020)
Teoría de la Oferta y la Demanda	(Heckman, 2018); (Wells & Krugman, 2020); (Leff, 2019); (Orazi et al., 2019)
Teoría de la Red	(Benzecry et al., 2019); (Chungandro et al., 2021); (Carrillo et al., 2019)
Teoría de los Costos de Transacción	(Serna, 2021); (Rindfleisch, 2019); (Vera et al., 2020); (Teófilo et al., 2021)
Marco conceptual	(Vargas et al., 2021); (Prado et al., 2019); (Urbina, 2019); (Tobar & Solano, 2018); (Carchi et al., 2020); (CFN, 2021)

## Capítulo II

### Marco Referencial

En el marco referencial se presentan las investigaciones referenciales similares al tema de investigación y que servirán como insumo para la propuesta. Adicionalmente, se muestran estadísticas del sistema financiero y el marco legal pertinente.

#### Investigaciones Referenciales Internacionales

En el trabajo realizado acerca de la implementación de servicios financieros y no financieros para el fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas se estableció que la razón de ser de estas instituciones financieras colaborativas es cumplir a cabalidad la voluntad de los socios a nivel económico, social y cultural. A través del tiempo se ha ido trabajando en función de la razón de ser de las cooperativas, pero no se han ejecutado herramientas para medir los objetivos sociales. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo y cualitativo dando como principales resultados que la comunidad tiene falencias de capacitación, seguido de asesoramiento técnico y servicios relacionados a cultura financiera, educación, salud y recreación, lo que provoca mal uso de los recursos financieros obtenidos para actividades productivas y comerciales. Basándose en los datos obtenidos se realizó una propuesta orientada a los resultados a través de un plan piloto para corregir reformas internas y organizacionales para la implementación de portafolio de servicios, donde se promueva el éxito de los clientes (Solís & Cahuapaza, 2017).

Por otro lado, se integra el estudio de Martínez (2018) cuyo objetivo fue desarrollar un modelo para la inclusión de *Big Data* orientado a la banca tradicional con el fin de brindar servicios y productos innovadores a los clientes.

A través del método de estudio de caso, este modelo implicó el desarrollo de siete etapas para su creación, partiendo desde la definición, reconocimiento de las fuentes de datos, diseño, captura, almacenaje, análisis, evaluación y monitoreo. Dado la implementación de este modelo en la banca tradicional, se identificó que su importancia radica en mantener un enfoque centrado en el cliente, donde se cumplen las necesidades financieras de los mismos mediante el ofrecimiento de productos personalizados e innovadores.

Adicional, se integra el estudio de Castillo (2018) el cual se desarrolló con el objetivo de crear una propuesta de mejora orientada a la recuperación de cartera del servicio de asesoría financiera. La investigación fue de carácter exploratorio, descriptivo y explicativo; además, se empleó el método deductivo-inductivo y los datos se recolectaron mediante entrevistas y una ficha de observación. Los resultados determinaron la existencia de diferentes motivos para la cancelación del servicio, tales como el tiempo de espera para la atención, falta de empatía del personal y canales de contacto limitados, generando una significativa baja en los ingresos de la organización. La propuesta considerada abarcó cuatro puntos claves que aluden a la reducción del tiempo de atención, inclusión de formatos nuevos para la entrega del servicio, mejoras en la experiencia del servicio e incremento del conocimiento del personal de asesorías; todo esto demandó una inversión de \$11'031,892.50.

### **Investigaciones Referenciales Nacionales**

En el trabajo realizado por Chanaguano (2020) orientado al desarrollo de un producto financiero para incentivar el emprendimiento productivo, se pudo denotar la limitante de recursos financieros y técnicos que tiene el sector comunitario. La metodología de investigación tuvo un enfoque mixto de alcance

descriptivo y para la toma de información se realizó una encuesta a los socios de la cooperativa y una entrevista al gerente de esta. Entre los principales resultados obtenidos se conoció que no existe un producto que se acople a las necesidades del emprendimiento sabiendo que este sector es un motor de la economía por las plazas de empleo que genera contribuyendo a la calidad de vida de la sociedad. Con estos antecedentes se propuso un servicio que se apege a los requerimientos financieros y nivel de riesgo de los emprendedores para posteriormente realizar la factibilidad financiera para establecer la viabilidad dando un Valor Actual Neto (VAN) superior a cero y un ratio de costo y beneficio de 1.25; es decir, es adecuada su implementación.

El trabajo realizado por Hidalgo (2020) tuvo la finalidad de aportar inclusión económica a los socios de cooperativas de ahorro y crédito a través del acceso del dinero electrónico. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo que usó como herramienta de toma de datos la encuesta de los socios y entrevista a un experto. Entre los datos obtenidos dentro del estudio estuvieron que los socios usaron poco el dinero electrónico por desconocimiento y por la escasa estrategia de difusión de las cooperativas, lo que ocasiona que en ocasiones los clientes opten por créditos alternativos de tasas elevadas. La solución a la problemática se dio en función de ejecutar capacitaciones de cómo utilizar este mecanismo financiero para dotar de inclusión económicas a los usuarios con una campaña de comunicación adecuada para llegar al público objetivo de forma satisfactoria.

La ley de EPS está orientada a la presentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como instituciones que pueden proveer beneficios satisfactorios al país, a través del desarrollo local. Reyes et al. (2018) realizaron un trabajo de

investigación, por medio de la implementación de un modelo econométrico en la que intervinieron las variables de empleo y cartera de créditos, así como también el capital social conformado por instituciones con la finalidad de generar crecimiento. Entre las particularidades arrojadas por el estudio estuvieron que el capital se encuentra afectado por las diferentes carteras de crédito, depósitos a plazo, empleo y PIB, concluyendo que existe una correlación positiva entre el crédito y el crecimiento económico, pero se podría mejorar el resultado asignando el producto ideal al cliente, ya que por las necesidades de financiamiento suelen tomar el crédito con costos más elevados (Reyes et al., 2018).

El principal propulsor de las entidades financieras está dado por la capacidad de ejecución de proyectos de cartera de los agentes económicos del país, por tal razón la intermediación financiera es clave para el desarrollo de estos sin problema alguno, lo que ha dado paso a la investigación sobre la obtención de fuentes de financiamiento dentro del mercado alternativo. Dentro de los mecanismos alternativos tomados en el estudio estuvieron la titularización de la cartera de crédito y la venta de cartera de crédito, donde se resaltó que las cooperativas de ahorro y crédito está compuesta por socios y no clientes y la titularización de la cartera en el mercado de valores resulta satisfactorio para alcanzar niveles adecuados de liquidez que beneficien a los integrantes de la cooperativa sin tener que incrementar el riesgo ni disminuir la rentabilidad (Pilataxi, 2016).

En un trabajo de investigación orientado a la administración de riesgo operativo de las cooperativas de ahorro se desarrolló una metodología de la investigación de alcance descriptivo con la finalidad de establecer las particularidades que tienen los agentes que intervienen en el proceso bajo un

método deductivo en el que se inspeccionaron las variables por medio de la base teórica de origen. Entre los resultados obtenidos se conoció que el análisis financiero resulta fundamental para conocer de manera adecuada el rendimiento de los procesos internos y externos para identificar el riesgo operativo en las cooperativas; por tanto, se concluyó que la aplicación de lineamientos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales con gestiones de enfoque cuantitativo y cualitativo aportan valor si se complementan con auditorías continuas que permitan la resolución de errores de forma eficaz (Vargas et al., 2019).

En un trabajo desarrollado sobre la incidencia del crédito para el mejoramiento de la calidad de vida de los que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, se evaluó el crédito de tipo productivo ya que es el relacionado para el progreso socioeconómico. Para lograr el objetivo se analizó el procedimiento de los colaboradores en el uso de los recursos, así como también el destino de estos, sumado al análisis de los indicadores financieros para determinar la estabilidad económica de los clientes. Entre los resultados obtenidos se destacó que los trabajadores no tienen procedimientos a aplicar para el uso de los recursos ni seguimiento de los préstamos, tampoco se analiza el impacto socioeconómico. Al aplicar la metodología propuesta se llegó a la conclusión de acuerdo al dictamen de especialistas que el crédito productivo impacta positivamente a los socios y familias si existe un manual de asignación de recursos y seguimiento de a dónde van los préstamos por parte de la estructura organizacional (Pilamunga, 2017).

En el trabajo investigativo orientado a la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito se estableció que este tipo de instituciones

constituyen un papel fundamental en la colocación de crédito del sistema financiero nacional. Por tanto, el buen uso de los fondos de los socios por medio de otorgación de créditos en el proceso de intermediación debe de cumplir el equilibrio entre riesgo y rentabilidad a través de un adecuado análisis financiero donde se supere los filtros de solvencia liquidez y rentabilidad para que los negocios y personas puedan devolver de forma adecuada los compromisos adquiridos. La metodología tuvo un alcance descriptivo y enfoque cuantitativo por la revisión numérica de los datos de la cooperativa Alianza del Valle (Ocaña, 2020).

Entre los resultados principales determinados en el estudio se pudo establecer que con relación a los indicadores aplicados al estudio en los periodos del 2014 al 2018, la morosidad presenta un comportamiento a la baja con decrecimiento de 3.30%, mientras que la liquidez pasó del 21.33% en el 2014 a 30.16% en el 2018 lo que representa un crecimiento adecuado. En cuanto a la solvencia, esta disminuyó y la rentabilidad ha crecido de manera paulatina; por tanto, se denota un segmento satisfactorio en niveles de riesgo (Ocaña, 2020).

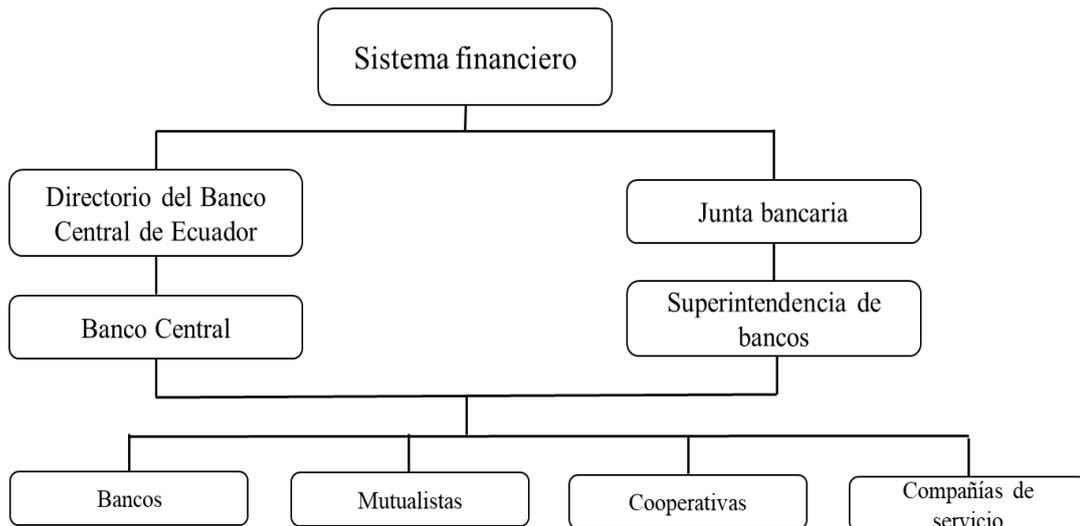
En el trabajo de Cabrera y Saráuz (2017) se evidenció que, los productos financieros son estimados como un elemento ventajoso en el Ecuador, específicamente en el sector agrícola, agroindustrial y agropecuario, financiado mediante diferentes agencias financieras. Los resultados del estudio de mercado evidenciaron que el producto financiero que más demanda posee en el sector microempresarial es el microcrédito con un total del 85%. Del análisis de la oferta se determinó que, en el cantón Montúfar de la provincia del Carchi, donde se efectuó el estudio existen seis entidades financieras que ofrecen productos o servicios financieros. Por otro lado, la demanda insatisfecha de créditos fue de

565 en el 2017, mientras que, en el 2021 estima 497 créditos. El impacto que desarrolla un producto financiero (microcrédito) es de carácter medio con relación a las variables de economía, eje social y entorno microempresarial.

### **Estadísticas del Sistema Financiero**

El Banco Central del Ecuador (BCE) evidencia datos estadísticos en el año 2017 de 1'762,175 créditos aprobados representado por el 16% de los ciudadanos adultos del Ecuador; por otro lado, se estimó cerca de 3'211,181 cuentas de ahorro y 105,944 cuentas corrientes, en cifras referenciales esto representa al 28.15% de la población con acceso al menos de dos productos financieros, el 4.22% de tres a cuatro y, por último, un mínimo del 0.14% a más de cinco productos financieros. Mientras que, las tarjetas bancarias presentaron cerca de 1'310,339 transacciones de débito y 334,281 de crédito. El crédito suele ser el medio bancario más común con un registro de 1'758,255 cuentas de ahorro y 1'762,175 créditos. La liquidación de créditos se da mayormente en el sector inmobiliario con un 37%, posteriormente el consumo prioritario con un 32% y un 22% hacia el consumo ordinario, en cuanto a créditos educativos solo se estima un 2%, ya que la gran parte de entidades bancarias no ofrecen servicios para cancelación de cuotas por educación privada (BCE, 2018).

El sistema financiero ecuatoriano posee una estructura clasificada en entidades gubernamentales que tienen como finalidad la regulación financiera y por otro lado las diferentes entidades que participan en el mercado, las cuales se presentan a continuación:



*Figura 5.* Estructura de sistema financiero

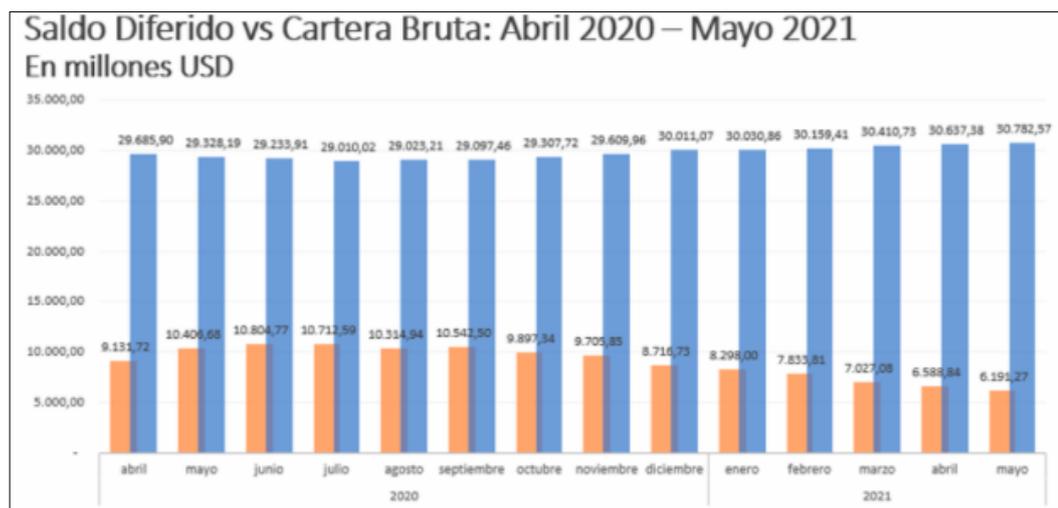
Nota. Adaptado de (Uzcátegui et al., 2016)

Dentro de la estructura del sistema financiero, el directorio del BCE tiene como característica ser un ente autónomo, el cual está descrito en la ley de régimen monetario que orienta acciones a proponer políticas monetarias, cambiaria, crediticia y financiera del Ecuador que a su vez se encuentra constituido por el director del BCE, un delegado de la Presidencia de la República y el ministro de Finanzas. Dentro de las funciones principales de la entidad, están la aprobación del monto de pago realizado a través de los medios de pago, regulación de los bancos con la finalidad que cumplan con el monto de encaje, autorización de emisión de créditos a corto, mediano y largo plazo por parte de las entidades financieras, establecer las tasas de interés tanto pasivas como activas y el procedimiento a implementar para las divisas que entran y salen del territorio nacional (Uzcátegui et al., 2016).

En razón de las funciones que tiene el BCE están la aplicación y cumplimiento de las políticas monetarias con la finalidad de que circule la moneda en el país de manera adecuada, así como también la aprobación de entrega de créditos por parte de las entidades que conforman el sistema financiero

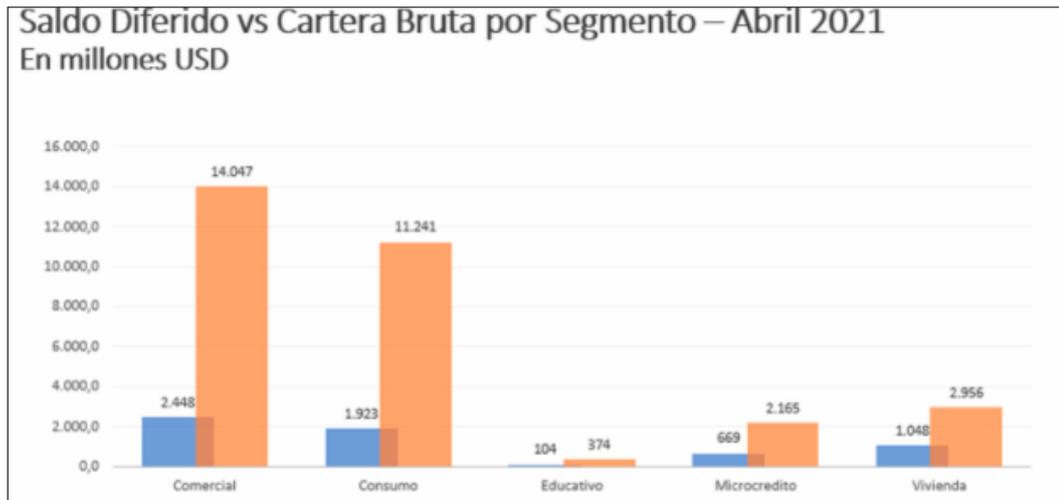
en casos de emergencia manteniendo el encaje bancario establecido, suministrar de dinero y manejo de la caja de compensación. En cuanto a la junta bancaria, se encarga de manera puntual en la elaboración de todos los aspectos regulatorios y de supervisión, lo cual posteriormente es ejecutado por la Superintendencia de Bancos, así como también permitir actividades de operación financiera no dispuestas en la ley estipulando plazos en el desarrollo de las mismas (BCE, 2021b).

Por otro lado, el sistema financiero ha tenido un comportamiento partiendo de la banca privada, la cual ha ido reduciendo de manera significativa el diferimiento del saldo pendiente, lo que ha ocasionado que la cartera total se haya mantenido en el periodo del 2020 al 2021. Con respecto a la cartera mantenida, se encuentra concentrada principalmente en el sector comercial, consumo, vivienda y microcrédito. Esta información se complementa con la reducción del número de operaciones diferidas en los periodos anteriormente mencionados, donde el consumo es el que ha tenido un decremento considerable como se puede apreciar en las figuras que se presentan a continuación:



**Figura 6.** Saldo diferido versus cartera bruta banca privada 2020 al 2021

*Nota.* Tomado de *Estadísticas – Superintendencia de Bancos*, por Superintendencia de Bancos, 2021.



*Figura 7.* Composición de cartera por segmento banca privada

*Nota.* Tomado de *Estadísticas – Superintendencia de Bancos*, por Superintendencia de Bancos, 2021.



*Figura 8.* Saldo diferido banca privada

*Nota.* Tomado de *Estadísticas – Superintendencia de Bancos*, por Superintendencia de Bancos, 2021.

Desde el punto de vista de la banca pública, el comportamiento ha sido similar a la privada, pero menos pronunciada en referencia al saldo diferido, notándose concentración en los segmentos comerciales, microcrédito y crédito de la inversión pública. Cabe recalcar que, de acuerdo con la información presentada a continuación, la inversión pública y el microcrédito son las que menos han diferido los saldos en cartera.

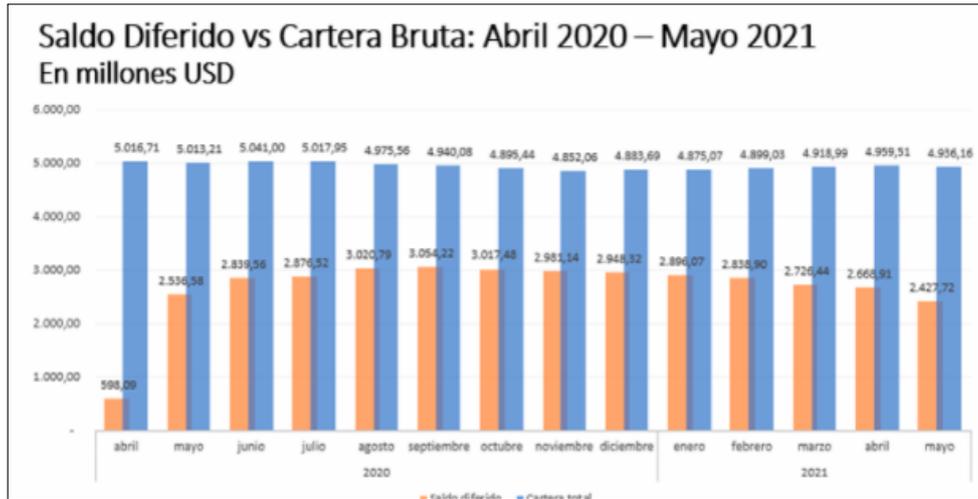


Figura 9. Saldo diferido versus cartera bruta banca pública 2020 al 2021  
 Nota. Tomado de Estadísticas – Superintendencia de Bancos, por Superintendencia de Bancos, 2021.

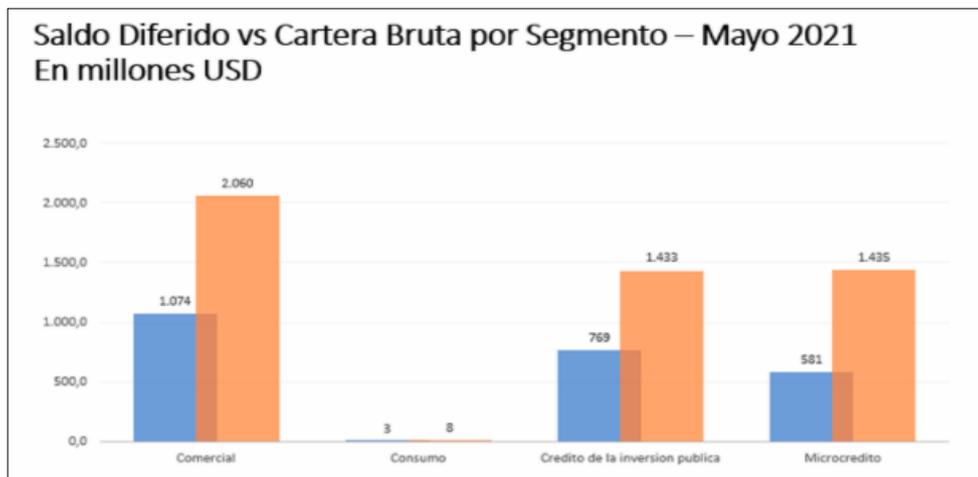


Figura 10. Composición de cartera por segmento banca pública  
 Nota. Tomado de Estadísticas – Superintendencia de Bancos, por Superintendencia de Bancos, 2021.

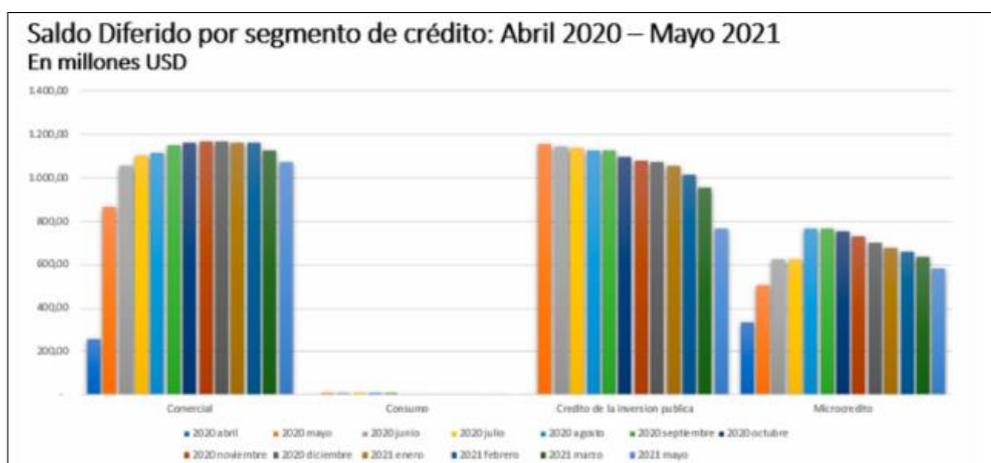
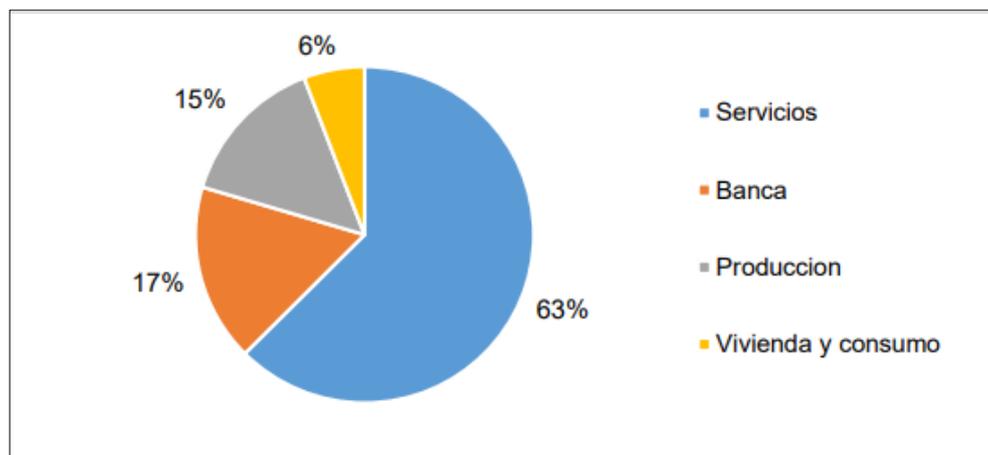
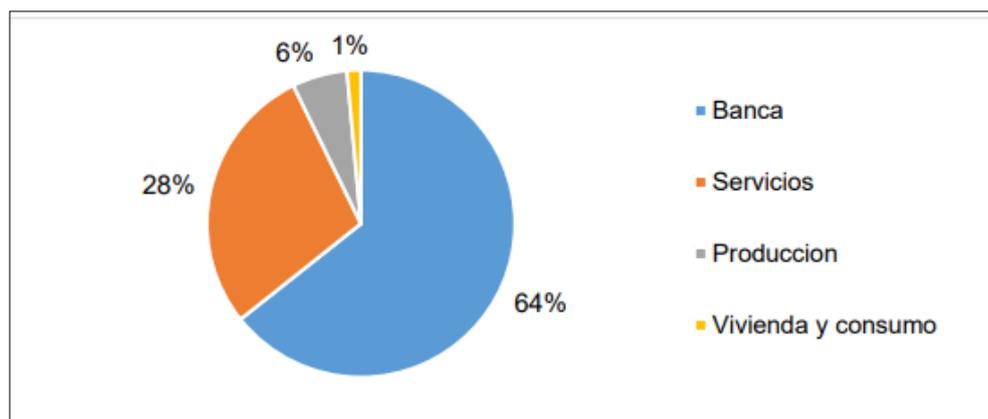


Figura 11. Saldo diferido banca pública  
 Nota. Tomado de Estadísticas – Superintendencia de Bancos, por Superintendencia de Bancos, 2021.

Con respecto a la clasificación realizada por la Superintendencia de EPS, los sectores de cooperativas de ahorro y crédito que constituyen un total de 3,110 están concentrados en el segmento de servicios con el 63%, seguido de la banca con el 17%, producción el 15% y el 6% vivienda y consumo, donde a nivel de facturación, la banca es la más representativa con el 64% del total, entre tanto que el 28% servicios y el 6% producción (González, 2020), como se presenta a continuación:



*Figura 12. Cooperativas por sector*  
*Nota. Tomado de González (2020).*



*Figura 13. facturación por sector*  
*Nota. Tomado de González (2020).*

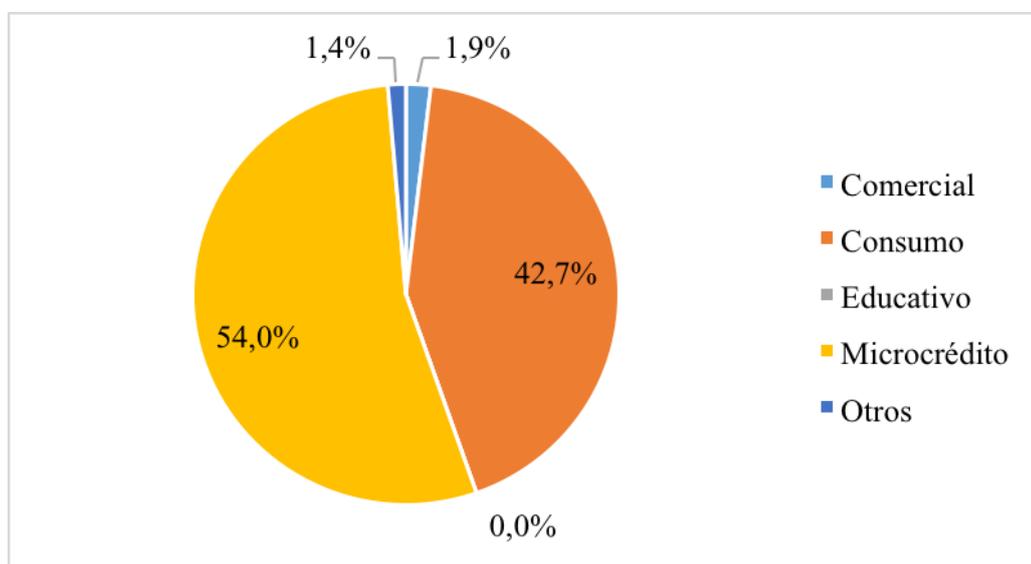
Por otro lado, la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS) hace énfasis en cuatro productos financieros que posee como objetivo fortalecer y afianzar la Economía Popular y Solidaria (EPS), a través de

alianzas estratégicas con las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras entidades bancarias. La CONAFIPS brinda diversos fondos a estas instituciones con el fin de beneficiar con créditos productivos a sus socios; según reportes oficiales, el Ecuador cuenta con 550 cooperativas de ahorro y crédito que engloba aproximadamente ocho millones de socios, con extensión de casi 3,500 puntos de atención (CONAFIPS, 2020).

## Situación Actual

### Créditos nacionales

En el año 2016 según información recabada de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) el volumen de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito estuvieron concentradas en dos sectores partiendo con el microcrédito con el mayor peso equivalente al 54% y consumo con el 42.7% como se presenta en la figura a continuación:



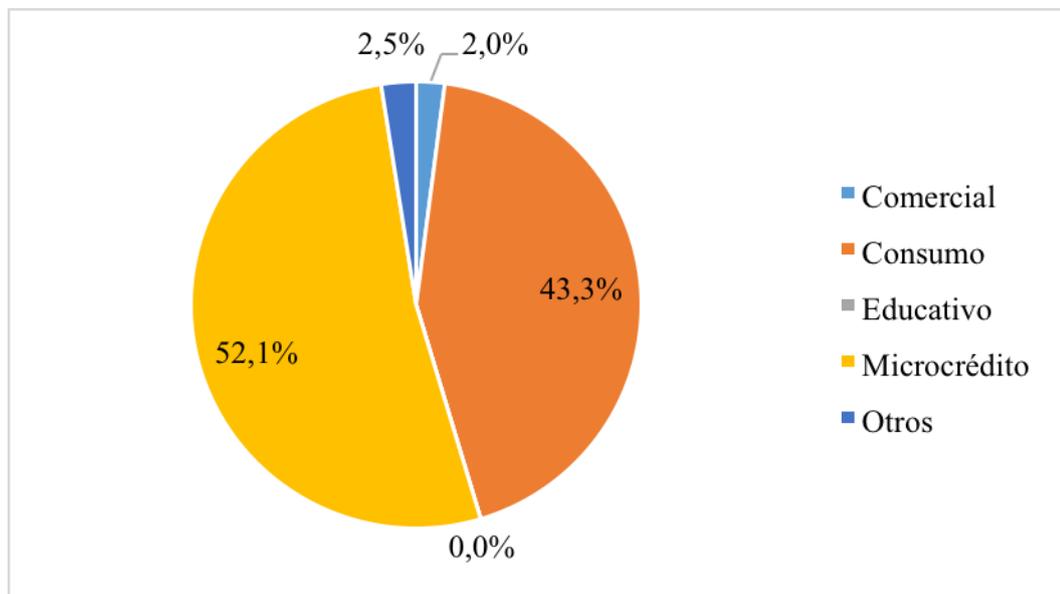
*Figura 14.* Peso nacional por tipo de crédito 2016

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

Con respecto al desenvolvimiento de los créditos en el año 2017 de acuerdo con la información de la SEPS a nivel nacional, se pudo observar que las

operaciones financieras estuvieron realizadas con similar peso que el año anterior, mostrando supremacía en los sectores de microcrédito con el 52.1%, seguido del consumo con el 43.3% y comercial el 2.0%.

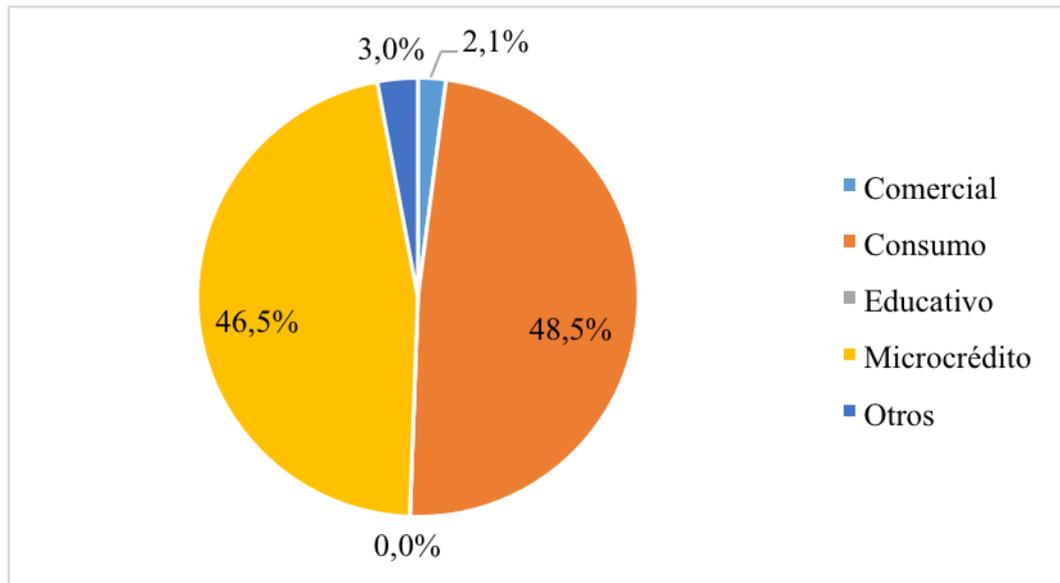
Con los datos descritos en el párrafo anterior se puede denotar una concentración del 95.5% en los sectores de microcrédito y consumo, los cuales tuvieron apreciaciones en los montos otorgados del 57.6% y 65.5% respectivamente con relación al año 2016.



*Figura 14.* Peso nacional por tipo de crédito 2017

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

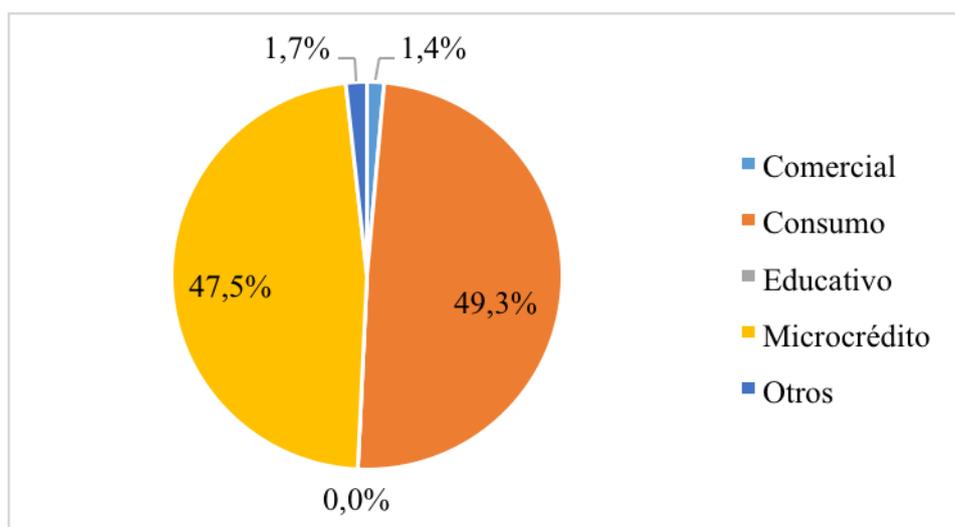
En relación con los créditos otorgados en el año 2018 a nivel nacional se mantiene la tendencia de los dos sectores descritos con anterioridad, con la diferencia que el consumo desplazó al microcrédito con el 48.5% y 46.5% respectivamente. En cuanto al comportamiento del crecimiento de la colocación de montos de crédito se constató un incremento con respecto al año anterior del 10.3% para el sector de consumo, entre tanto que para los microcréditos un decrecimiento del 12.2%.



*Figura 15.* Peso nacional por tipo de crédito 2018

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

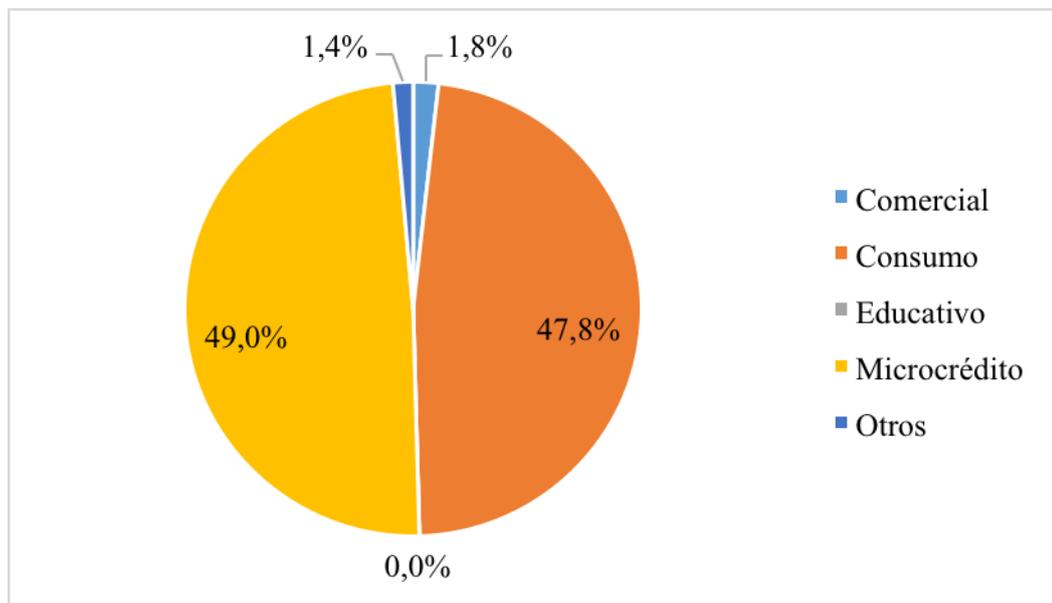
Con respecto al comportamiento de los créditos en el año 2019 se mantuvo el comportamiento de los dos sectores principales destacando el consumo con el 49.3% y el microcrédito con el 47.5%. En este año el volumen de crédito experimentó decrecimientos representando un 1.9% en consumo, seguido del 1.4% que sufrió microcrédito.



*Figura 16.* Peso nacional por tipo de crédito 2019

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

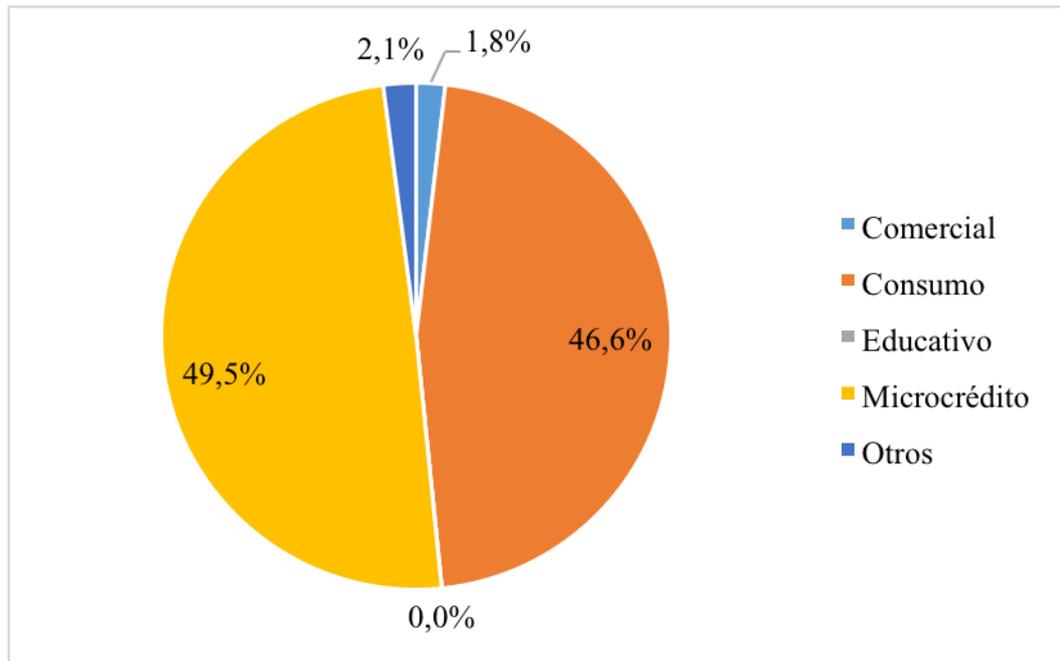
En el año 2020 se pudo denotar que la tendencia de los primeros años de estudio volvió a su peso original, donde el microcrédito encabezó la otorgación de créditos con el 49.0%, entre tanto que el consumo obtuvo un 47.8%. A nivel general, los montos de préstamos experimentaron una reducción del 14.8% donde el consumo fue el más castigado con el 17.6%, seguido del microcrédito con el 12.1% de reducción.



*Figura 17.* Peso nacional por tipo de crédito 2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

Con los parámetros descritos en el estudio de montos otorgados de créditos a nivel nacional en el periodo del 2016 al 2020, se llegó a la conclusión que el sector más representativo es el de microcrédito con el 49.5%, seguido del consumo con 46.6%, lo que quiere decir que ambos sectores tienen un peso del 96.1% en la totalidad de créditos.



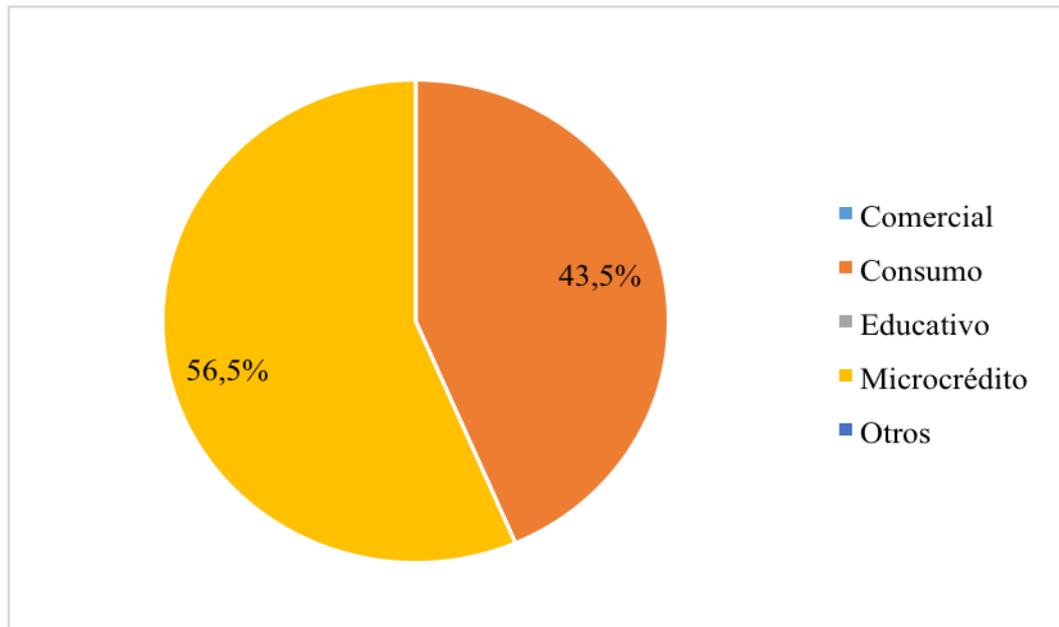
*Figura 18.* Peso nacional créditos promedio 2016 – 2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

En relación con el estudio de los volúmenes de crédito a nivel nacional se pudo constatar que los sectores más representativos fueron los de microcréditos y consumo por lo que se procede al análisis de préstamos en La Troncal, con la finalidad de verificar si el comportamiento tiene similitud al determinado a nivel nacional para posteriormente enfocarse en el sector de mayor ponderación y abrir los productos disponibles para la propuesta del producto financiero.

### **Créditos La Troncal**

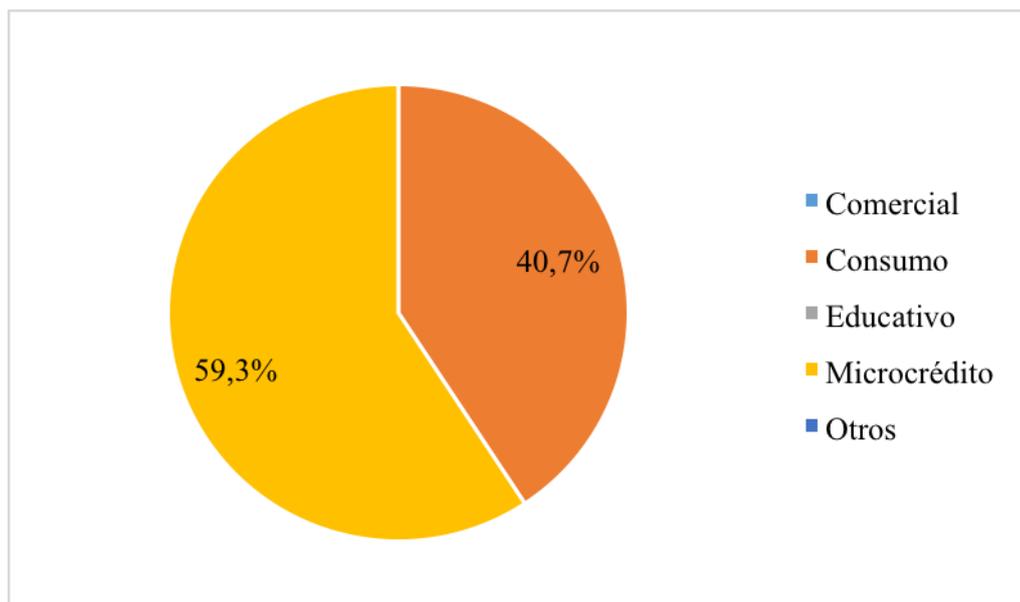
La colocación de créditos en La Troncal en el año 2017 fue dada en los sectores de microcrédito y consumo con el 56.5% y 43.5% respectivamente. En el estudio del año en mención, se pudo destacar que las asignaciones se centraron solo en esos dos sectores.



*Figura 19.* Peso La Troncal por tipo de crédito 2017

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

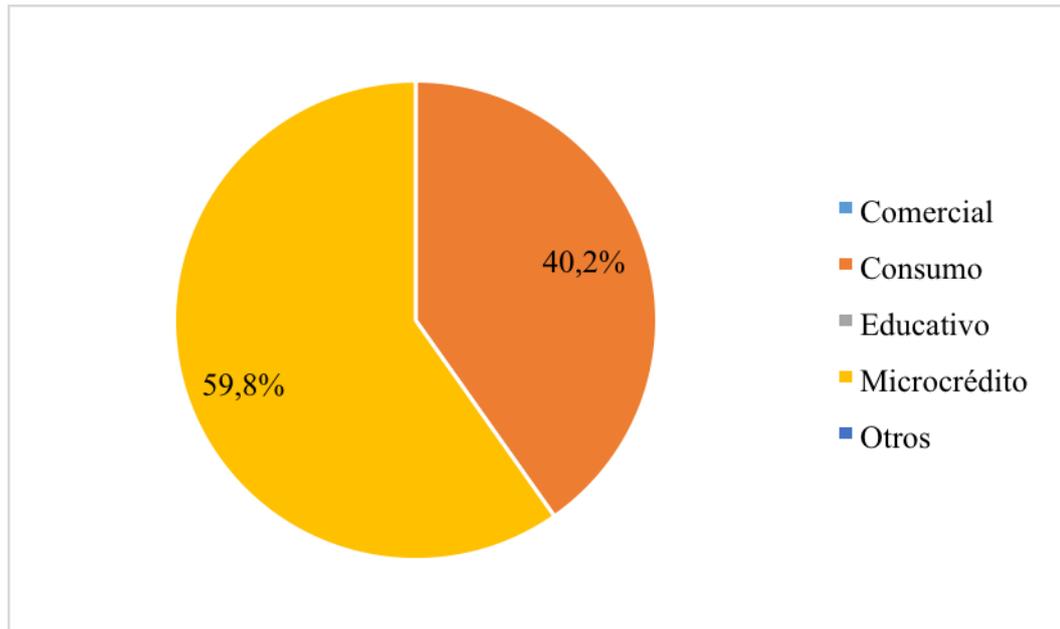
Con respecto a los resultados hallados en el año 2018 se pudo denotar que la tendencia se mantuvo en cuanto a los sectores de microcrédito y consumo con el 59.3% y 40.7%, observándose que en relación con el año anterior la colocación de montos de crédito experimentó un crecimiento significativo que representó un 40.6% en microcréditos, entre tanto que el de consumo de 25.3%.



*Figura 20.* Peso La Troncal por tipo de crédito 2018

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

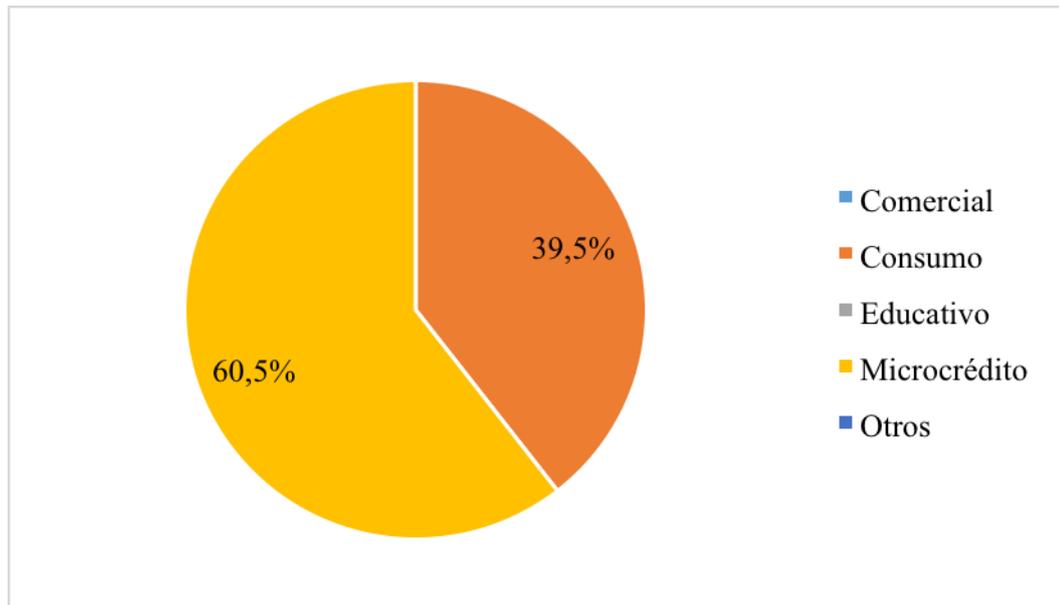
En cuanto a la información recabada de los montos de crédito otorgados en el año 2019 se mantuvieron los pesos de los sectores de microcrédito con el 59.8% y el consumo con 40.2%. Este año de estudio tuvo como principal novedad el decrecimiento de los préstamos entregados con el 17.4% en el consumo y del 15.7% en microcrédito.



*Figura 21.* Peso La Troncal por tipo de crédito 2019

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

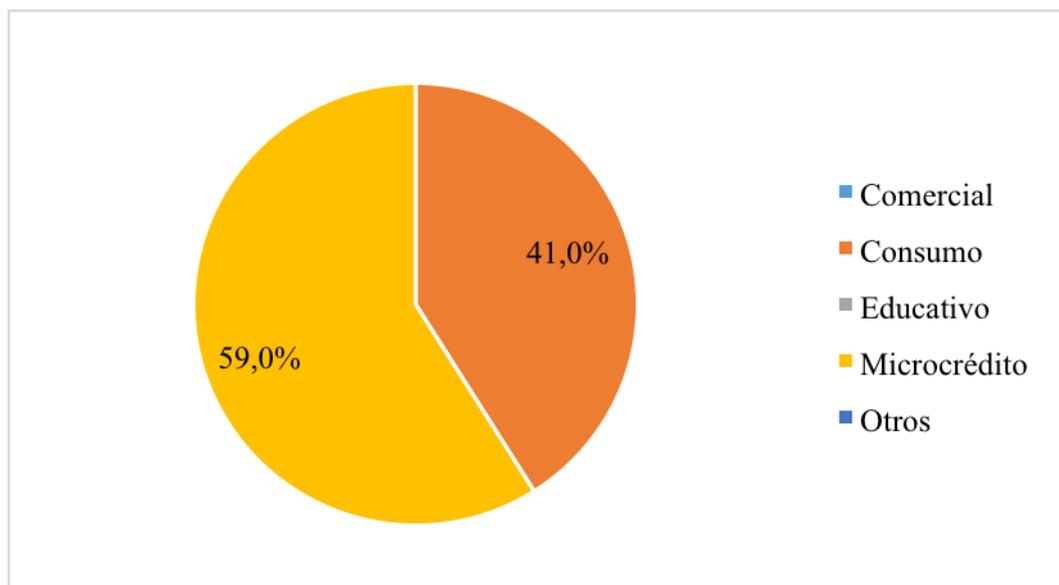
En el año 2020, los pesos de los créditos otorgados se mantuvieron teniendo una mayor ponderación los microcréditos con el 60.5%, seguido del consumo con 39.5%. A nivel general de colocación los préstamos tuvieron un decrecimiento del 31.9% donde el sector de microcréditos fue del 31% y el consumo 33.1%.



*Figura 22.* Peso La Troncal por tipo de crédito 2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Una vez descrito el estudio de otorgamiento de créditos en el periodo del 2017 al 2020 en La Troncal, se pudo establecer que el sector de microcréditos es el de mayor relevancia con el 59.0%, entre tanto que el consumo el 41.0%. Por tanto, es en el cual se enfocará en la apertura de los diferentes productos para la propuesta financiera.



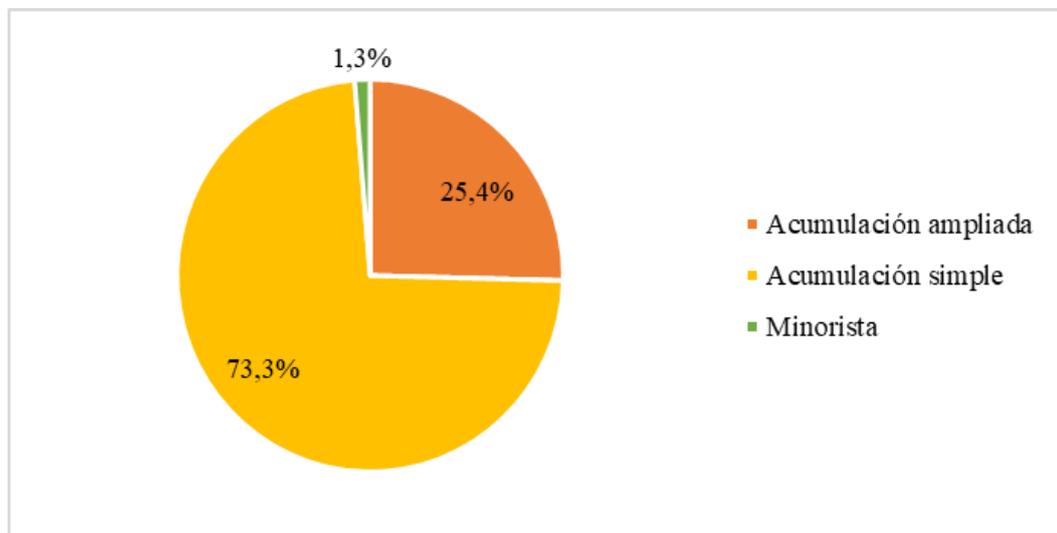
*Figura 23.* Peso La Troncal créditos promedio 2017 – 2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Se pudo constatar que al igual que la evolución de volúmenes de créditos a nivel nacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, La Troncal mantuvo la línea del mercado; por tanto, se analizará a continuación el comportamiento del sector de microcréditos con la finalidad de concluir el producto financiero que necesita impulso para aportar valor a los socios de la Cooperativa Lucha Campesina agencia La Troncal.

### **Microcréditos**

Los microcréditos estuvieron clasificados en tres tipos de productos donde el de tipo acumulación simple concentró el 73.3%, seguido de la acumulación ampliada con 25.4%, entre tanto que el minorista el 1.3%. Es decir, los dos primeros concentran el 98.7% del rubro de microcréditos en el año 2017 como se presenta a continuación:

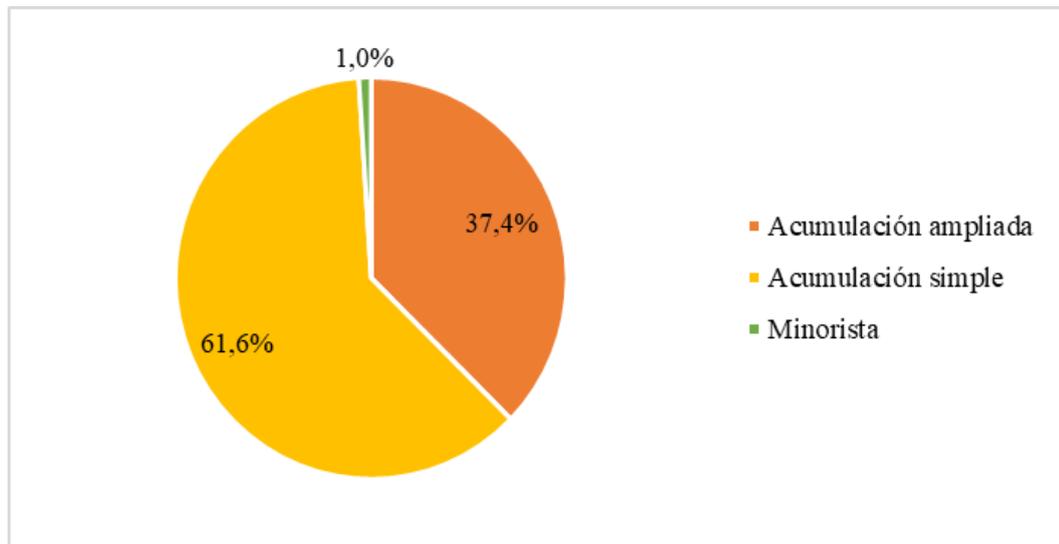


*Figura 24. Peso La Troncal microcréditos 2017*

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Con respecto a los montos otorgados en el año 2018, la tendencia se mantuvo con la acumulación simple con el 61.6%, seguido del 37.4% que fue de acumulación ampliada y el 1.0% minorista. Lo destacable de la colocación de

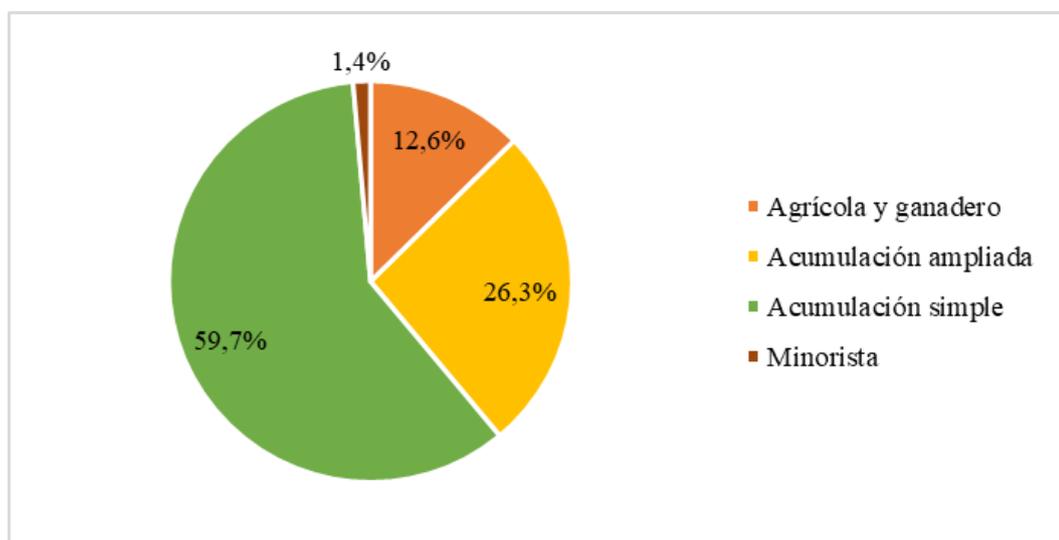
estos tipos de créditos es el crecimiento que tuvieron donde la acumulación ampliada tuvo el 106.8%, la simple 18.2% y el minorista 10.7%.



*Figura 25.* Peso La Troncal microcréditos 2018

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

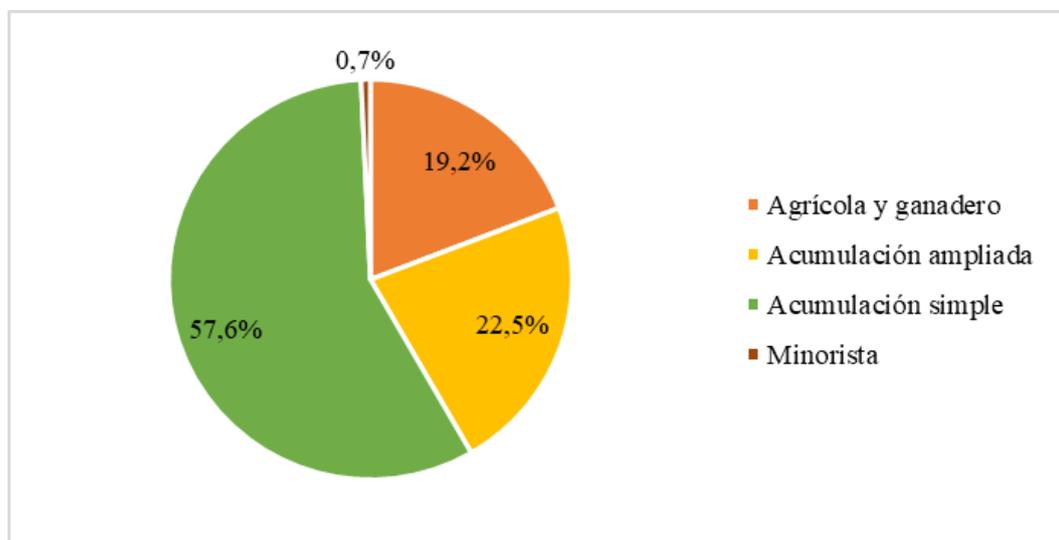
En el año 2019 aparte de los productos de acumulación simple con el 59.7%, acumulación ampliada de 26.3% y microcrédito 1.4% las Cooperativas de Ahorro y Crédito comenzaron a comercializar un nuevo producto denominado agrícola y ganadero que tuvo un peso del 12.6% desplazando al minorista por monto de colocación.



*Figura 26.* Peso La Troncal microcréditos 2019

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

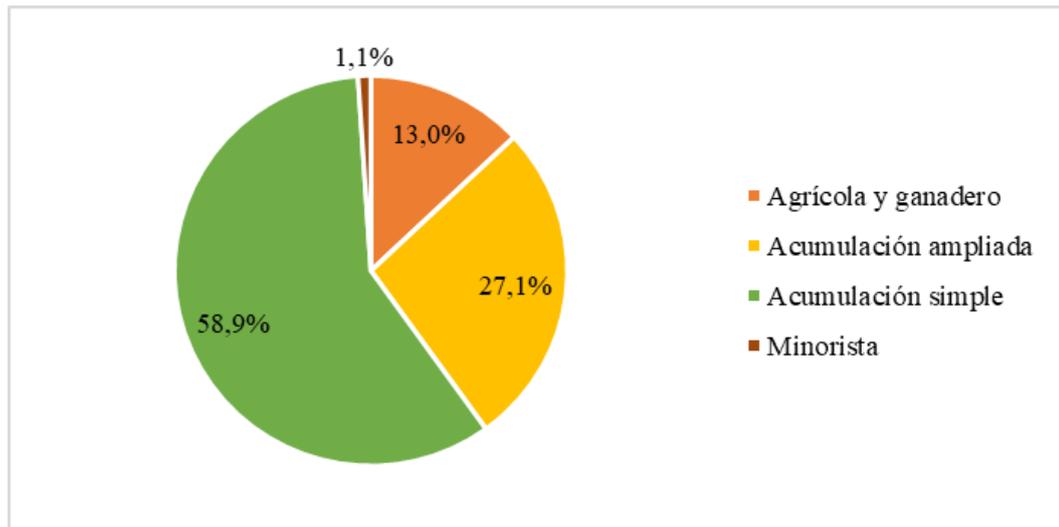
En el 2020 las tendencias de montos de colocación de mantuvieron con el 57.6% acumulación simple, 22.5% acumulación ampliada y 19.2% con agrícola y ganadero. Lo destacado está dado por el decrecimiento de los préstamos entregados en su conjunto del 31% teniendo las peores reducciones el minorista con 63.1%, acumulación ampliada 41.1% y acumulación simple 33.4%, registrando crecimiento en agrícola y ganadero con el 5%.



*Figura 27.* Peso La Troncal microcréditos 2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Con los datos analizados en el periodo del 2017 al 2020 se pudo determinar que la concentración en colocación de créditos de tipo multicréditos estuvieron en acumulación simple con 58.9%, seguido del 27.1% con acumulación ampliada, el 13% agrícola y ganadero dejando rezagado al minorista que tuvo un peso del 1.1% en el promedio del estudio.



*Figura 28.* Peso La Troncal microcréditos promedio 2017-2020

Nota. Adaptado de volumen de crédito – Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021).

Con los datos evaluados en la colocación de montos de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se pudo constatar que a nivel nacional y de La Troncal el comportamiento es similar, teniendo como principal participante a los microcréditos que al analizarlos de forma específica se llegó a la conclusión que los préstamos minoristas son los menos impulsados por parte de las entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **Situación Cooperativa Lucha Campesina**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina es una entidad orientada a brindar servicios financieros de forma ágil e innovadora de acuerdo con lo descrito por la misión, teniendo como objetivo a largo plazo ser un referente en cuanto a productos financieros para el desarrollo del país, teniendo para ello que cumplir con los valores corporativos de eficiencia, proactividad, flexibilidad, enfocado a los resultados y trascendencia (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021).

Estos principios que persigue la entidad están orientados para la optimización de los recursos que permita mejores resultados a menor costo, anticipando los

cambios del mercado con la presentación de oferta de servicios financieros a la medida de las necesidades para alcanzar resultados satisfactorios. Entre la cartera de productos disponible están las categorías de ahorro, crédito, inversión y servicios (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021).

Entre los productos de la categoría de servicios están la recaudación y retiro de efectivo, pago de remesas y transferencias interbancarias, a nivel de inversiones ofrecen plazo fijo a tasas competitivas con relación al mercado de cooperativas con montos mínimos al alcance de la ciudadanía de La Troncal con periodicidad que va desde los 30 hasta más de 365 días (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021a).

Los productos de ahorro están clasificados en tres distinciones: a la vista, futuro y pequeña, donde el primero tiene como particularidad ser una cuenta de ahorros con acceso las 24 horas del día proporcionando tasas competitivas y en caso de fallecimiento un fondo mortuario por \$1,500. El ahorro futuro congela los fondos dando tasas preferenciales que pueden ser de 6 a 36 meses plazo y la última orientado a impulsar la cultura del ahorro de los más pequeños de la casa (Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, 2021a).

En la actualidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito objeto de estudio tiene una cartera amplia de servicios financieros, pero a nivel de créditos están orientados al consumo, agro micro, mujer rural y emergentes que a pesar de tener diferentes tasas de interés el tratamiento termina siendo como si fuera un financiamiento de consumo y microcrédito, sin dar cabida a un producto especializado al minorista para poder resolver problemas puntuales sin la necesidad de pagar altas tasas de interés. Esto se pudo observar en el análisis de la colocación de créditos en el periodo del 2017 al 2020 donde los montos de

microcréditos orientados a los minoristas eran bajos sumado a que la tasa promedio de pago por el otorgamiento era del 21%. A partir de aquello se presenta una alternativa por medio de un producto financiero para resolver las necesidades halladas en el estudio.

### **Marco Legal**

La Constitución de la República del Ecuador, en el art. 311 establece que el sector financiero del país a nivel del sector popular y solidario está compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y demás entidades de tipo asociativas, orientadas a satisfacer las necesidades de las micro, pequeñas y medianas entidades productivas las cuales por su proceder recibirán un trato especial por parte del Estado ecuatoriano en función del nivel de desarrollo de ese tipo de economías (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Dentro de las limitaciones que tienen los directivos de entidades financieras privadas están que no pueden formar parte de canales de comunicación y similares y a su vez ser miembros activos de la dirección en el sector financiero. Esta limitación se extiende de manera directa e indirecta; es decir, no pueden poseer participaciones ni acciones que los relacione con lo descrito (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Estado ecuatoriano dentro del capítulo sexto denominado trabajo y producción establece en el art. 319 el reconocimiento de las formas diversas de organización, destacan las cooperativas entre comunidades, empresas privadas, empresas públicas, familiares, autónomas, domésticas y mixtas. Por tanto, promueve la asociación que esté orientada a la satisfacción de la demanda interna y que en el proceso sea de tipo participativo respetando los derechos de los demás y preservación de la naturaleza (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Dentro de los tipos de propiedades existentes, el Estado ecuatoriano de acuerdo con lo descrito en el art. 321 reconoce las de tipo privada, cooperativa, estatal, comunitaria, mixta y asociativa, las cuales deben de cumplir de manera adecuada la función social y ambiental para respetar el medioambiente (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Según el cuerpo legal de la EPS, la Constitución de la República del Ecuador establece la integración de los sistemas económicos en público, privado y popular y solidario donde los últimos son ejecutados a través de cooperativas, comunitarios y asociaciones, lo cual se fortalece con el art. 309, 319, 394 y el art. 74 numeral 15 del Código Orgánico de Planificación de las Finanzas públicas (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

La EPS es un tipo de organización económica donde sus integrantes ejercen procesos orientados a desarrollar de forma satisfactoria la producción, comercialización, intercambio y financiamiento de bienes y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades particulares de generación de ingresos de la población basada en la solidaridad y la cooperación dando prioridad al ser humano sobre el capital para lograr el buen vivir (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

El reconocimiento de la EPS tiene como finalidad fomentar y fortalecer el resto de sectores de la economía como comunidades, comunas y unidades económicas productivas, las cuales deben de regirse a las disposiciones del presente cuerpo legal en cuanto a los deberes y derechos orientados al bien solidario y cumpliendo en el proceso las regulaciones y controles de los entes económicos (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Los principios en lo que se basa el cooperativismo son alcanzar el buen vivir de la sociedad en su conjunto, dándole preferencia al trabajo que realiza el ser humano por encima del capital y que estos estén acorde a los intereses colectivos e individuales de la sociedad, fomentando un comercio justo, responsable y ético donde se respete la equidad de género basado en la rendición de cuentas para proporcionar oportunidades a todos los ciudadanos (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En la siguiente tabla se evidencian los elementos legales que se relacionan con la presente investigación, incluido sus referencias.

Tabla 3  
*Criteria legales y sus referencias*

<b>Variables</b>	<b>Referencias</b>
Constitución de la República del Ecuador	(Asamblea Nacional Constituyente, 2008)
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	(Asamblea Nacional Constituyente, 2018)

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico**

El tercer capítulo denominado marco metodológico se encuentra conformado por un conjunto de procedimientos y técnicas empleadas para la resolución de un problema. En este ámbito, el desarrollo de la propuesta orientada a un producto financiero se encuentra fundamentada en múltiples criterios que aluden a la delimitación del enfoque, alcance, tipo y método de la investigación. Posteriormente, se determinan las técnicas de recolección que fueron aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante el desarrollo de un muestreo. De esta forma, se busca obtener elementos pertinentes que sustenten la importancia del presente proyecto.

#### **Enfoque de la Investigación**

Con respecto a este parámetro, se destaca el enfoque mixto que involucra aspectos cuantitativos y cualitativos. El enfoque cuantitativo se centra en la recolección de información que permite efectuar predicciones, comprobar hipótesis, cuantificar datos y a su vez, generalizar resultados significativos para el investigador. Dichos resultados se complementan con los previstos en el enfoque cualitativo, método por el cual se comprende una realidad problemática desde las perspectivas de una muestra de interés (Rosendo, 2018).

Bajo este constructo teórico se determinó que, la aplicación del enfoque cuantitativo contribuyó en la tenencia de datos numéricos que permitieron conocer los factores que influyen en la decisión de acceder a créditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por parte de los socios que constituyen la unidad de estudio. Por otro lado, la inclusión del enfoque cualitativo permitió reconocer las perspectivas problemáticas desde la visión general de la máxima autoridad de la

institución; cabe mencionar que, ambos procesos favorecieron el reconocimiento de los aspectos más importantes que coadyuvaron en el diseño de un nuevo producto financiero.

### **Alcance de la Investigación**

El alcance exploratorio, de acuerdo con Ramos (2020) se aplica en aquellas investigaciones, cuyo fenómeno de estudio no se ha analizado anteriormente o existe una limitada información del mismo, generando el interés de indagar sus características bajo un marco científico formal, donde se emplean diversos métodos que facilitan la obtención de datos precisos y reales. Por otro lado, la investigación descriptiva permite al observador identificar nuevos significados relacionados con un objeto de análisis, proceso que permite determinar la frecuencia de lo que ocurre según las categorías y factores de indagación (Pereyra, 2020a).

Conforme lo establecido, la presente investigación sustentó un alcance exploratorio y descriptivo. El primer criterio se aplicó por el hecho de que, a nivel nacional existen limitados estudios científicos que aborden esta temática, además, de ser un aspecto relativamente nuevo que fue desarrollado, implementado y ejecutado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina. De forma complementaria, se adoptó el alcance descriptivo, dado que, se buscó analizar la naturaleza de objeto de estudio, determinar sus particularidades y caracterizarlas según las perspectivas de los sujetos involucrados que, en este caso, refieren a los socios que forman parte de la institución financiera.

### **Tipo de investigación**

Referente al tipo de investigación, se destaca el factor no experimental y transversal. A través de una investigación no experimental se busca visualizar un

fenómeno problemático de la forma en cómo se presenta dentro de su entorno real, para posteriormente ser analizados bajo la concepción del investigador. En este tipo de estudio se descarta de forma absoluta la incidencia manipulable de las variables, produciendo el único reconocimiento de hechos existentes (Pereyra, 2020a). En tanto que, la investigación transversal se encarga de estudiar las variables que conforman una investigación dentro de un corte realizado en espacio y tiempo, excluyendo la integración de un seguimiento sobre los eventos identificados previamente (Solíz, 2019).

En consecuencia, la adopción del factor no experimental garantizó la tenencia de una investigación empírica y sistemática, conformada por aquellos datos que derivan de un ambiente real y natural, produciendo el análisis efectivo y preciso de un fenómeno de estudio. Por otra parte, el tipo de investigación transversal se aplicó con el objetivo de gestionar la recolección de datos en un momento pertinente y adecuado para los actores involucrados en este proceso; esto indica que, la recopilación de la información se llevó a cabo una sola vez dentro del período de investigación y se excluyó la delimitación secuencial de los hechos identificados.

### **Método de Investigación**

El método de investigación aplicado en el presente estudio fue el inductivo y deductivo, debido que se buscó pasar de un conocimiento general acerca de los productos financieros, modelos de negocios, entre otros criterios, hacia la tenencia de conclusiones generales que permitieron determinar premisas particulares que contribuyeron en el desarrollo de la propuesta. Lo previamente determinado se acopla al constructo teórico de Martínez y Perafán (W. Martínez & Perafán, 2019) quienes manifestaron que el método deductivo permite al investigador establecer

una problemática y solucionarla mediante el análisis de un conjunto de datos empíricos. En tanto que, el método inductivo favorece el desarrollo de razonamientos, fundamentado en un conjunto de elementos particulares relacionados con el fenómeno social.

### **Técnica de Recolección de Datos**

En el presente caso, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y la entrevista, cuyo instrumento se relaciona con el planteamiento de un cuestionario. De acuerdo con Megías y Lozano (Megías & Lozano, 2019) la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos a través de un conjunto de interrogantes orientadas a un tema en particular; mientras que, en la entrevista la recopilación de la información surge a través de un diálogo realizado entre dos personas.

La encuesta utilizada estuvo conformada por 20 preguntas con respuestas de tipo dicotómico y nominal, cuya construcción derivó del análisis del marco teórico y estudios referenciales. Los factores que se busca indagar a través de la encuesta involucran los datos generales de los socios como la edad, el género, estado civil, nivel de instrucción, situación laboral, sector al que pertenece el negocio, tipo de empresa y el número de trabajadores que laboran en la misma.

Por otro lado, se delimitaron interrogantes enfocadas en el objeto de estudio, mismas que refieren a la tenencia de créditos por parte de entidades informales, los motivos que impulsaron dicha acción, las desventajas evidenciadas, consideraciones sobre los créditos en instituciones financieras reguladas y las dificultades presentes en dichas organizaciones. Asimismo, se analizan factores como la información inicial otorgada por la institución, observaciones de la solicitud emitida, la conformidad del monto aprobado,

percepción de las condiciones para el desembolso de los créditos, el plazo de entrega, calificación sobre el tiempo de aprobación del crédito y la comunicación con el oficial del crédito.

Asimismo, se destaca la satisfacción con el servicio de la cooperativa de estudio, las categorías en que se invierten generalmente los créditos, los factores que han influido la decisión de solicitar un crédito, necesidad de obtener un nuevo producto financiero de monto minorista, sus beneficios y el grado de aceptación del slogan que definirá al nuevo producto financiero de la cooperativa (Ver apéndice A).

En el tema de la entrevista, esta estuvo conformada por siete preguntas, las cuales indagan elementos que refieren a los factores que conducen a las personas a la búsqueda de fuentes de financiamiento informales, aspectos que influyen en la entrega de créditos a los socios de la entidad de observación y la eficacia de los procedimientos que se ejerce para el cumplimiento de dicha acción. Adicional, se evidencian los elementos más importantes por considerar al crear un nuevo producto financiero, la necesidad de su integración en la cooperativa basado en montos minoristas, los beneficios, ventajas y requisitos para acceder a los mismos (Ver apéndice B).

### **Procesamiento de Datos**

Una vez recolectada la información, su procesamiento requirió del uso del programa Microsoft Excel en su última versión, mismo que permitió ordenar, clasificar y tabular los datos obtenidos de la encuesta. Adicional, la transcripción de los datos al presente documento se realizó mediante el uso de tablas y gráficos estadísticos, herramientas que contribuyeron en la sintetización de la información, permitiendo al lector comprender de forma absoluta la situación identificada. Con

respecto a las entrevistas, las mismas se presentarán bajo un compendio general, según las opiniones emitidas por el ente entrevistado.

### **Población y Muestra**

La población hace referencia al universo o conjunto total de elementos sobre los cuales se pretende estudiar un fenómeno problemático; mientras que, la muestra es aquel conjunto que previamente ha sido seleccionado de la población y forman intrínsecamente parte del estudio (Bilbao & Escobar, 2020). En la presente investigación, la población estuvo conformada por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal, siendo un total de 4,588 personas. Las características de los sujetos indican que, son individuos que poseen un emprendimiento o negocio en estado activo, son personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad y pertenecen al Régimen Simplificado (RISE).

Ante la incidencia de una población exponencialmente grande, se dispuso el desarrollo de un muestreo aleatorio simple, con la finalidad de otorgar a cada elemento la misma probabilidad de formar parte de la investigación. En este ámbito, se utilizó la siguiente fórmula aplicada a población finita.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

A continuación, se determinan los parámetros que permitieron desarrollo el cálculo de la muestra.

N: refiere a la población de estudio que está conformada por 4,588 personas

Z: es el nivel de confianza que implica el 95% preservando un valor de 1.96

$p - q$ : indican las probabilidades de éxito y fracaso, siendo cada una del 50%

$d$ : expresa el máximo error admisible siendo del 5%

$n$ : determina el tamaño de la muestra, el cual fue de 355 personas

$$n = \frac{4,588 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (4,588 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 355 \text{ personas por encuestar}$$

Para el desarrollo de la encuesta, la población considerada fue de 355 personas; no obstante, en el desarrollo de la entrevista, se determinó la participación de tres expertos que han sido funcionarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina con larga trayectoria. El primero fue el jefe de la agencia La Troncal, el segundo jefe de la agencia Cumandá y tercero el gerente general. Se muestra la experticia de los escogidos partiendo del jefe de La Troncal por estar al tanto de las actividades dentro de la agencia, jefe de Cumandá por haber sido asesor y ahora jefe de agencia con experiencia en negocios en BanEcuador y el gerente pilar fundamental del crecimiento de la cooperativa por la visión en el ámbito rural, productivo y agrícola con una orientación a la inclusión financiera, habiendo ocupado durante su larga trayectoria puestos de alta gerencia en BanEcuador, así como también gestión interna dentro de la institución, por lo que cumplen el parámetro de experticia para la realización de la entrevista.

## Resultados Encuesta

### 1. Género

En la encuesta realizada a la población en cuestión, se determinó que el 56.3% de los encuestados son hombres, entre tanto que el 43.7% lo conformaron las mujeres.

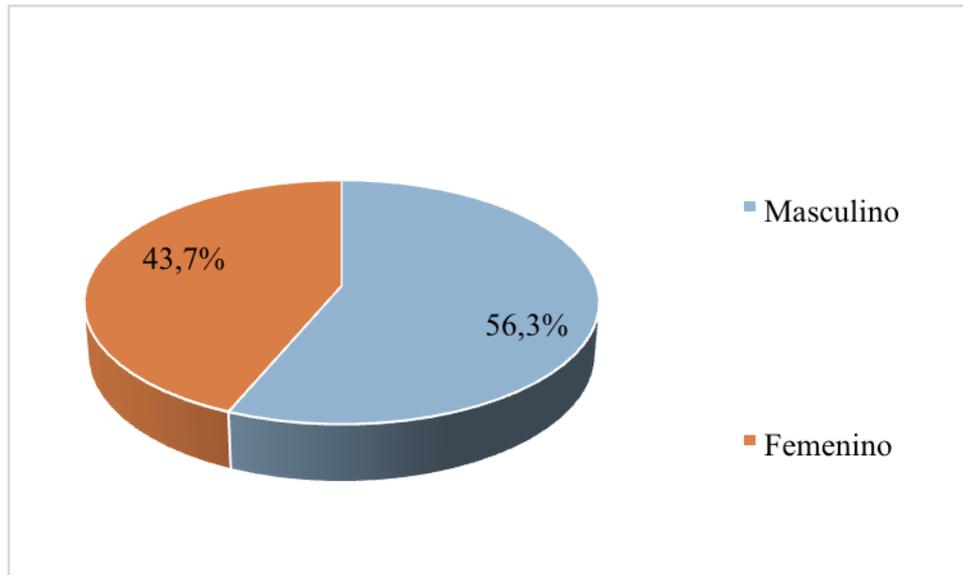


Figura 30. Género

### 2. Edad

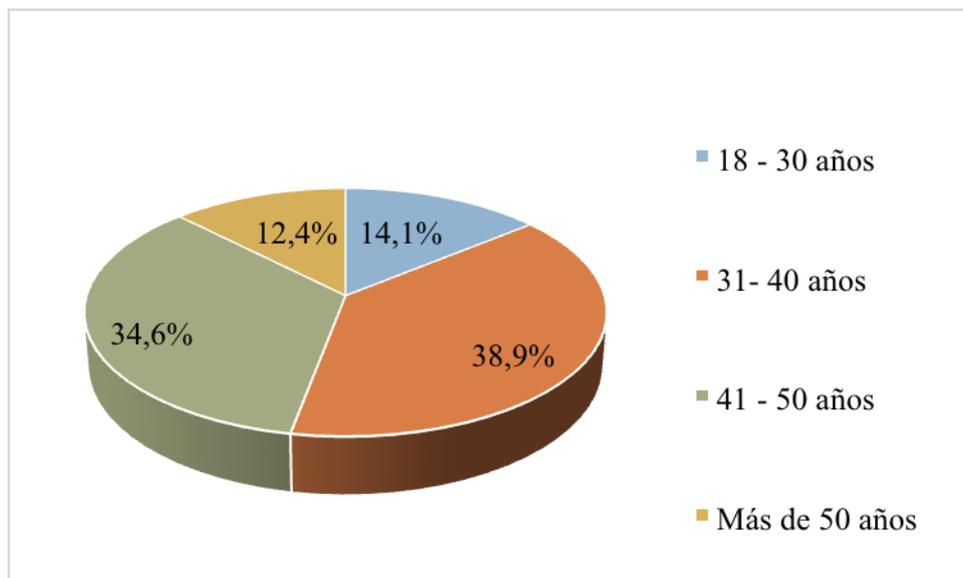


Figura 31. Edad

Con respecto a la muestra se pudo determinar que el 38.9% de las personas encuestadas tienen el rango de edad de 31-40 años, un 34.6% de 41-50 años, seguido del 14.1% con el rango de edad de 18-30 años, finalmente se evidenció que el 12.4% tiene más de 50 años.

### 3. Estado civil

Se evidencia con respecto al estado civil que en su mayoría corresponden con el 64.8% a personas casadas y unidas, seguido del 18.3% que son solteros y por último el 16.9% perteneciente al grupo de personas viudas y divorciadas.

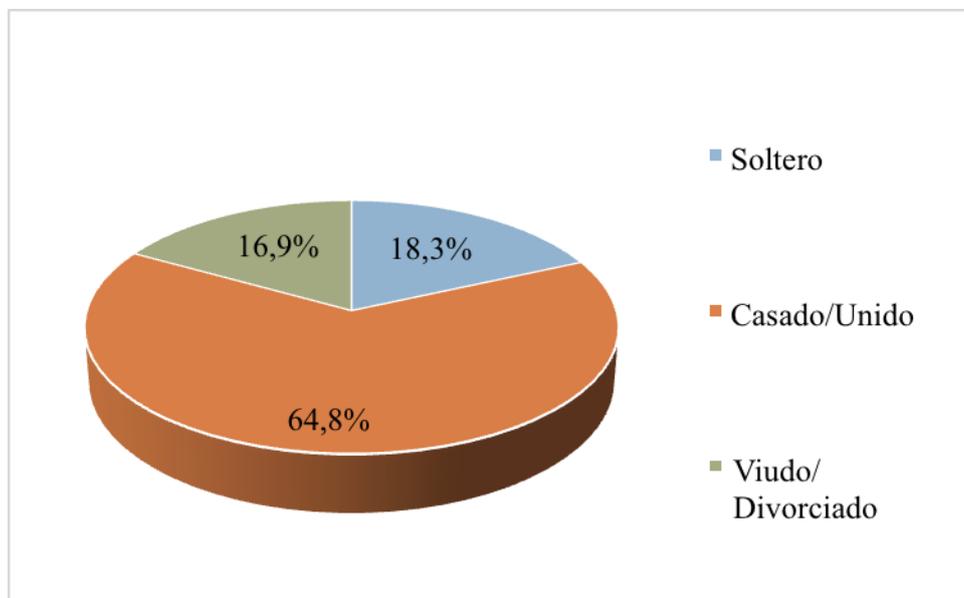


Figura 32. Estado civil

### 4. Nivel de instrucción

En cuanto al nivel de satisfacción, la encuesta concluyó que el 65.1% han cursado la secundaria, el 26.5% alcanzó a concluir la primaria, seguido del 7% que ha realizado estudios superiores y finalmente el 1.4% que no ha tenido ningún grado de preparación académica.

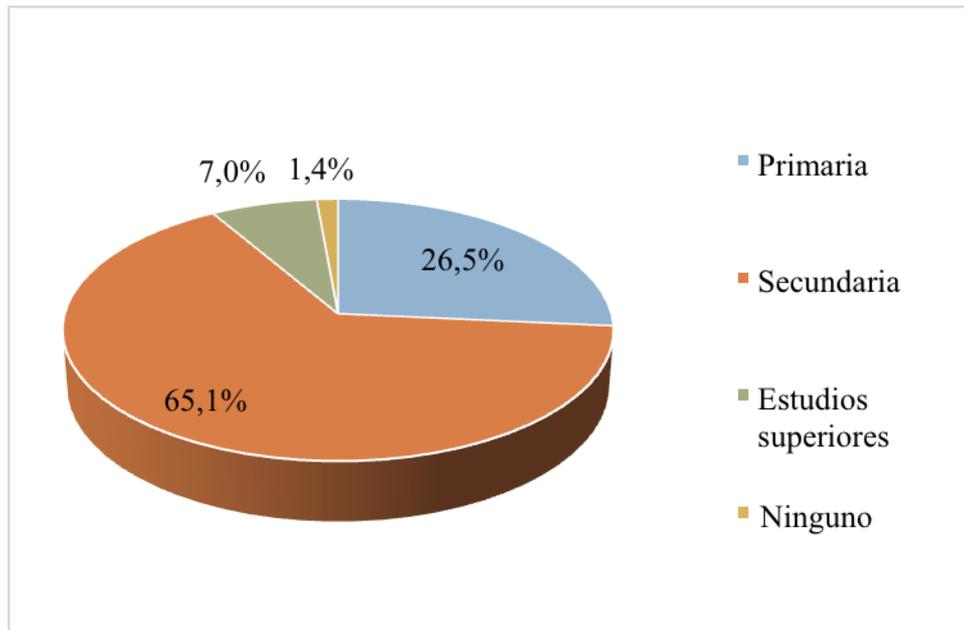


Figura 33. Nivel de instrucción

### 5. Situación laboral

En relación con la situación laboral de las personas encuestadas, estos señalaron que el 42.8% son trabajadores dependientes, mientras que el 37.7% indicó que trabaja independientemente, es decir tienen su propio negocio, un 13% es patrono y por último un 6.5% se dedica a otro tipo de menesteres el cual no determina la situación laboral como tal.

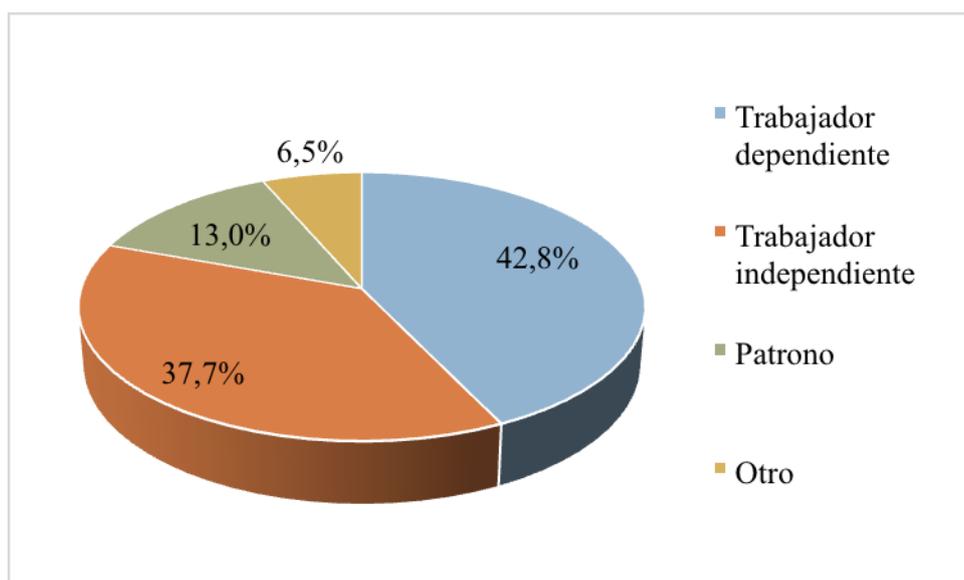
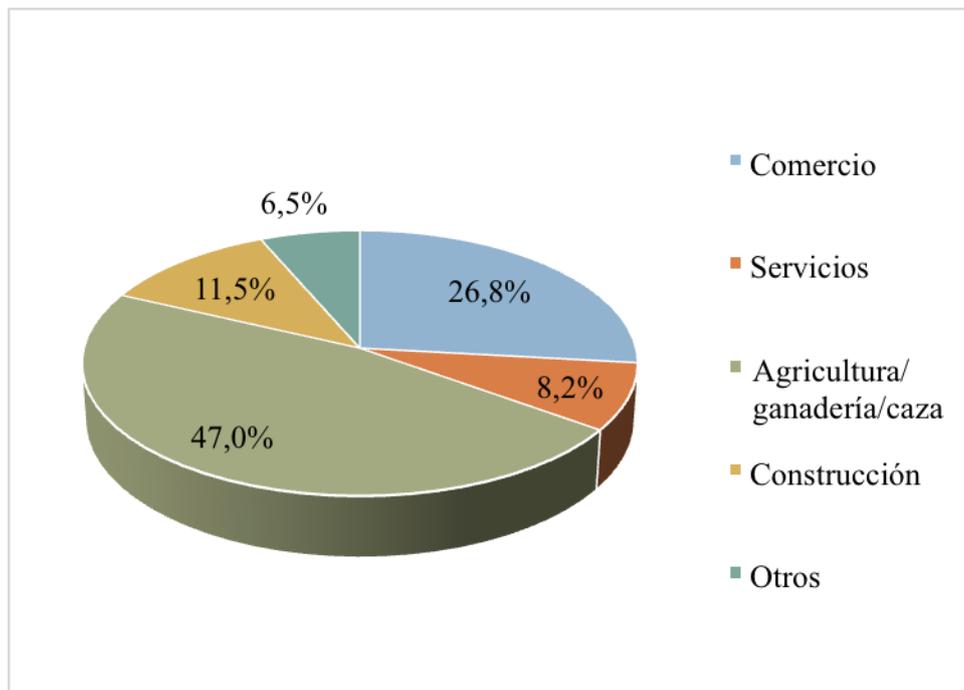


Figura 34. Situación laboral

**6. Señale el sector al cual pertenece su negocio/emprendimiento o empresa en que labora.**

Según lo establecido con relación al sector al cual pertenece el negocio, emprendimiento o empresa en que labora el individuo, la gran parte manifestó con el 47% que el sector donde laboran es el de agricultura/ganadería/caza, otro porcentaje con el 26.8% indicó trabajar en el sector del comercio, seguido del 11.5% que manifiesta laborar en construcción, un 8.2% se dedica a trabajar en el área de servicios y con el porcentaje más bajo se encuentran otros tipos de quehaceres con el 6.5%.



*Figura 35. Sector del negocio*

**7. Determine el tipo de empresa que es.**

El análisis establecido mediante los resultados de la encuesta indicó que el 55.5% tiene un tipo de empresa natural, por el contrario el 44.5% afirmó que el tipo de empresa donde labora es de personería jurídica.

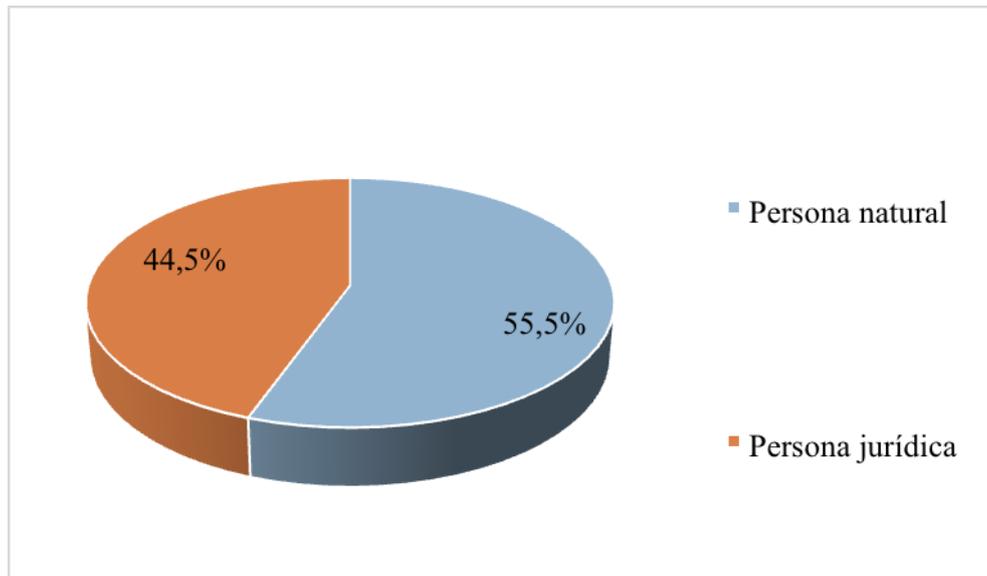


Figura 36. Tipo de empresa

### 8. Especifique cuántos trabajadores laboran en la empresa

Sobre la cantidad de trabajadores que laboran en la empresa, la mayoría de las personas encuestadas con el 37.7% trabajan solos, es decir no cuentan con ningún trabajador a su disposición, seguido del 28.2% que disponen con una cantidad de uno a cinco colaboradores, posterior a eso un 21.1% tiene de seis a diez trabajadores y con menor cantidad el 13% tiene más de diez operarios.

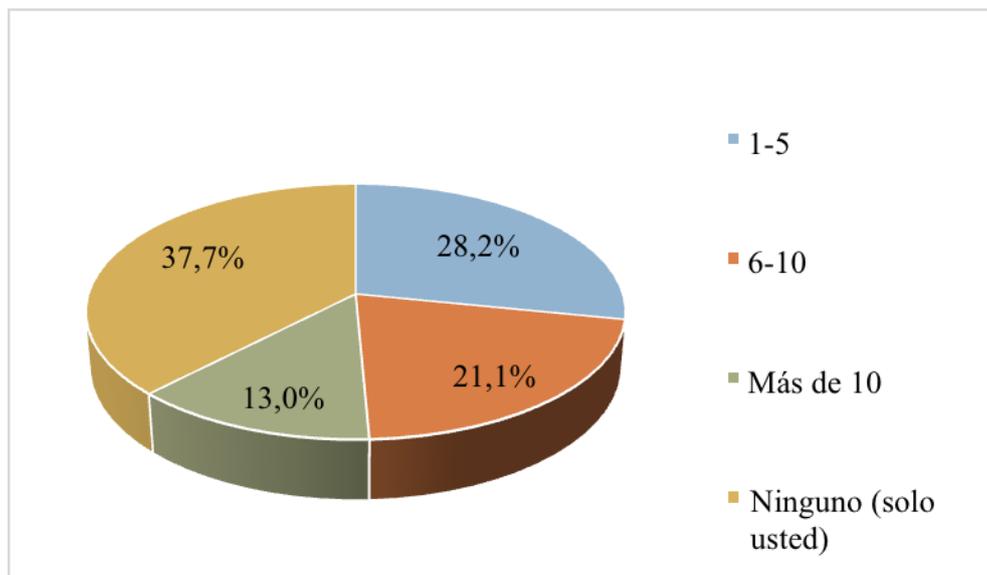
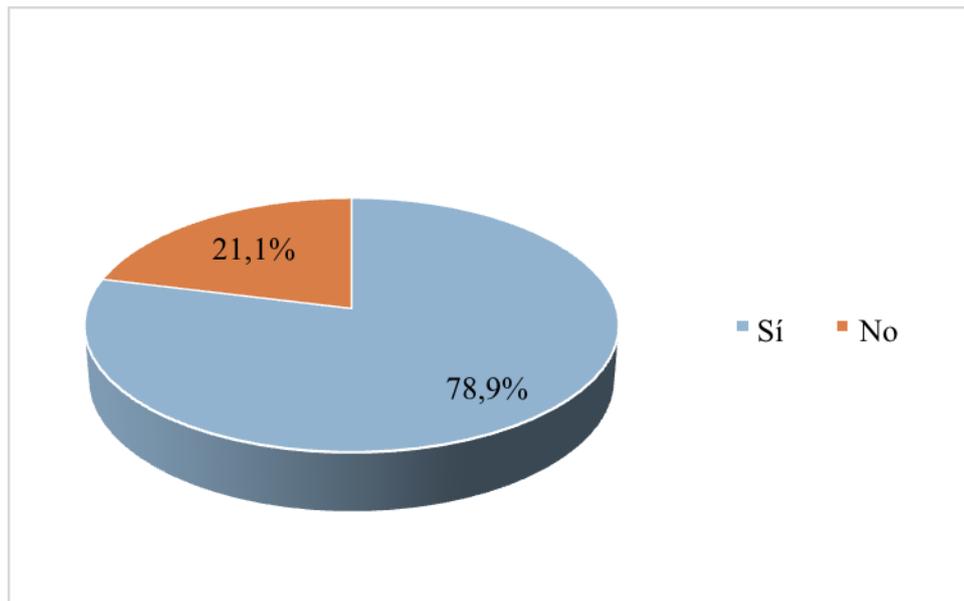


Figura 37. Número de trabajadores

**9. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito a entes no regulados (como chulqueros) para satisfacer sus necesidades financieras emergentes?**

Con relación a si alguna vez ha solicitado un crédito a entes no regulados (como chulqueros) para satisfacer sus necesidades financieras emergentes, la mayoría indicó que sí con un 78.9%, mientras que el porcentaje restante que es el 21.1% señaló no haberlo hecho jamás.



*Figura 38.* Solicitud de crédito

**10. ¿Qué motivos orientaron su solicitud a entes informales en lugar de acceder a créditos otorgados por las instituciones financieras? Seleccione dos opciones**

Con respecto a qué motivos los orientaron a solicitar un préstamo a entes informales en lugar de acceder a créditos otorgados por las instituciones financieras, la mayoría con un 60.8% señaló que la necesidad fue uno de los factores de motivación, seguido del 45.1% que indicó la exclusión de trámites, el 40.8% afirmó que la rapidez del dinero es una de las causas, un 24.2% expresó que la entrega del monto requerido fue un punto determinante, el 22.5% manifestó

que fue por ausencia de garantías, mientras que el 6.5% asumió que fue por la inexistencia de historial crediticio.

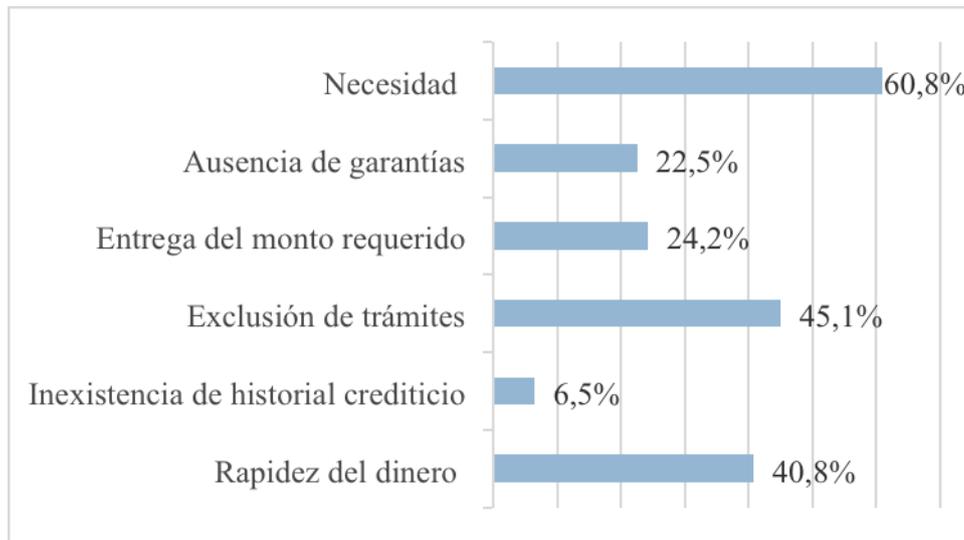


Figura 39. Motivos de solicitud

### 11. ¿Qué desventajas visualizó al solicitar créditos a entes no regulados?

Seleccione dos opciones.

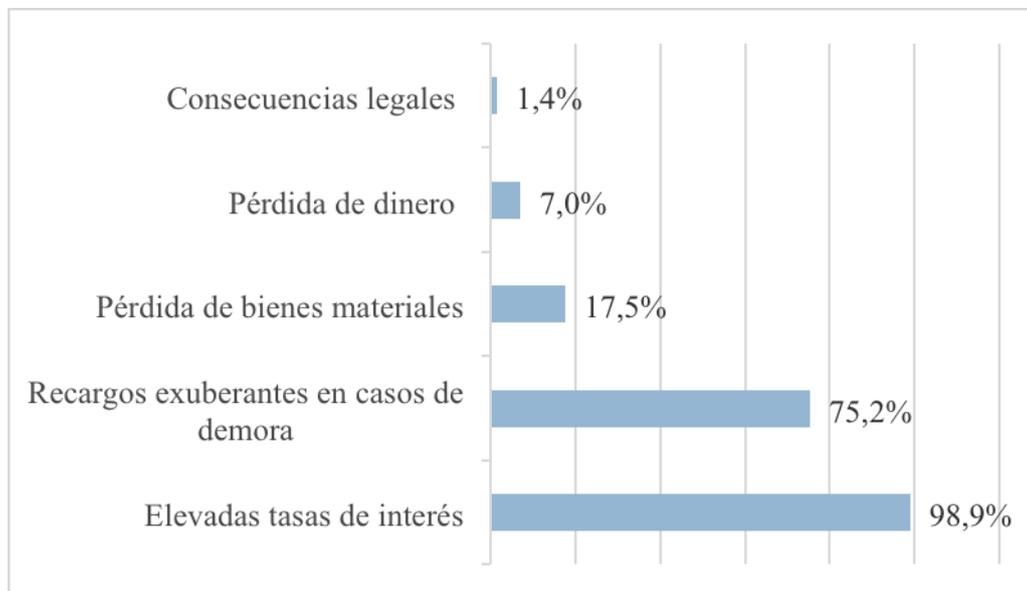


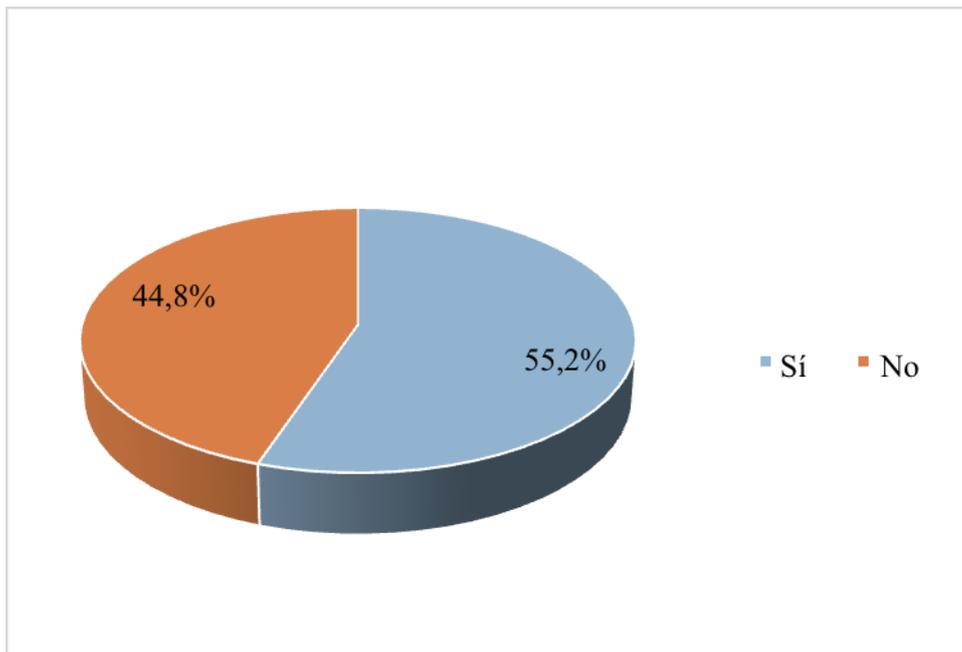
Figura 40. Desventajas

En relación con la muestra del 100%, un 98.9% indicó que las elevadas tasas de interés es una de las desventajas que visualizó al solicitar créditos a entes no

regulados, el 75.2% estableció a los recargos exuberantes en casos de demora, un 17.5% consideró que fue la pérdida de bienes materiales, el 7% señaló que fue la pérdida de dinero, mientras que con el valor más bajo un 1.4% sostuvo que fueron las consecuencias legales.

**12. Dado su experiencia ¿Considera que es mejor solicitar créditos a instituciones financieras reguladas?**

Según la experiencia que adquirió la población mediante la prestación a entes no regulados, el 55.2% indicó que es mejor solicitar créditos a instituciones financieras reguladas, en tanto que un 44.8% prefiere hacer préstamos a chulqueros o entes no regulados.



*Figura 41.* Experiencia

**13. A pesar de la ausencia de riesgos o peligros en instituciones financieras reguladas ante la solicitud de créditos ¿Cuáles considera que son las dificultades más frecuentes que ha evidenciado al momento de acceder a un crédito? Seleccione dos opciones**

El 64.8% considera que los trámites tediosos son las dificultades más

frecuentes que ha evidenciado al momento de acceder a un crédito, seguido del 53.2% que les otorgan a los requisitos que piden, un 53% indicó que son las demoras en cuanto al tiempo de esperar el préstamo, el 22% expresó que las garantías son una dificultad, finalmente con el 7% señalaron que es la tasa de interés.

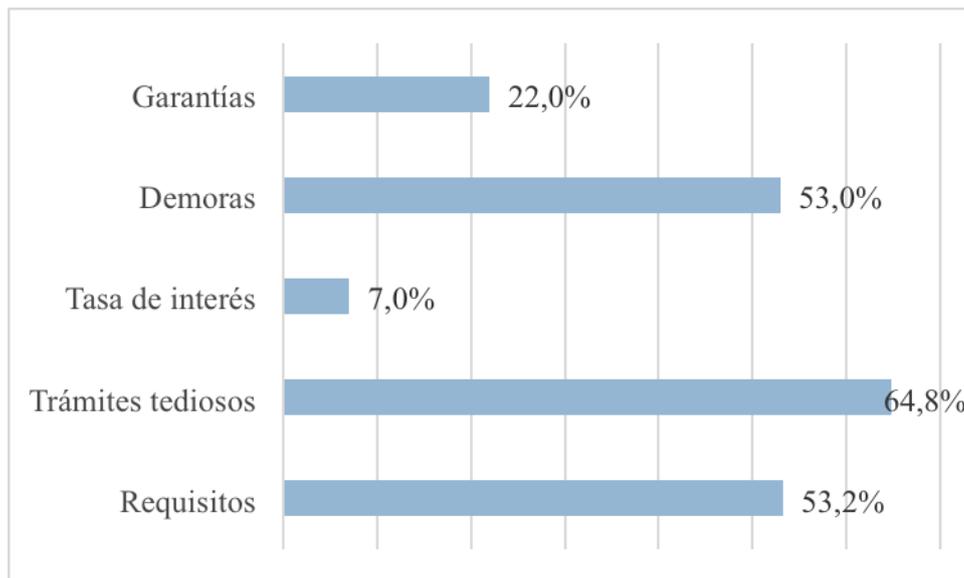


Figura 42. Dificultades

**14. ¿Actualmente se encuentra satisfecho con los servicios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal?**

En relación con la encuesta realizada, el 50.1% indicó que sí se encuentra satisfecho con los servicios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal actualmente, mientras que el 49.9% expresó no estar satisfecho.

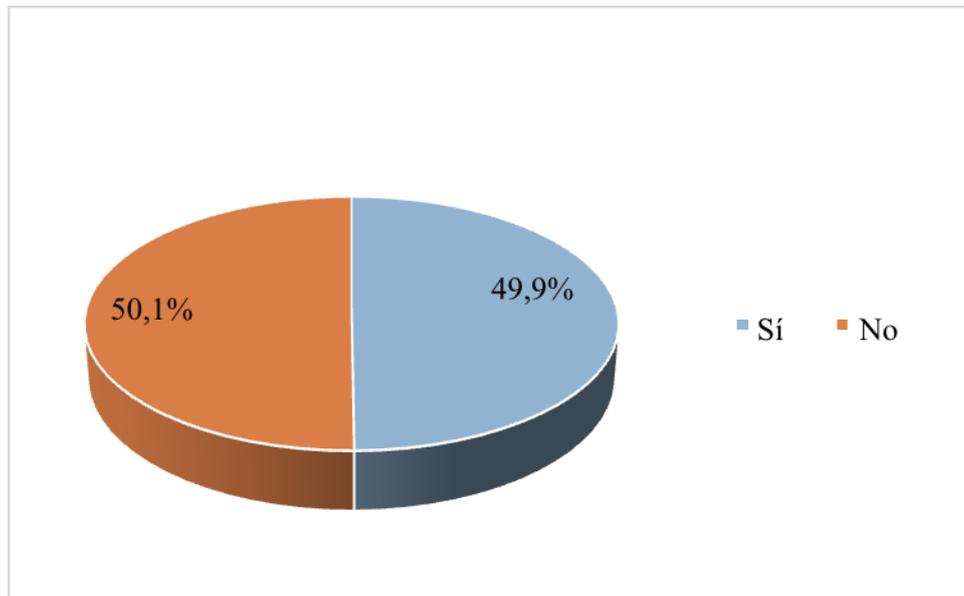


Figura 43. Satisfacción

**15. Al ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal ¿Generalmente en qué invierte los créditos otorgados por la institución?**

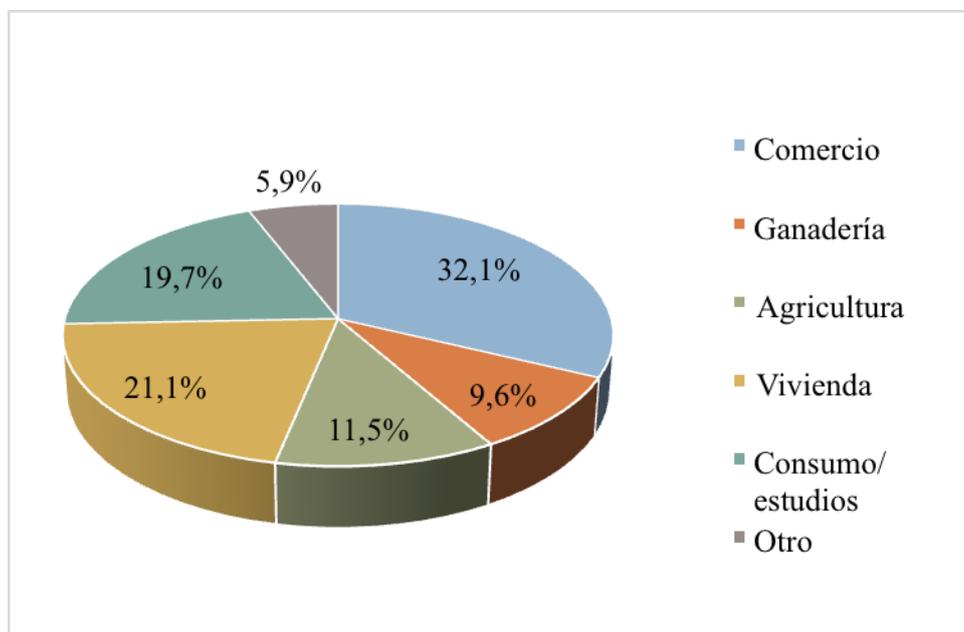


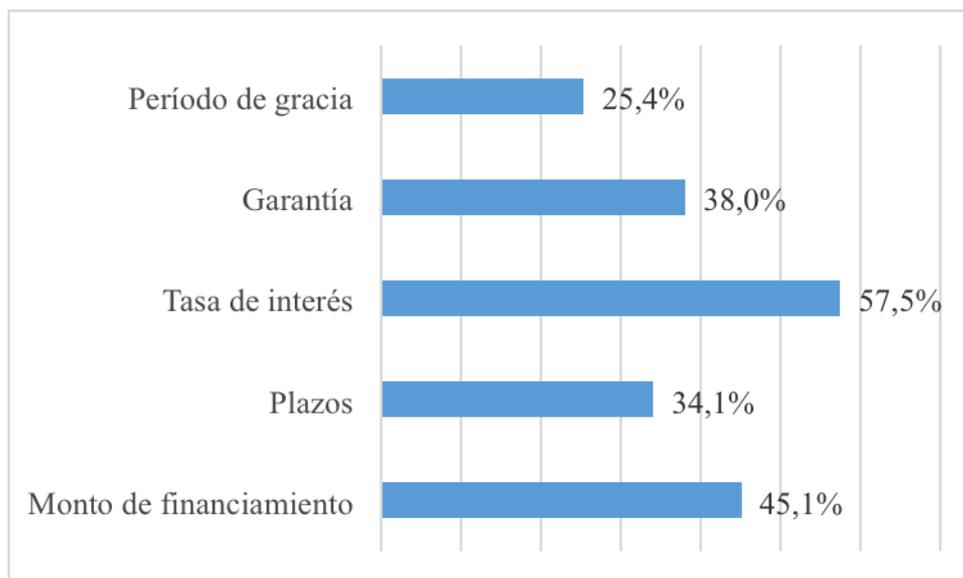
Figura 44. Inversión de créditos

El 32.1% de las personas encuestadas expresaron que el comercio es generalmente el área en que invierten los créditos otorgados por la institución,

seguido de la vivienda con el 21.1%, un 19.7% invierte en consumos y estudios, con menor porcentaje el 11.5% invierte en agricultura, un 9.6% señala la ganadería, finalmente el 5.9% invierte en otras áreas.

**16. ¿Cuáles han sido los factores que han influido en la decisión de solicitar un crédito a la cooperativa de estudio? Seleccione dos opciones**

Según los factores que han influido en la decisión de solicitar un crédito a la cooperativa de estudio, un 57.5% indicó que son las tasas de interés, el 45.1% expresó que es el monto de financiamiento, seguido del 38% que se refiere a las garantías, luego un 34.1% que apuntó que son los plazos y por último el 25.4% el período de gracia.



*Figura 45. Factores*

**17. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito de monto minorista y no se ha consensado por los diversos trámites y requisitos que debe realizar y presentar, sea en la cooperativa de estudio u otra institución financiera?**

Con respecto a si alguna vez ha solicitado un crédito de monto minorista y no se ha consensado por los diversos trámites y requisitos que debe realizar y presentar, el 67.9% indicó que sí ha llegado a un consenso con respecto a un

trámite minorista y los requisitos que piden las diferentes cooperativas, por el contrario, el 32.1% señaló que no.

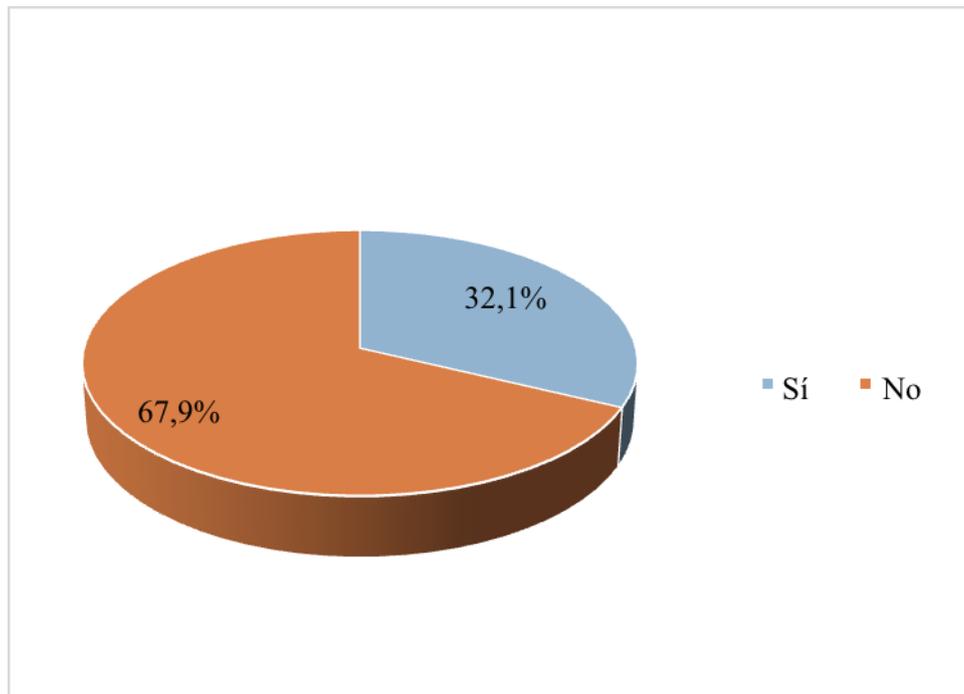


Figura 46. Monto minorista

**18. ¿Cómo calificaría la comunicación ejercida con el oficial de crédito designado para la administración de su cuenta?**

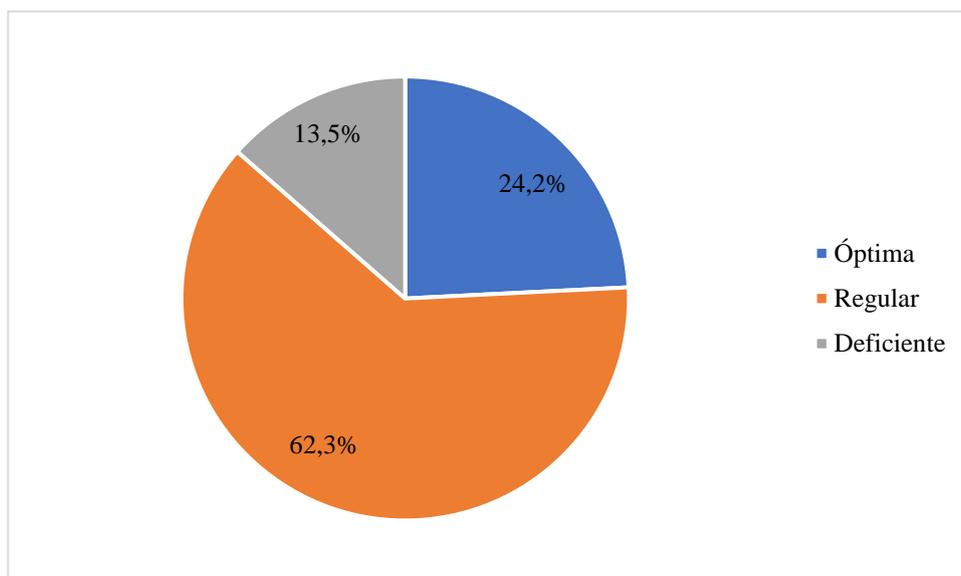


Figura 47. Oficial de crédito

El 62.3% de la población identificó como regular la comunicación ejercida

con el oficial de crédito designado para la administración de su cuenta, el 24.2% aludió que es óptima y finalmente un 13.5% que es deficiente.

**19. ¿Le gustaría que la cooperativa ofrezca una alternativa de producto de ahorro y crédito que sirva de garantía para reducir la tasa de interés a pagar en el nuevo producto financiero orientado a montos minoristas de los socios?**

En la encuesta aplicada a la población de estudio el 93% estableció que sí le gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrezca la alternativa de un producto financiero orientado al ahorro y crédito que sirva como garantía para acceder a montos minoristas por parte de los socios, entre tanto que la minoría que no con el 7%.

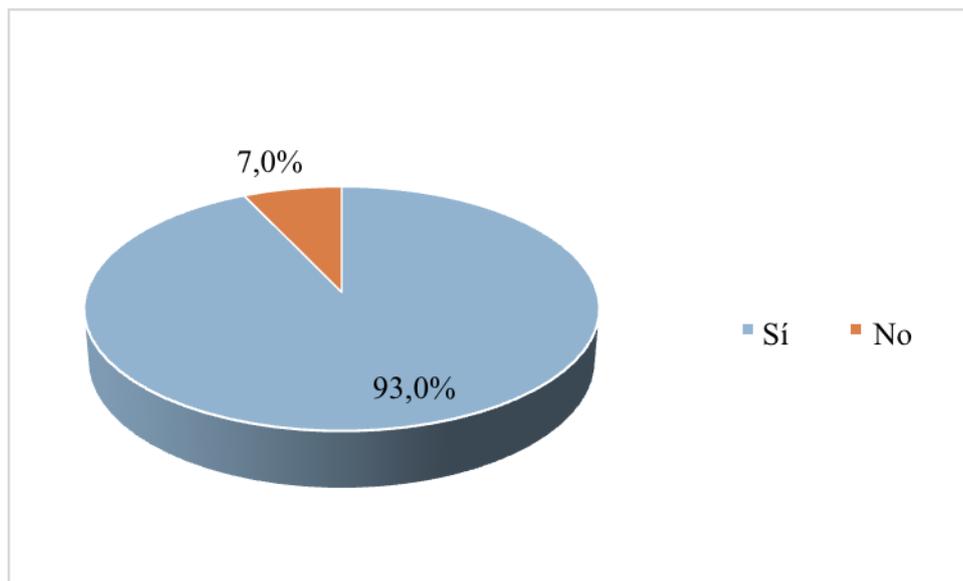


Figura 48. Ahorro-crédito

**20. ¿Qué beneficios le gustaría obtener del nuevo producto financiero?**

**Seleccione tres opciones**

La gran mayoría con el 84.5% le gustaría tener como beneficio del nuevo producto financiero, un desarrollo rápido y oportuno de trámites, el 60.3% asesoramiento personalizado, un 57.7% entrega inmediata, posterior a eso, el

42.3% tasas de interés bajas, seguido el 41.7% ausencia de colaterales con respecto a la garantía; con menor rango, el 7.3% señaló pagos mensuales o al vencimiento, y, por último, el 6.2% oportunidad de ahorro.

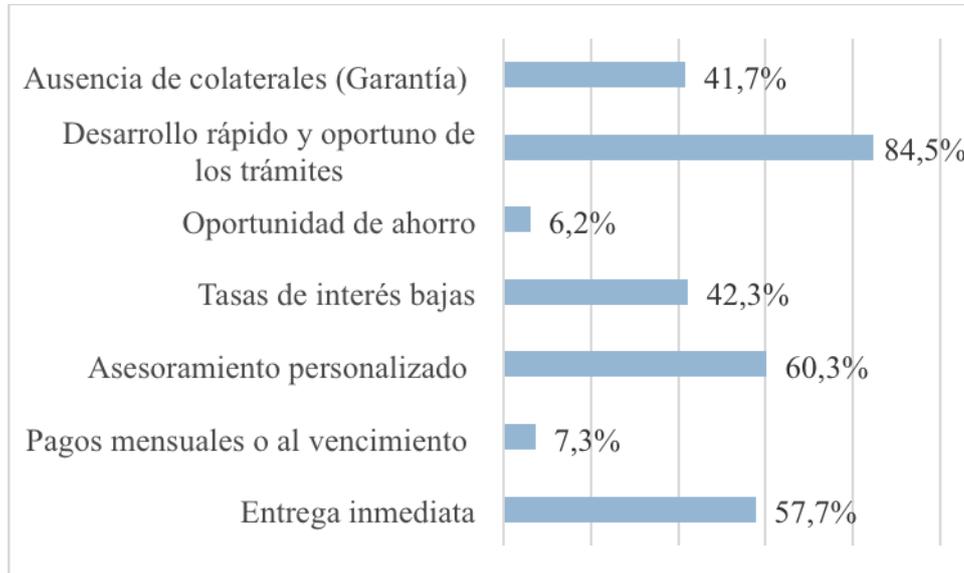


Figura 49. Beneficios

**21. ¿Qué monto de crédito le gustaría que ofrezca el nuevo producto financiero?**

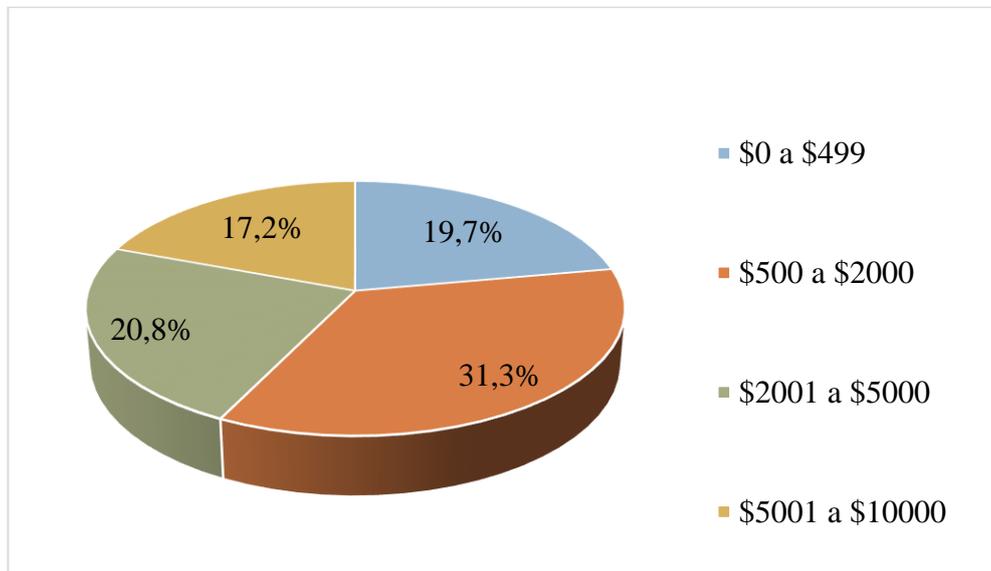


Figura 29. Monto de crédito

Los encuestados con respecto al monto de crédito base que debería de tener el producto financiero establecieron que de \$500 a \$2,000 con el 31.3%, entre \$2,001 a \$5,000 el 20.8% y de \$0 a \$499 el 19.7%. Observando una gran inclinación con montos de crédito entre \$500 a \$5,000 con el 52.1%.

### **Resultados Entrevista**

La entrevista fue realizada a tres directivos que fueron el gerente general, jefe de la agencia La Troncal y jefe de agencia Cumandá de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina con la finalidad de conocer los pormenores de la gestión interna y de la industria para establecer la situación actual de esta. Con esto se puede deducir los productos financieros ofrecidos en la cooperativa y los inconvenientes frecuentes que se topan dentro de la institución, lo cual se desea corregir con la introducción de un producto financiero que cubra las necesidades del mercado (Ver tabla 4, 5, 6 y 7).

Tabla 4

*Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 1-2)*

**1. Bajo su concepción ¿Qué factores promueven a las personas a buscar fuentes de financiamiento informales en lugar de contemplar las instituciones financieras cuando presentan necesidades económicas emergentes?**

<b>Gerente General</b>	<b>Jefe de agencia La Troncal</b>	<b>Jefe de agencia Cumandá</b>
Uno de los principales factores es el fácil acceso al financiamiento alternativo, así como también la rapidez de cómo se desembolsa la liquidez necesaria para satisfacer las necesidades que tiene el usuario. Esto se agudiza con la inadecuada comunicación que no es capaz de llegar al usuario objetivo para que conozca las bondades de los servicios financieros prestados por la institución, así como también las condiciones que tienen que cumplir para acceder a los mismos.	El financiamiento informal es un gran obstáculo para las instituciones financieras, puesto que no están reguladas y establecen altas tasas de interés a las personas quienes lo usan. Uno de los factores para que las personas opten por esa opción es la ausencia de garantía e inmediatez de disponibilidad de dinero quienes los solicitan	Las personas con necesidades urgentes por alguna calamidad domestica o algún otro asunto en el cual necesitan de dinero urgente, habitualmente son quienes recurren a estos tipos de créditos, porque los tramites les parecen demasiados engorrosos en el sistema financiero tradicional.

**2. ¿Cuáles cree usted que son los factores que promueven la entrega de créditos a los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina?**

El principal factor que promueve la entrega de créditos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina es el cumplimiento de la labor social característica de este tipo de entidades, para que a través de aquello se impulse el desarrollo local.	Uno de los factores que promueven la entrega de créditos es generar la inclusión financiera dentro de la zona en el cual se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina para así generar cambios positivos a nivel socioeconómico en la vida de cada socio.	El factor influyente es satisfacer las necesidades de los socios en cuanto a financiamiento requerido, ya que ayudan a un impacto positivo en la vida y su entorno familiar de cada uno de ellos.
---	--	---

Nota. Transcripción de las entrevistas realizadas

Tabla 5

*Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 3-4)*

<b>3. En la actualidad ¿Qué tan eficaz cree usted que son los procedimientos aplicados por las Cooperativa De Ahorro y Crédito para la concesión de créditos a sus socios?</b>		
En la actualidad los procesos de concesión de créditos tienen trámites similares a la media del mercado, pero por el bajo nivel de educación de los clientes suele dar como resultado demoras en la calificación y desembolso de los préstamos, ocasionando malestar entre los socios, debido principalmente a políticas que deben cumplir los clientes para acceder al crédito. En consecuencia, se desean plantear alternativas para que el usuario pueda apoyarse en las nuevas tecnologías de la información para que el proceso se vuelva más eficiente.	Los procedimientos aplicados en la actualidad por las cooperativas para la concesión de créditos no son los óptimos, son casi iguales dentro del mercado en el cual se desenvuelve generando malestares para los socios, ya que a veces la información no es tan clara en cuanto a cómo se debe realizar un crédito.	Las cooperativas de Ahorro y Crédito deberían invertir más en una correcta información acerca de la concesión de los créditos a sus socios porque muchas veces las personas se dejan llevar por comentarios de fuentes no relacionados a los entes de control que hacen crear malestares en los socios, además de disminuir la burocracia para que las personas puedan acceder a los distintos financiamientos que se ofrece.
<b>4. Bajo su percepción ¿Qué elementos considera los más importantes al momento de crear un nuevo producto financiero?</b>		
El elemento más pertinente al momento de crear un producto financiero es determinar cuáles son las necesidades reales de los clientes, sumado a las tendencias del sector que se puede extraer en el mercado crediticio de colocación de préstamos, para establecer el tipo de crédito o ahorro que están consumiendo las personas con el fin de estructurar uno con características diferenciadoras que permita la fidelización.	Para crear un bien o servicio, en este caso un producto financiero siempre se debe centrar en las necesidades del demandante para así los distintos ofertantes puedan tener en cuenta las opiniones de los socios para la implementación, mejora continua y diferenciación para que sea exitoso.	La innovación debería ser el elemento fundamental para poder crear un nuevo producto financiero, puesto que actualmente casi todos los que existen en las cooperativas de ahorro y crédito tienen los mismos parámetros ambiguos que no despierta tanto el interés de las personas que los utilizan.

Nota. Transcripción de las entrevistas realizadas

Tabla 6

*Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (preguntas 5-6)*

**5. ¿Considera necesario y fundamental que la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina otorgue a sus socios un nuevo producto financiero basado en montos minoristas?**

<p>Una de las razones de ser de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es alcanzar el beneficio social de sus socios a través de la intermediación financiera que aporte al desarrollo local; por tanto, la creación de productos orientados a las necesidades específicas sería lo más adecuado, pudiendo explotar las condiciones del sistema financiero para beneficiar al cliente con tasas competitivas tanto de ahorro como de crédito.</p>	<p>Si se pudiera implementar un producto para montos minoristas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina para así integrar a las personas de bajos recursos que desean utilizarlo para incluirlos financieramente se lo debe realizar, pero también es necesario analizar todo lo que conlleva este proceso, puesto que debería ser rentable tanto para la cooperativa, como para los socios.</p>	<p>En los últimos meses hemos visto un decrecimiento en montos minoristas en la cooperativa en lo cual se debería considerar o estudiar los motivos para así generar un producto financiero para esos tipos de créditos y así atender a todos los segmentos que requieran los socios.</p>
---	--	---

**6. ¿Qué beneficios y ventajas considera que otorga a los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina la inclusión de una alternativa financiera de ahorro y préstamo que sirva de garantía para acceder a crédito reduciendo las tasas de interés?**

<p>La inclusión de una alternativa para el ahorro y crédito es beneficioso para cambiar la cultura de las personas hacia una del ahorro que le sirva de sustento para acontecimientos futuros, así como también de garantía de préstamos como colateral y así reducir el riesgo crediticio que provocaría una mejora circunstancial en las tasas de interés.</p>	<p>Los beneficios y ventajas serían incluir a más personas a fuentes de financiamiento formales que le ayudara a su crecimiento económico con tasas acorde a las normadas en el país, si resulta viable sería una gran opción.</p>	<p>Las garantías tradicionales en el mercado lo mantienen todas las cooperativas del sector, en el caso de incluir un colateral nuevo para el financiamiento de este nuevo producto financiero será innovar en dicho sector, dando como consecuencia la mejora e incremento de las solicitudes de crédito.</p>
--	--	--

Nota. Transcripción de las entrevistas realizadas

Tabla 7

*Resultados de la entrevista realizada a tres colaboradores (pregunta 7)*

**7. ¿Cuáles serían los requisitos que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina deberían cumplir para acceder a este nuevo producto financiero?**

<p>Principalmente los requisitos deberían de estar en función de los colaterales de ahorro e inversión y sustentos tradicionales para acceder a la liquidez que aporte a solventar la necesidad presente. Entre los beneficios de cumplir estos requisitos son, que las inversiones y ahorro seguirán otorgándole beneficios que sirven para reducir el pago de la deuda adquirida convirtiéndose en una mejor opción al reducirse el riesgo.</p>	<p>Los requisitos se deberían analizar acorde a las necesidades del mercado y adicional incluir un programa de educación financiera para que así los socios recurran más a este nuevo producto e ir teniendo a largo plazo el financiamiento con este método o con otros métodos que se puedan implementar.</p>	<p>Como opciones primero se debería optar por financiar a los socios que han mantenido historial adecuado hasta implementarlo con socios nuevos y así generar políticas y requisitos acorde a este producto financiero, además de ayudarse con nuevas tecnologías para minimizar los tiempos de aprobación y los socios recurran por su inmediatez.</p>
---	---	---

Nota. Transcripción de las entrevistas realizadas

## **Análisis General de Resultados**

El análisis general de la encuesta realizada a socios del sector rural con respecto a la aplicación de un nuevo producto financiero en la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina ubicada en La Troncal, determinó que en su mayoría los socios son hombres que comprenden la edad de entre 31 a 40 años. Estos individuos en su mayoría están casados o unidos y cuentan con instrucción secundaria, además tienen trabajos independientes, es decir, que tienen su propio negocio, establecido de manera natural, en el área de agricultura, ganadería y caza, debido al sector donde residen.

Existe un gran porcentaje de personas que han realizado préstamos no regulados legalmente con motivos principales de satisfacer sus necesidades financieras, sin embargo, aclaran que una de las desventajas que han visto son el cobro de elevadas tasas de interés, concluyendo que, por este motivo, es mejor solicitar un crédito en una institución regulada. Los créditos financiados por instituciones reguladas tienden a tener otro tipo de características que generan una desventaja para el prestamista, como son la ponencia de trámites tediosos que en muchos de los casos demoran y anulan el proceso del trámite en desarrollo.

Con respecto al uso de los créditos por parte de los socios es en el comercio, debido a que esta es una de las áreas de mayor demanda en la zona. Los factores que más inciden en las personas para realizar un préstamo en una cooperativa son las tasas de interés, sin embargo, muchos no realizan el crédito porque no se llega a un acuerdo mutuo con respecto a los diversos trámites y requisitos que debe realizar y presentar.

La mayoría concluye y está completamente de acuerdo con la aplicación de un nuevo producto financiero destinado a los créditos de monto minorista

destinado a los socios de la cooperativa ahorro y crédito Lucha Campesina ubicada en La Troncal, aludiendo que le gustaría tener como beneficio primordial el desarrollo rápido y oportuno de los trámites. Es importante delimitar dentro de la investigación efectuada que uno de los principales problemas y puntos a trabajar durante el desarrollo del nuevo producto, es trabajar en facilitar y gestionar de una manera eficiente el proceso de los trámites dentro de la institución. También, es relevante trabajar en la comunicación del oficial de crédito y el socio, ya que esto traerá mejor entendimiento en cuanto al proceso de los créditos y mayor accesibilidad y aceptación por parte del prestamista.

Los trabajadores de la institución deben estar completamente empapados sobre la información del nuevo producto a lanzar dentro de la institución y además se debe capacitar al individuo para que dé un mejor asesoramiento que facilite el término del proceso, así como brindar una mayor confiabilidad en cuanto a la información brindada. El nuevo producto financiero debe tener mejor eficacia de trámites, mayor acceso de montos, mejores alternativas con respecto al comercio que es el área donde los socios más aplican los créditos sin descuidar la agricultura, ganadería y caza que en cambio son los sectores donde más centran su trabajo, aumentar el préstamo de montos minoristas que impliquen menores tasas de interés, teniendo en cuenta que la mayoría administra su propio negocio.

Con respecto a las entrevistas realizadas a los tres expertos que desarrollan funciones dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina, se pudo conocer que las personas buscan financiamiento alternativo por el desconocimiento de los productos disponibles y por los trámites engorrosos y demoras en la calificación y desembolso del préstamo, lo que ocasiona que la cooperativa no cumpla satisfactoriamente con el objeto de su creación que es el

desarrollo local con enfoque social. Esto se da principalmente por los trámites excesivos y tiempos de adquisición; por tanto, resulta apropiado la elaboración de un producto financiero adecuado a las necesidades reales de los usuarios y tendencias de mercado para abordar el ahorro, inversión y crédito bajo lineamientos innovadores que fomenten una cultura financiera para reducir el riesgo, sirviendo esto como base para financiar emergencias y proyectos de los socios a través del colateral de ahorros, inversiones y sustentos tradicionales.

## Capítulo IV

### Propuesta

En el presente capítulo se presenta la propuesta del producto financiero, diseñado a partir del análisis del marco teórico y de la investigación de mercado de la colocación de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina y tendencias del mercado de las entidades de su tipo.

#### Propuesta de Producto Financiero Crédito Ahorro-Inversión Minorista

El producto por ofrecer al mercado es el denominado "Crédito ahorro-inversión minorista" el cual tiene las siguientes particularidades:

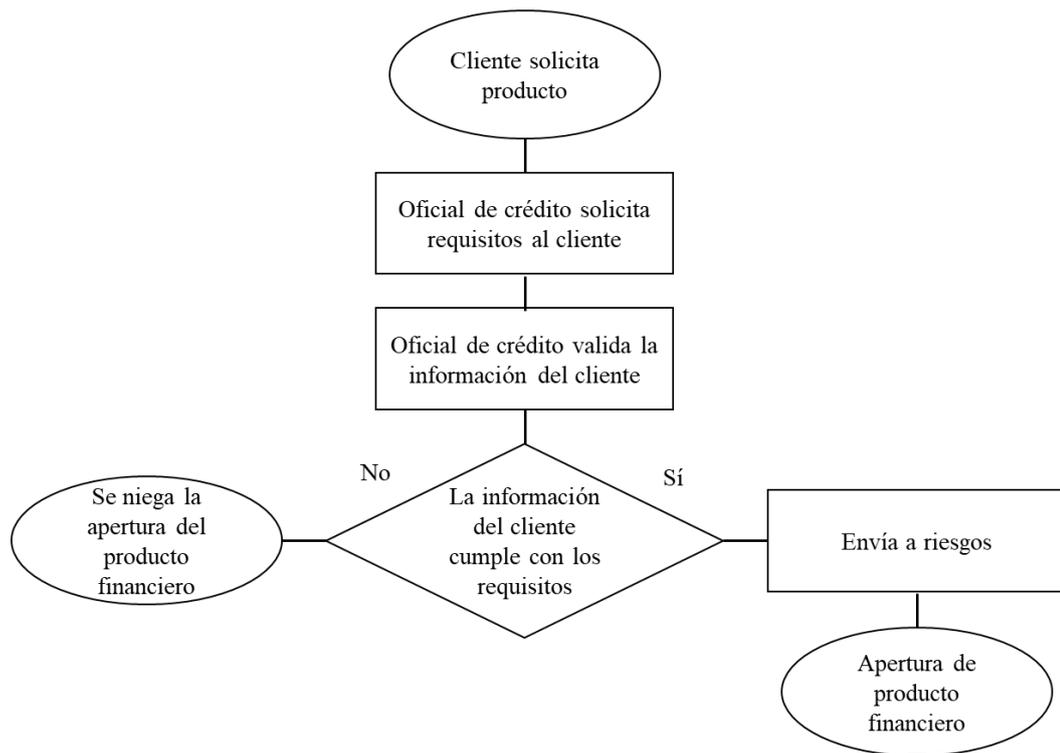
Para la entrada en vigor del producto crédito ahorro-inversión minorista se hace una actualización de la página web. Esto con la finalidad de que el usuario tenga acceso a un simulador de crédito para que conozca los costos financieros referentes al producto y en caso de cumplir con sus expectativas puede solicitar el mismo en línea que culmina con una conversación con un asesor vía digital o presencial de acuerdo con las particularidades que tenga el cliente.



Figura 30. Página web Cooperativa Lucha Campesina

El proceso de solicitud de crédito parte desde que el cliente se contacta con la Cooperativa de Ahorro y Crédito, sea por medio físico o digital, para comunicar

el interés para adquirir el producto financiero. Posteriormente, el oficial o agente bancario solicita la información pertinente para abrir el producto de inversión y crédito. Una vez proporcione la información el personal revisará los documentos para notificar el cumplimiento de los requisitos para la apertura que es realizada por el departamento de riesgos.



*Figura 31.* Diagrama de flujo apertura de producto financiero

### **Beneficios y diferencias del producto financiero**

La diferencia que tiene este producto con los existentes en el sector de cooperativas es que puede ser usado para múltiples propósitos y el cliente elige la forma y el día de pago pudiendo ser mensual o trimestral con una tasa de interés que está por debajo de las estipuladas a nivel minorista que son entre 19.8% al 28.8% con corte a diciembre del 2021. La ventaja está en que este producto cobra una tasa al nivel inferior de la de consumo, la cual es de 16%, debido a la

reducción de riesgo al colocar el financiamiento al socio con un tiempo para el pago entre 12 a 36 meses.

Los beneficios que proporciona el producto están dados por las tasas competitivas que brindan que son las mejores del sector con la finalidad de pensar en el bienestar de los socios y no en el lucro desproporcionado de la institución. La viabilidad está dada por la reducción del riesgo al colocar como garantía la inversión que tienen los socios en ahorro, extendiéndose como garantía poner de sustento depósitos a plazo que tengan en otras entidades o inclusive acciones en el mercado ecuatoriano o extranjero y de renta fija, así como también garantes con posiciones de liquidez en papeles comerciales para cubrir la obligación.

Las tasas de interés activas orientadas al crédito minorista han tenido como referencia estar entre los 19.8% y 29% lo cual constituye un impacto inadecuado para las finanzas de los socios (Ver tabla 8). Con respecto a las tasas pagadas por los ahorros estas se han ubicado entre 6.9% y 8.2% considerando como medición la franja máxima.

Tabla 8

*Comportamiento de tasas de interés activas crédito minorista 2015 al 2021*

<b>Años</b>	<b>Referencial</b>	<b>Máxima</b>
2015	29.0%	30.5%
2016	27.3%	30.5%
2017	27.4%	30.5%
2018	23.6%	30.5%
2019	23.4%	30.5%
2020	23.8%	30.5%
2021	19.8%	28.5%
<b>Promedio</b>	<b>24.9%</b>	<b>30.2%</b>
<b>Mínimo</b>	<b>19.8%</b>	<b>28.5%</b>
<b>Máximo</b>	<b>29.0%</b>	<b>30.5%</b>

Nota. Adaptado de BCE (2021c).

Con estos antecedentes al tener como garantía el ahorro, depósitos, papeles comerciales y garantes externos provoca que el riesgo para la entidad se reduzca

favoreciendo al socio al proveer un crédito con un interés en referencia al de consumo, el cual es del 16% y una tasa de la inversión por los ahorros del 8% (Ver tabla 9).

Tabla 9

*Comportamiento tasas de interés pasivas a plazo 2015 al 2021*

<b>Años</b>	<b>Referencial</b>	<b>Máxima</b>
2015	5.1%	6.9%
2016	5.1%	7.5%
2017	5.0%	7.1%
2018	5.4%	7.7%
2019	6.2%	8.2%
2020	5.9%	8.1%
2021	5.9%	7.5%
<b>Promedio</b>	<b>5.5%</b>	<b>7.6%</b>
<b>Mínimo</b>	<b>5.0%</b>	<b>6.9%</b>
<b>Máximo</b>	<b>6.2%</b>	<b>8.2%</b>

Nota. Adaptado de BCE (2021c).

### **Características del producto financiero**

La característica que tiene el producto financiero está dada por la accesibilidad que tendrán los socios para el ahorro con tasas por encima de la media del mercado y que sirvan como garantía para acceder a financiamiento a tasas competitivas. El acceso al producto se lo realiza a través de la página web teniendo como parámetros que para alcanzar el interés del 8% en los ahorros deben de mantener un año sin retirar los fondos, teniendo como castigo en caso de retirar de forma anticipada el 5% del desembolso. En cuanto al crédito, la tasa es del 16% siempre y cuando se otorgue garantías que sustenten el desembolso que puede ser en forma de depósitos o inversiones dentro de la entidad, papeles comerciales en otras entidades o en la bolsa de valores nacional o internacional y garantes. Con relación a los montos de crédito, están condicionados al colateral que mantengan, teniendo como parámetro mínimo de desembolso entre \$500 a

\$2,000 siendo este el monto máximo, información obtenida de la investigación de mercado.

### **Pronóstico de la demanda**

La viabilidad financiera parte desde la revisión del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de las personas naturales activas que tienen un negocio o emprendimiento información obtenida de las estadísticas multidimensionales del Servicio de Rentas Internas (SRI), donde la institución tiene presencia dando como resultado un total de 19,841 de los cuales como objetivo de campaña promocional se pronostica alcanzar el 5% de este mercado potencial dando una demanda de 992, lo cual es obtenido del histórico alcanzado por la industria en este tipo de segmentos cuando introducen nuevos productos. En este ámbito, es fundamental destacar que, sumado a la descripción por expertos que sostienen que un retorno publicitario de 5% es un objetivo razonable y sustentable en el tiempo.

Tabla 10

#### *Pronóstico de la demanda*

Mercado objetivo RUC	19,841
Alcance de plan de marketing	992.05
Demanda objetivo	992

### **Inversión necesaria**

La factibilidad del proyecto está dada por el beneficio para la institución y la necesidad no satisfecha de créditos minoristas que se presenta por las tasas elevadas otorgadas por las instituciones financieras y prestadores de dinero externos. Para el desarrollo del producto se necesita de una inversión promocional equivalente a \$17,950 anual la cual está compuesta por publicidad en radio, televisión, redes sociales, actualización y posicionamiento de página web. La particularidad que tiene esta campaña es que tiene una duración de tres meses con la finalidad de comunicar los beneficios que proporciona el producto crédito

ahorro-inversión minorista con el mensaje publicitado de la alcancía que te financia y te multiplica.

La estrategia de comunicación implementada en la Brick & Click tiene como finalidad una combinación del alcance de forma física y digital, para el primero se contrata una firma especializada de fuerza de venta para que haga un barrido por tres meses de negocios y emprendimientos para describirles los beneficios del nuevo producto. A nivel digital, se incluye la actualización y posicionamiento de la página web y pautas de redes sociales para ello se usa el programa Google ADS y administrador de anuncios de la empresa META.

Esta estrategia se complementa con la comunicación a nivel radial y de televisión con una recurrencia de todas estas actividades de tres meses con la finalidad de que tenga el mayor alcance posible y las personas conozcan de primera mano los beneficios en cuanto a las tasas bajas de crédito y el elevado retorno de las inversiones en el producto financiero.

Tabla 11  
*Inversión promocional anual*

<b>Inversión</b>	<b>Monto</b>
Spot publicitario radio	3,000.0
Publicidad televisión	6,000.0
Pautas redes sociales	2,700.0
Google Ads	2,250.0
Fuerza de venta	3,000.0
Actualización de página web	1,000.0
<b>Total</b>	<b>17,950.0</b>

Con respecto a la evolución de la estrategia comercial, la responsabilidad radica en el departamento de mercadeo de la Cooperativa de Ahorro de Crédito con la finalidad de evaluar constantemente que se cumplan los objetivos marcados y el retorno de la inversión con respecto a la cantidad de clientes propuesto.

### Flujo de caja proyectado

En la proyección del flujo de caja se tomó como parámetro de crecimiento de las operaciones bancarias de préstamo el comportamiento de aumento promedio de los años del 2015 al 2020, el cual fue del 10% redondeado, pero para ser conservadores se aplicó como parámetro un incremento medio del 5% y en cuanto a los montos de crédito un acrecentamiento del 2.5%. Con estos antecedentes se alcanza una generación de intereses de \$185,173.3 en el primer año llegando al quinto con \$248,490.4.

Tabla 12

#### Flujo de caja

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Venta neta</b>					
Número de operación	992,0	1042,0	1094,0	1149,0	1206,0
Monto de crédito	1.166,7	1.195,8	1.225,7	1.256,4	1.287,8
Tasa de interés	16%	16%	16%	16%	16%
<b>Intereses ganados</b>	<b>185.173,3</b>	<b>199.369,3</b>	<b>214.551,6</b>	<b>230.971,5</b>	<b>248.490,4</b>
<b>Costos</b>					
Intereses pagados	92.586,7	99.684,7	107.275,8	115.485,8	124.245,2
Gastos de operación	18.517,3	19.936,9	21.455,2	23.097,2	24.849,0
Provisiones	23.146,7	24.921,2	26.819,0	28.871,4	31.061,3
<b>Costo total</b>	<b>134.250,7</b>	<b>144.542,8</b>	<b>155.549,9</b>	<b>167.454,3</b>	<b>180.155,5</b>
<b>Margen bruto</b>	<b>50.922,7</b>	<b>54.826,6</b>	<b>59.001,7</b>	<b>63.517,2</b>	<b>68.334,8</b>
Marketing	14.813,9	15.949,5	17.164,1	18.477,7	19.879,2
Gastos administrativos	18.517,3	19.936,9	21.455,2	23.097,2	24.849,0
<b>Total gastos admin. y comerciales</b>	<b>33.331,2</b>	<b>35.886,5</b>	<b>38.619,3</b>	<b>41.574,9</b>	<b>44.728,3</b>
<b>Utilidad operativa</b>	<b>17.591,47</b>	<b>18.940,09</b>	<b>20.382,41</b>	<b>21.942,29</b>	<b>23.606,58</b>
Pago Part. Trab.	-	2.638,7	2.841,0	3.057,4	3.291,3
Pago de IR	-	3.738,2	4.024,8	4.331,3	4.662,7
<b>Flujo neto</b>	<b>17.591,5</b>	<b>12.563,2</b>	<b>13.516,6</b>	<b>14.553,7</b>	<b>15.652,5</b>
<b>Inversión</b>	<b>17.950,0</b>	<b>17.591,5</b>	<b>12.563,2</b>	<b>13.516,6</b>	<b>14.553,7</b>
<b>Saldo periodo de recuperación</b>	<b>17.950,0</b>	<b>-358,5</b>	<b>12.204,6</b>	<b>25.721,3</b>	<b>40.274,9</b>
<b>TIR</b>	<b>81,2%</b>				
<b>VAN</b>	<b>32.569,6</b>				

Con respecto a los costos, se parte del 8% pagadero por los depósitos a plazo y los establecidos por el histórico dentro de la institución que son unos gastos de operación del 10%, provisiones del 2%, marketing 8% y gastos administrativos de 10% para finalmente aplicar los impuestos para llegar al flujo neto que en el año uno fue de \$17,591.5 con una media de otorgación de préstamos de \$1,166.7 que es el resultado del promedio de monto que les gustaría adquirir que fue entre \$500 a \$2000. En relación con la factibilidad se llegó a la conclusión que es adecuada, debido a que se alcanza una TIR del 81.2% y un VAN de \$32,569.6 al cual se le aplica una tasa del 14.8% obtenida por la aplicación del modelo de valoración de activos financieros (CAPM) por sus siglas en inglés.

### Análisis de sensibilidad

Tabla 13  
*Análisis de sensibilidad pesimista*

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión	-17.950,0				
Venta neta					
Número de operación	942	990	1039	1092	1146
Monto de crédito	1.166,67	1.195,83	1.225,73	1.256,37	1.287,78
Tasa de interés	16,0%	16,0%	16,0%	16,0%	16,0%
Intereses ganados	<b>175.914,7</b>	<b>189.400,9</b>	<b>203.824,1</b>	<b>219.422,9</b>	<b>236.065,8</b>
Costos					
Intereses pagados	92.586,7	99.684,7	107.275,8	115.485,8	124.245,2
Gastos de operación	19.443,2	20.933,8	22.527,9	24.252,0	26.091,5
Provisiones	23.146,7	24.921,2	26.819,0	28.871,4	31.061,3
<b>Costo total</b>	<b>135.176,5</b>	<b>145.539,6</b>	<b>156.622,7</b>	<b>168.609,2</b>	<b>181.398,0</b>
Margen bruto	<b>40.738,1</b>	<b>43.861,3</b>	<b>47.201,4</b>	<b>50.813,7</b>	<b>54.667,9</b>
Marketing	15.184,2	16.348,3	17.593,2	18.939,7	20.376,2
Gastos administrativos	18.980,3	20.435,4	21.991,5	23.674,6	25.470,3
<b>Total gastos admin. y comerciales</b>	<b>34.164,5</b>	<b>36.783,6</b>	<b>39.584,8</b>	<b>42.614,2</b>	<b>45.846,5</b>
<b>Utilidad operativa</b>	<b>6.573,7</b>	<b>7.077,6</b>	<b>7.616,6</b>	<b>8.199,5</b>	<b>8.821,4</b>
Pago Part. Trab.	-	986,05	1.061,64	1.142,49	1.229,92
Pago de IR	-	1.396,90	1.503,99	1.618,52	1.742,39
<b>Flujo neto</b>	<b>-17.950,0</b>	<b>6.573,7</b>	<b>4.694,7</b>	<b>5.050,9</b>	<b>5.438,5</b>
<b>Saldo periodo de recuperación</b>	<b>-17.950,0</b>	<b>-11.376,3</b>	<b>-6.681,7</b>	<b>-1.630,7</b>	<b>3.807,7</b>
				<b>3.807,7</b>	<b>9.656,8</b>

Tabla 14  
*Criterios de factibilidad del escenario pesimista*

TIR	16,6%
VAN	928,4

Con la finalidad de ser aún más cautos en la proyección se ejecuta un análisis de sensibilidad pesimista que contenga los supuestos de reducción del número de operaciones en un 5% e incrementos en el costo de operación por 5% y aumento en los gastos administrativos y de publicidad y venta del 2.5% respectivamente.

Con estos parámetros se llega a una TIR del 16.6% y VAN mayor a cero de \$928.4; es decir, la implementación del nuevo producto financiero es adecuado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

### **Punto de equilibrio**

El punto de equilibrio del nuevo producto financiero está en 649 operaciones de crédito anuales o su equivalente mensual a 54. Por tanto, este es el nivel para vigilar para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito no gane ni pierda durante el proceso.

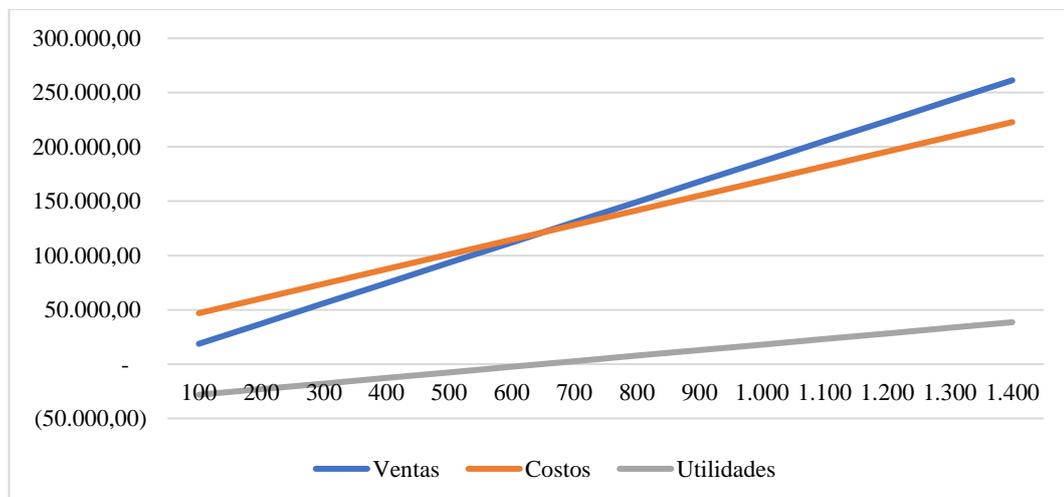


Figura 32. Punto de equilibrio nuevo producto financiero

## **Implementación**

Para la propuesta del nuevo producto financiero es importante resaltar que los medios de comunicación son los *spots* publicitarios en radio y televisión, seguido de la aplicación de la estrategia Brick & Click enfocada a tiendas físicas de los emprendimientos a través de una empresa de fuerza de ventas y a nivel digital por pautas en redes sociales; la actualización y mayor alcance de la página web vienen dadas por medio del programa de Google ADS. Todas estas estrategias tienen como eje central comunicar la imagen del producto financiero crédito ahorro-inversión minorista que se enfoca en el mensaje de la alcancía que te financia y multiplica.

La estrategia para monitorear la experiencia del cliente con el nuevo producto financiero está basada en la interacción obtenida en los canales digitales durante el proceso de adquisición de ahorro y préstamo. Para ello el eje central está focalizado en los aspectos de conciencia, interés, conversión, generación de leads, emocionar y resultado el cual se describe en la figura 33.

Para la aprobación del producto financiero crédito ahorro-inversión minorista, el proceso a seguir parte de la revisión de la factibilidad por parte de las áreas de negocio y gerencia. Posteriormente, se envía al área de riesgos para comprobar los inconvenientes en forma de contingentes que se pudieran presentar para finalmente direccionarlo al consejo para el análisis y aprobación. Una vez se aprueba el producto financiero se retorna al área de negocios para su estructuración y comercialización al público proceso que se puede evidenciar a continuación (ver figura 34).

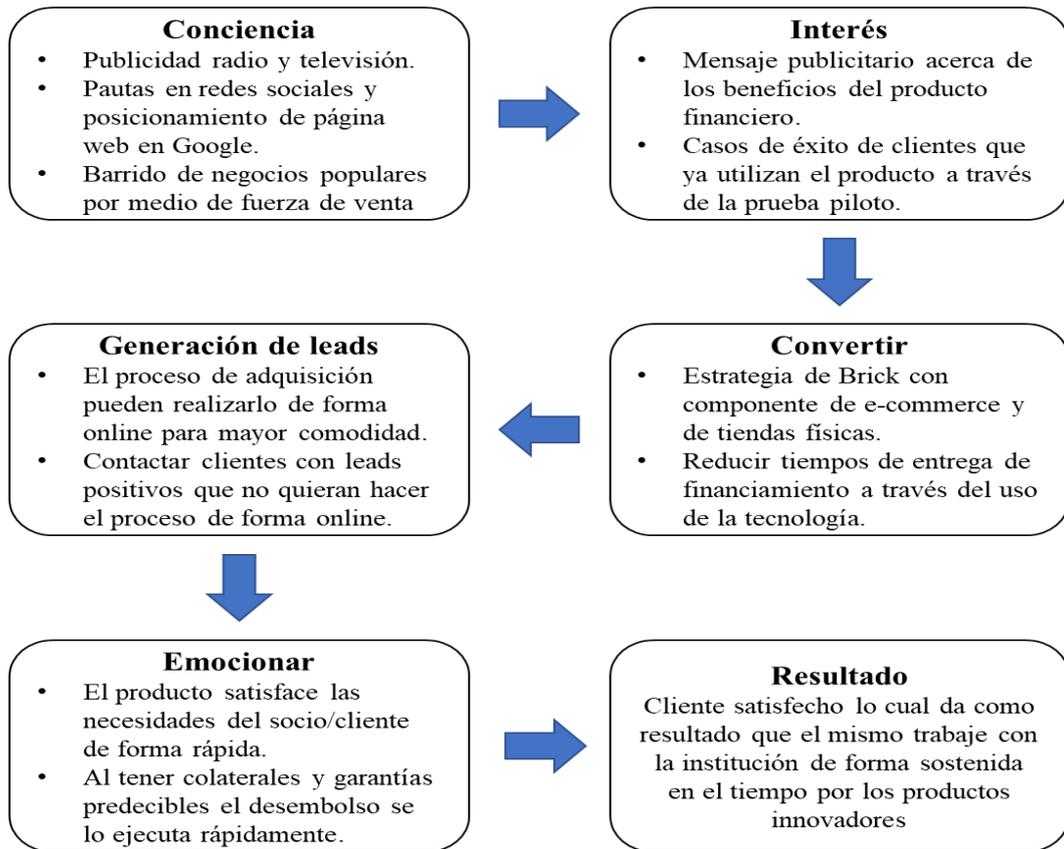


Figura 33. Mapa de experiencia del cliente

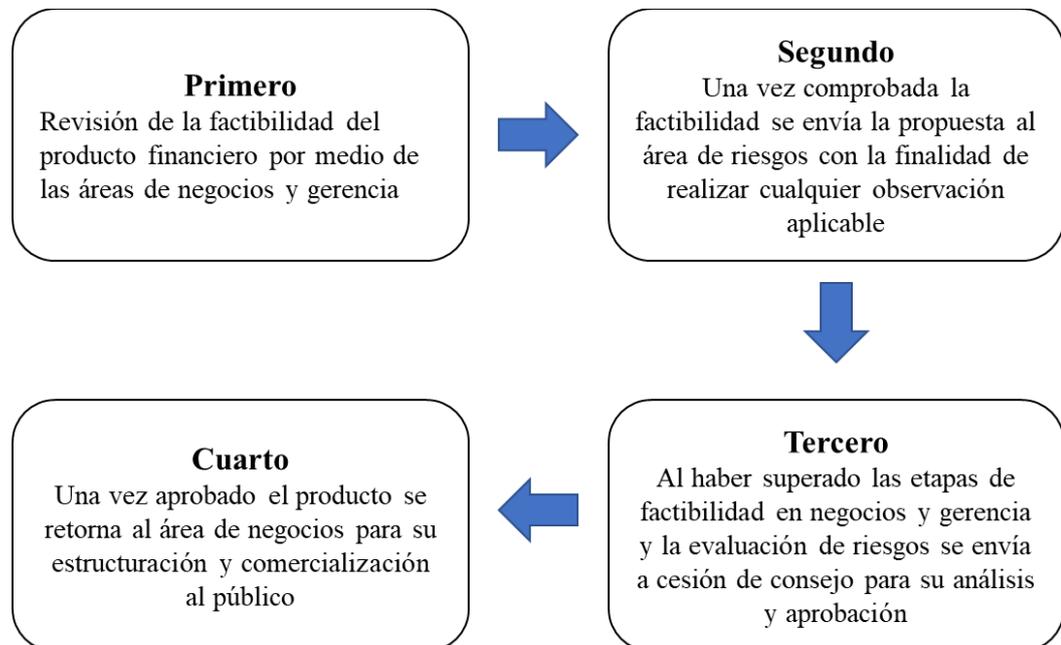


Figura 34. Proceso de aprobación de producto financiero

Dado la propuesta establecida, a continuación, se establece un procedimiento resumido sobre lo que implica el nuevo producto financiero en la institución de estudio.

Tabla 15

*Resumen del procedimiento de implementación del producto financiero*

<b>Indicador</b>	<b>Detalle</b>
¿Qué es?	El nuevo producto financiero se denomina "Crédito ahorro-inversión minorista", el cual se caracteriza por cobrar una tasa del 16% ante la entrega de un crédito con un tiempo de pago entre 12 a 36 meses, cuyo monto mínimo de desembolso es de \$ 500.00 llegando a la cantidad máxima de \$2,000.00. En tanto que, por la inversión de ahorros, la tasa establecida es del 8%
¿Para quién se dirige?	El nuevo producto financiero se encuentra dirigido a los socios del sector rural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina
¿Cómo se aplica?	La implementación del nuevo producto financiero demanda el desarrollo de cuatro pasos que aluden a la revisión de la factibilidad del producto, envío de la propuesta al área de riesgo, emisión de la propuesta a cesión de consejo y, estructuración y comercialización en el área de negocios.
¿Cuándo se aplica?	El desarrollo del nuevo producto financiero se pondrá en marcha desde el 2023
¿Dónde se aplica?	El nuevo producto financiero se aplicará en la agencia perteneciente al cantón La Troncal
¿Para qué se aplica?	El nuevo producto financiero se aplica con el fin de impulsar la inclusión en el sistema financiero del sector rural del cantón La Troncal; además, busca equilibrar la colocación de crédito y la reducción del costo para su adquisición.
¿Con qué se aplica?	Las herramientas necesarias para su implementación involucran el uso de spots publicitarios en radio y televisión, la estrategia Brick & Click, pautas en redes sociales, actualización del sitio web y la inclusión del programa de Google ADS

### **Cronograma**

Con base a toda la información proporcionada se presenta el cronograma para entrada en vigor del producto financiero:

Tabla 16

*Cronograma de actividades para implementación del producto financiero*

<b>Meses</b>	<b>Actividades</b>
Enero	Presentación de propuesta a gerencia comercial
Febrero	Revisión de propuesta gerencia comercial
Marzo	Revisión de riesgos del producto financiero
Abril	Revisión del producto por parte del consejo para su análisis y aprobación
Mayo	Se envía el producto aprobado para su comercialización
Mayo	Estructuración del producto financiero
Junio	Actualización de página web
Julio	Elaboración de material publicitario
Agosto	Contratación de empresa especializada en fuerza de venta
Septiembre	Entra en vigor la comercialización del producto financiero
Octubre	Campaña promocional
Noviembre	Campaña promocional
Diciembre	Campaña promocional

## Conclusiones

Las conclusiones del presente estudio parten del cumplimiento de los objetivos específicos previamente planteados. En consecuencia, se concluye que los modelos de negocios son estructuras que aportan valor a los clientes de una organización y se crean con efectividad cuando la empresa efectúa una segmentación del mercado meta, conoce las necesidades de sus clientes y las satisface a través de la inclusión de un producto de calidad. Estos criterios son aplicables en todas las actividades empresariales, incluyendo el ámbito de los servicios financieros. Dichos servicios generalmente tienen como finalidad administrar el dinero de los clientes para colocarlos en el mercado bajo la modalidad de préstamos, cuya accesibilidad se gestiona a través de un proceso administrativo con la institución.

Por otro lado, en los diferentes trabajos abordados se identificó que los problemas que afectan el acceso a los productos financieros implican la falta de difusión de información por las entidades y el desconocimiento del servicio por parte del cliente, incumpliendo el papel principal de las cooperativas que alude a la búsqueda del beneficio social de sus socios para alcanzar el desarrollo local. En lo que respecta al ámbito legal, el estudio estuvo sustentado por una serie de artículos que derivaron de la Constitución del Ecuador y de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, elementos que fundamentan el sector financiero nacional.

La metodología aplicable para la implementación de un producto financiero estuvo dada por un enfoque mixto de alcance exploratorio, descriptivo, de tipo no experimental y método deductivo e inductivo, con uso de la encuesta y la entrevista para la toma de la información. Entre los datos obtenidos se identificó

que los factores principales que han influido el acceso a créditos en la institución de estudio corresponden a la tasa de interés y monto de financiamiento. Sin embargo, es fundamental mencionar que ciertos usuarios se han orientado por el acceso a préstamos informales, dado el desconocimiento de las particularidades que tienen las entidades tradicionales y por los trámites engorrosos y tiempos del proceso en su conjunto. Por tanto, resulta conveniente la estructuración de un producto de crédito que sus colaterales incluya el ahorro futuro e inversiones, pudiendo de esta manera construir patrimonio y financiar sus actividades de emergencia o proyectos a tasas competitivas al verse reducido el riesgo crediticio.

Dentro de los factores relevantes para el diseño de un producto financiero se estableció que los clientes tenían necesidades de ahorrar y acceder a préstamos bajo el sector minorista de acuerdo con las tendencias de mercado descritas en el estudio de la colocación de préstamos de los años del 2017 al 2020. Por tanto, el producto debe de tener una estructura que pueda hacer ambas cuestiones reduciendo el riesgo crediticio al servir el mismo para ahorro e inversión y como colateral para financiamiento de necesidades de las personas pasando el proceso de aprobación del área de negocios, gerencia, riesgo y consejo para su comercialización en el mercado.

El análisis de factibilidad financiero demostró que el proyecto es viable, debido a que se detectó insatisfacción en el mercado por parte de los productos existentes y porque la rentabilidad es adecuada. Esto debido a que, con una inversión de \$17,950 se alcanzó en la proyección conservadora de cinco años una TIR del 81.2% y un VAN de \$32,569.6 con recuperación de la inversión en un año y 10 días.

## **Recomendaciones**

Se recomienda hacer un estudio de todas las alternativas disponibles dentro del sector financiero, con la finalidad de proponer acciones conjuntas para limitar el riesgo de las personas, enfocando productos que mejoren su educación financiera y tengan las herramientas pertinentes que les permita alcanzarlos.

Realizar observaciones específicas de los cuerpos legales aplicables para el sector bancario y de cooperativas, con el objetivo de tomar las mejoras prácticas de ambas para actualizar las leyes disponibles en favor a la formación de las personas para evitar que caigan en el círculo de la deuda mala, evitando que se conviertan en cargas para el Estado ecuatoriano.

Se recomienda el uso del presente trabajo de investigación para ser tomado como punto de partida para otras investigaciones o ser replicado en otras cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Entre los factores más relevantes observados están los trámites engorrosos y tiempos prolongados en los procesos crediticios, por lo que se aconseja orientar el sector financiero a unos servicios basado en las tecnologías actuales, para que reduzcan sus costos de operación y puedan ofrecer mejores beneficios a sus clientes.

## Referencias

- Aguilar, S. (2018). *De emprendedor a empresario*. Grupo Editorial Patria.
- Aguilar, S. (2019). *Problemática actual de los productos financieros complejos*. J.M Bosch.
- Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: Estrategia, mercados y negocios estructurados*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Álvarez, N., & Peña, F. (2021). *Mecanismos de protección del consumidor de productos y servicios financieros: (Actas del Congreso Internacional sobre la protección del consumidor en el mercado financiero postcrisis celebrado en la Universidad de A Coruña, 16 diciembre de 2020)* (Aranzadi/Civitas).  
[https://books.google.com.ec/books?id=dzg0EAAAQBAJ&dq=producto+financiero&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=dzg0EAAAQBAJ&dq=producto+financiero&source=gbs_navlinks_s)
- Amal, M. (2020). *The Development of Financial Services: From Traditional to Technological Services*.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*.  
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Bailetti, T., Tanev, S., & Keen, C. (2020). What Makes Value Propositions Distinct and Valuable to New Companies Committed to Scale Rapidly?

*Technology Innovation Management Review*, 10, 14-27.

<https://doi.org/10.22215/timreview/1365>

BCE. (2018). *Productos Financieros en el Ecuador*.

<https://webchat.snatchbot.me/67cd447630780b154c406281925a9340aaeaa562f81505d05d22a20035de8657?test=0&start=&botID=168059&embedScript=1>

BCE. (2021a). *En cuatro años aumentó el acceso al Sistema Financiero en 3,7 millones de personas*.

<https://webchat.snatchbot.me/67cd447630780b154c406281925a9340aaeaa562f81505d05d22a20035de8657?test=0&start=&botID=168059&embedScript=1>

BCE. (2021b). *Funciones del banco central del Ecuador en dolarización*.

<https://webchat.snatchbot.me/67cd447630780b154c406281925a9340aaeaa562f81505d05d22a20035de8657?test=0&start=&botID=168059&embedScript=1>

Banco Internacional. (2021, febrero 5). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano?* Banco Internacional.

<https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>

BCE. (2021c). *Información Estadística Mensual*.

<https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Benzecry, C., Krause, M., & Ariail, I. (2019). *La teoría social, ahora: Nuevas corrientes, nuevas discusiones*. Siglo XXI Editores.

Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.

- Borja, Y., & Campuzano, J. (2018). Inclusión financiera en el Ecuador: Un análisis de la desigualdad de género. *Cuestiones Económicas*, 28(2:2).  
[https://www.bce.fin.ec/cuestiones\\_economicas/images/PDFS/2019/RCE-28-2-Articulo%204.pdf](https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2019/RCE-28-2-Articulo%204.pdf)
- Cabrera, M., & Saráuz, L. (2017). *Creación de un producto financiero que permita facilitar el acceso a crédito a los productores de derivados de lácteos en el cantón Montufar, provincia del Carchi* [Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7535>
- Carchi, K., Crespo, M., González, S., & Romero, E. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26-50.
- Carrillo, V., Mancero, H., & Mancero, D. (2019). Análisis de la crisis bancaria privada ecuatoriana (1994-2000) y sus efectos socioeconómicos. *Cofin Habana*, 13(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612019000300017&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612019000300017&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Castillo, C. (2018). *Identificación de alternativas de diversificación para el servicio de asesorías financieras en la empresa Grupo Hermanos Castillo Tapia SRL, Castillo y Asociados con base al 2do semestre 2017*. [Maestría].  
[https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_CI\\_MGP\\_16\\_2018\\_ET180279.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MGP_16_2018_ET180279.pdf)
- CFN. (2021). *Servicios financieros medios de Pago Canales*.  
<https://www.cfn.fin.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/08/MODULO-III-PRODUCTOS-Y-SERVICIOS-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-ECUATORIANO.pps

- Chanaguano, Á. M. (2020). *PRODUCTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL EMPRENDIMIENTO PRODUCTIVO COMUNITARIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIMIATUG LTDA*. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1559>
- Chatterjee, S. (2016). Modelos del riesgo de crédito. *cemla*, 273-300.
- Chungandro, V., Montenegro, N., Ramírez, J., & Guevara, C. (2021). Análisis de la red productiva ecuatoriana de 2019, utilizando la teoría de redes. *Cuestiones Económicas*, 31(3), Vanessa Chungandro-José Ramírez y Carolina Guevara. <https://doi.org/10.47550/RCE/MEM/31.23>
- CEPAL. (2017). *Evolución reciente, situación actual y perspectivas de inclusión financiera de pequeños productores rurales en Costa Rica*. CEPAL. <https://www.cepal.org/fr/node/40853>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina. (2021a). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Cumandá Chimborazo | Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Cumandá*. <http://www.coacluchacampesina.fin.ec/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina. (2021b). *Historia | Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Cumandá Chimborazo*. <http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/historia/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina. (2021). *Misión y Visión – Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Cumandá Chimborazo*. [http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/mision\\_vision/](http://www.coacluchacampesina.fin.ec/index.php/mision_vision/)

- Córdoba, M. (2018). *Historia de Los Productos Financieros (Neolítico—2016)*.  
Independently Published.
- CONAFIPS. (2020). *Créditos – CONAFIPS te financia*.  
<https://www.finanzaspopulares.gob.ec/creditos/>
- Escobar, E., Ramírez, V., González, J., & Donoso, D. (2018). Desarrollo del modelo de negocio canvas en microempresas de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito. *INNOVA Research Journal*, 3(2.1), 46-51.
- Superintendencia de Bancos (2021). *Estadísticas – Superintendencia de Bancos*.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/estadisticas/>
- Flores, R. F. D. (2018). *Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos*. 74.
- Garzozzi, R., Perero, J., Rangel, E., & Vera, J. (2017). Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador. *Revista de Negocios & PyMES*, 3(9), 1-16.
- González, C. (2020). *MAPEO COOPERATIVO: DATOS ESTADÍSTICOS*. 11.
- Heckman, J. (2018). The Race Between Demand and Supply: Tinbergen's Pioneering Studies of Earnings Inequality. *National Bureau of Economic Research*, 26.
- Hidalgo, C. G. (2020). *EL DINERO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA, DE LOS SOCIOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1510>
- Jonyo, B., Ouma, C., & Mosoti, Z. (2018). The Effect of Mission and Vision on Organizational Performance within Private Universities in Kenya.

*European Journal of Educational Sciences*, 05(02).

<https://doi.org/10.19044/ejes.v5no2a2>

Koprivnjak, T., & Oberman, S. (2020). Business Model as a Base for Building Firms' Competitiveness. *Sustainability*, 12(21), 9278.

<https://doi.org/10.3390/su12219278>

Kovalova, O., & Iorgachova, M. (2021). Credit policy of a commercial bank in conditions of uncertainty of the economic environment. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 5, 65-75.

<https://doi.org/10.18371/fcaptp.v5i40.244889>

Leal, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Leff, E. (2019). *Ecología política: De la deconstrucción del capital a la territorialización de la vida*. Siglo XXI Editores México.

Llamas, F. J., & Fernández, J. C. (2018). La metodología Lean startup: Desarrollo y aplicación para el emprendimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1918>

Martínez, A. (2018). *FACULTAD DE INGENIERÍA Maestría en Tecnología de la Información* [Maestría].

<https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2126/Tesis%20Angelo%20Mart%C3%ADnez%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, W., & Perafán, A. (2019). *Descubriendo mundos: Una introducción a la investigación antropológica*. Editorial Unimagdalena.

[https://books.google.com.ec/books?id=ZK2uDwAAQBAJ&dq=que+es+el+m%C3%A9todo+deductivo+e+inductivo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=ZK2uDwAAQBAJ&dq=que+es+el+m%C3%A9todo+deductivo+e+inductivo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Megías, A., & Lozano, L. (2019). *Desarrollo socioafectivo—Ed. 2019*. Editex.

Negm, D., Bassam, R., Saleh, F., & Nobanee, H. (2020). Systematic Importance of Financial Institutions. *Abu Dhabi University*, 1-12.

Ocaña, V. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1*.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7284/1/T3168-MAE-Oca%C3%B1a-%20Dise%C3%B1o.pdf>

Orazi, S., Martinez, L., & Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181-204.

<https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>

Pasara, M., & Dunga, S. (2021). The role of savings and credit cooperatives (saccos) on financial inclusion in Zimbabwe. *Eurasian Journal of Business and Management*, 47-60.

Patnaik, A., & Pasumarti, S. (2020). Bank Loan as a Source of Finance for Start-up's: A Study. *Strad*, 7, 107-115. <https://doi.org/10.37896/sr7.10/010>

Pereyra, L. (2020a). *Metodología de la investigación—Google Libros*.

[https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+de+campo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&dq=que+es+la+investigaci%C3%B3n+descriptiva+y+de+campo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Pereyra, L. (2020b). *Matemáticas financieras I*. Klik.

Pilamunga, C. S. P. (2017). *El crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa*. 119.

- Pilataxi, C. R. C. (2016). *Análisis financiero de mecanismos alternativos de financiamiento a través de la compra-venta y titularización de la cartera de crédito para una cooperativa de ahorro y crédito*. 142.
- Prado, J., Erráez, J., Cilio, I., Godoy, D., & Granizo, N. (2019). *Informe técnico: Tasas de interés*.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5.
- Reyes, K. G., Vite, E. P., Cantuñí, R. S., & Rodríguez, J. M. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)*. 6.
- Rindfleisch, A. (2019). Transaction cost theory: Past, present and future. *AMS Review*, 10. <https://doi.org/10.1007/s13162-019-00151-x>
- Rosales, R., & Areche, G. (2021). *Créditos informales en los comerciantes del mercado Progreso, San Juan Bautista 2020* [Universidad Nacional De La Amazonía Peruana].  
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7347>
- Rosário, A., & Raimundo, R. (2021). Importance of value propositions in marketing: Research and challenges. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 23.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. ESIC Editorial.
- Ruiz, E., Gómez, J., Rivera, M., Cárdenas, M., & Mora, I. (2021). Usabilidad de los productos financieros en empresarios de las MIPYMES en México. *Revista Academia & Negocios*, 7(1), 1-14.
- Serna, C. (2021). *Visiones del desarrollo sostenible*. Ediciones de la U.

- Solís, M. J., & Cahuapaza, J. R. (2017). Plan de implementación de servicios no financieros para el fortalecimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo—Puno. 2017. *Universidad Católica Sedes Sapientiae*.  
<http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/521>
- Solíz, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio.
- Suárez, J., & Mendieta, S. (2019). ¿Contribuye el sistema financiero ecuatoriano a reducir la desigualdad por ingresos? *Revista Economía*, 71(114), 45-59.
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Constitución de la República del Ecuador*.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/leyes-y-decretos/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Volumen de crédito*.  
<https://www.seps.gob.ec/estadistica?volumen-de-credito>
- Teófilo, M., Farias, V., & Vasconcelos, Y. (2021). Teoria do Custo de transação e escolha de modos de entrada no mercado Internacional. *Contabilidade y Negocios*, 16(31), 42-56. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.003>
- Tobar, L. (2020, julio 15). *EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR*.
- Tobar, L., & Solano, S. (2018, septiembre 12). *LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL CONTEXTO DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO*.
- Tucker, P. (2019). Is the financial system sufficiently resilient: A research programme and policy agenda. *Monetary and Economic Department*, 49.
- Urbina, M. (2019). *Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano*. 23.  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/842/811>

- Uzcátegui, C., Camino, S., & Moran, J. (2016). Estructura de mercado del sistema bancario ecuatoriano: Concentración y poder de mercado. *Revista Cumbres*, 9-16.
- Valle, A. P., & Valle, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.
- Vargas, A. S., Ventura, D. M., & López-Herrera, F. (2021). Tasa de interés neutral y política monetaria para México, 2020-2024. *El Trimestre Económico*, 88(349), 201-218. <https://doi.org/10.20430/ete.v88i349.1002>
- Vargas, J. L. C., Estrada, S. M. D., & Castro, C. R. M. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(4).  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/>
- Vera, N., De Pablos, C., & Bermejo, J. (2020). Incidencia de los costos de transacciones en las microempresas informales. *Gente Clave*, 4(1), 61-87.
- Veysov, A., & Stolbov, M. (2012). Financial System Classification: From Conventional Dichotomy to a More Modern View. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2114842>
- Vicuña, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. ESIC Editorial.
- Wells, R., & Krugman, P. (2020). *Microeconomía*. Reverte.
- Zaldívar, E., Frías, V., & Cardeñosa, E. (2020). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Editorial Universitaria (Cuba).

## Apéndices

### Apéndice A. Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Objetivo:** La presente encuesta se desarrolla con la finalidad de desarrollar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal.

Por favor, seleccione con una X la respuesta que considere conveniente según su percepción.

#### Datos generales

##### 1. Género

- Masculino  
 Femenino  
 Otro

- Patrono  
 Otro

##### 2. Edad

- 18 – 30 años  
 31 – 40 años  
 41 – 50 años  
 Más de 50 años

##### 6. Señale el sector al cual pertenece su negocio/emprendimiento o empresa en que labora

- Comercio  
 Servicios  
 Agricultura/ganadería/caza  
 Construcción  
 Otros

##### 3. Estado civil

- Soltero  
 Casado/Unido  
 Viudo/Divorciado

##### 7. Determine el tipo de empresa que es.

- Persona natural  
 Persona jurídica  
 Otro

##### 4. Nivel de instrucción

- Primaria  
 Secundaria  
 Estudios superiores  
 Ninguno

##### 8. Especifique cuántos trabajadores laboran en la empresa

##### 5. Situación laboral

- Trabajador dependiente  
 Trabajador independiente

- 1 – 5  
 6 – 10  
 Más de 10  
 Ninguno (solo usted)

**Datos específicos**

**9. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito a entes no regulados (como chulqueros) para satisfacer sus necesidades financieras emergentes?**

- Sí  
 No

**10. ¿Qué motivos orientaron su solicitud a entes informales en lugar de acceder a créditos otorgados por las instituciones financieras? Seleccione dos opciones**

- Rapidez del dinero  
 Inexistencia de historial crediticio  
 Exclusión de trámites  
 Entrega del monto requerido  
 Ausencia de garantías  
 Necesidad

**11. ¿Qué desventajas visualizó al solicitar créditos a entes no regulados? Seleccione dos opciones**

- Elevadas tasas de interés  
 Recargos exuberantes en casos de demora  
 Pérdida de bienes materiales  
 Pérdida de dinero  
 Consecuencias legales

**12. Dado su experiencia ¿Considera que es mejor solicitar créditos a instituciones financieras reguladas?**

- Sí  
 No

**13. A pesar de la ausencia de riesgos o peligros en instituciones financieras reguladas ante la solicitud de créditos ¿Cuáles considera que son las dificultades más frecuentes que ha evidenciado al momento de acceder a un crédito? Seleccione dos opciones**

- Requisitos  
 Trámites tediosos  
 Tasa de interés  
 Demoras  
 Garantías

**14. ¿Actualmente se encuentra satisfecho con los servicios otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal?**

- Sí  
 No

**15. Al ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina de la Agencia La Troncal ¿Generalmente en qué invierte los créditos otorgados por la institución?**

- Consumo  
 Estudios

- Inversiones en la empresa
- Inversiones adicionales
- Emergencias
- Otro

**16. ¿Cuáles han sido los factores que han influido en la decisión de solicitar un crédito a la cooperativa de estudio? Seleccione dos opciones**

- Monto de financiamiento
- Plazos
- Tasa de interés
- Garantía
- Período de gracia

**17. ¿Alguna vez ha solicitado un crédito de monto minorista y no se ha consensuado por los diversos trámites y requisitos que debe realizar y presentar, sea en la cooperativa de estudio u otra institución financiera?**

- Sí
- No

**18. ¿Cómo calificaría la comunicación ejercida con el oficial de crédito designado para la administración de su cuenta?**

- Óptima
- Regular
- Deficiente

**19. ¿Le gustaría que la cooperativa ofrezca una alternativa de producto de ahorro y crédito que sirva de garantía para reducir la tasa de interés a pagar en el nuevo producto financiero orientado a montos minoristas de los socios?**

- Sí
- No

**20. ¿Qué beneficios le gustaría obtener del nuevo producto financiero?**

**Seleccione tres opciones**

- Entrega inmediata
- Pagos mensuales o al vencimiento
- Asesoramiento personalizado
- Tasas de interés bajas
- Oportunidad de ahorro
- Desarrollo rápido y oportuno de los trámites
- Ausencia de colaterales (Garantía)

**21. ¿Qué monto de crédito le gustaría que ofrezca el nuevo producto financiero?**

- \$0 a \$499
- \$500 a \$2,000
- \$2,001 a \$5,000
- \$5,001 a \$10,000
- \$10,000 en adelante

## Apéndice B. Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Objetivo:** La presente encuesta se desarrolla con la finalidad de desarrollar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal.

Por favor, se solicita la entrega de respuestas claras y concisas en cada interrogante planteada con la finalidad de obtener datos que contribuyan al desarrollo del presente estudio.

1. Bajo su concepción ¿Qué factores promueven a las personas a buscar fuentes de financiamiento informales en lugar de contemplar las instituciones financieras cuando presentan necesidades económicas emergentes?
2. ¿Cuáles cree usted que son los factores que promueven la entrega de créditos a los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina?
3. En la actualidad ¿Qué tan eficaz cree usted que son los procedimientos aplicados por las Cooperativa De Ahorro y Crédito para la concesión de créditos a sus socios?
4. Bajo su percepción ¿Qué elementos considera los más importantes al momento de crear un nuevo producto financiero?
5. ¿Considera necesario y fundamental que la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina otorgue a sus socios un nuevo producto financiero basado en montos minoristas?
6. ¿Qué beneficios y ventajas considera que otorga a los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Lucha Campesina la inclusión de una alternativa financiera de ahorro y préstamo que sirva de garantía para acceder a crédito reduciendo las tasas de interés?
7. ¿Cuáles serían los requisitos que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina deberían cumplir para acceder a este nuevo producto financiero?



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Duche Ayala, Ricardo Miguel, con C.C: # 0922662291 autor del trabajo de titulación: **Propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 05 de julio de 2022

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Duche Ayala Ricardo Miguel  
C.C: 0922662291



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Duche Ayala, Ricardo Miguel		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Ing. Pérez Villamar José Guillermo, Mgs Ing. Pesantes Burgos Carlos Virgilio, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	05 de julio 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	114
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Análisis de Costo-Beneficio		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Sistema financiero, cooperativa de ahorro y crédito, ahorro, inversión, préstamos.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>	<p>La cooperativa de ahorro y crédito tiene como finalidad satisfacer las necesidades de sus socios a través de la intermediación financiera para alcanzar el desarrollo local por medio de la estructuración de servicios financieros de ahorro, inversión y crédito. El objetivo general fue el desarrollar una propuesta de un producto financiero dirigido a socios del sector rural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina agencia La Troncal. La metodología de la investigación tuvo un enfoque mixto de alcance exploratorio con método no experimental y método deductivo-inductivo, usando como herramientas para la toma de información la encuesta y entrevista. Entre los principales resultados obtenidos estuvieron que el factor que provoca que las personas tomen créditos alternativos son el desconocimiento de las particularidades de los servicios financieros y los engorrosos trámites y tiempo del proceso en su conjunto. Con esta información se analizó las necesidades de los consumidores y colocación de créditos para detectar las tendencias de mercado, lo que dio como resultado que las personas tienen interés de productos de ahorro, inversión y crédito en el sector minorista que la cooperativa Lucha Campesina no dispone, permitiendo que el producto de ahorro-inversión sirva para crear patrimonio, así como también de colateral para reducir el riesgo crediticio y mejorar las condiciones de tasas de interés. El proyecto fue factible financieramente, con una TIR del 81.2% y un VAN de \$32,569.6 con recuperación de la inversión en un año y 10 días.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	0988490081	<a href="mailto:ricardo_du_75@hotmail.com">ricardo_du_75@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza <b>Teléfono:</b> +593-4-3804600 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			