

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

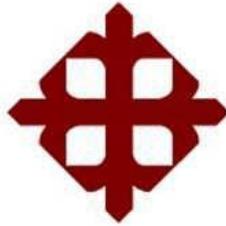
**TEMA:  
ESTUDIO Y ANÁLISIS DE UNA PROPUESTA DE  
PRODUCTO/SERVICIO FINANCIERO QUE SATISFAGA LA  
NECESIDAD DE ECUATORIANOS MIGRANTES EN SANTIAGO  
DE CHILE**

**AUTOR(ES):  
Alba Zuleika Cevallos Castro**

**Tesis previa la obtención del grado:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTOR:  
Ing. Antonio Tramontana Almeida**

**Guayaquil, Ecuador  
2014**



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 la **Econ. Alba Zuleika Cevallos Castro**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de Empresas**.

### DIRECTOR DE TESIS

---

Ing. Antonio Tramontana Almeida

### REVISOR(ES)

---

Econ. Laura Zambrano Chumo

---

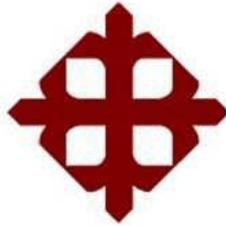
Ing. Diómedes Rodríguez Villacís

### DIRECTOR DEL PROGRAMA

---

Econ. María del Carmen Lapo Maza

Guayaquil, a los 30 del mes de Abril del año 2014



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

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Alba Zuleika Cevallos Castro**

### **DECLARO QUE:**

La Tesis **Estudio y análisis de una propuesta de producto/servicio financiero que satisfaga la necesidad de ecuatorianos migrantes en Santiago de Chile** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister 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.

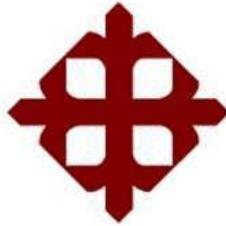
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Abril del año 2014**

**EL AUTOR**

---

**Alba Zuleika, Cevallos Castro**



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

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Alba Zuleika Cevallos Castro**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución de la **Tesis de Magister en Administración de Empresas** titulada: **Estudio y análisis de una propuesta de producto/servicio financiero que satisfaga la necesidad de ecuatorianos migrantes en Santiago de Chile** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 del mes de Abril del año 2014**

**EL(LOS) AUTOR(ES):**

---

**Alba Zuleika, Cevallos Castro**

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento a mi abuela Alba, por el apoyo incondicional que me ha ofrecido para alcanzar mis metas, a mis padres, hermanos, hijo y esposo, por siempre motivarme y recordarme mis prioridades en la vida, también a aquellas personas, que con su paciencia infinita y su soporte me ayudaron a concretar este proyecto y por sobre todo, gracias a Dios por las oportunidades y bendiciones concedidas.

**ZULEIKA CEVALLOS CASTRO**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado:  
A mi Dios,  
A mí amado hijo Ignacio,  
A mi abuela Alba Beltrón,  
Mis padres, hermanos y esposo.

**ZULEIKA CEVALLOS CASTRO**

## INDICE GENERAL

RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	4
CAPITULO I.....	6
MICROEMPRESA Y EL MICROREDITO .....	6
1.1. Antecedentes de la microempresa y el microcrédito en Chile .....	6
1.1.1. Microempresas en Chile .....	8
1.2. Metodología aplicada por las instituciones financieras para el otorgamiento de microcrédito y generación de microempresa .....	11
1.2.1 Antecedentes históricos a nivel mundial.....	12
1.2.2 Antecedentes históricos en Chile .....	12
1.2.3 Perfil de las CAC's en Chile y el microcrédito asociado .....	14
1.3. Cooperativa de ahorro y credito Libercoop.....	20
1.3.1. Microempresa y microcrédito para extranjeros (ecuatorianos).....	21
CAPITULO II.....	22
LA MIGRACION ECUATORIANA HACIA CHILE .....	22
2.1. Datos históricos de la migración ecuatoriana .....	22
2.2. Ecuatorianos la cuarta comunidad inmigrante que radica en Chile .....	24
2.3. Datos sobre inserción laboral y educación .....	28
2.4. La migración y la legislación migratoria .....	30
2.4.1 Evolución de las migraciones hacia Chile.....	30
2.4.2. Legislación y política migratoria.....	32
2.5. Característica de la población inmigrante encuestada .....	38
2.5.1 Perfil de profesionales, artesanos y emprendedores en Chile.....	38
2.5.2 Integración, adaptabilidad y participación en el contexto chileno .....	45
2.5.3 Los profesionales .....	48
2.5.4 Los artesanos .....	54
2.5.5 Los emprendedores.....	57
CAPITULO III.....	63
MARCO METODOLÓGICO.....	63
3.1. Hipótesis.....	63

3.2. Variables.....	63
3.3. Alcance de la investigación .....	63
3.4. Tipo de investigación .....	64
3.5. Método de investigación .....	65
3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de la información.....	65
3.6.1. Entrevistas de profundidad .....	66
3.6.2 Encuestas.....	68
3.7. Población.....	69
3.8. Determinación del tamaño de la muestra .....	70
3.9. Análisis de los resultados .....	70
CAPITULO IV .....	79
PROPUESTA .....	79
4.1 Planteamiento de la propuesta .....	79
4.2. Descripción del producto .....	81
4.3. Analisis foda del producto.....	82
4.3.1 Fortalezas .....	83
4.3.2. Oportunidades .....	83
4.3.3. Debilidades .....	83
4.3.4. Amenazas.....	84
4.4. Marketing mix .....	84
4.4.1. Producto (servicio financiero microcrédito libercoop) .....	85
4.4.2. Precio (tasa de interés).....	85
4.4.3 Plaza (Santiago de Chile).....	89
4.4.4. Promoción y estrategias de mercado .....	89
4.5. Estudio técnico .....	91
4.5.1. Operatividad del otorgamiento del microcrédito a extranjeros sin residencia permanente en Chile .....	91
4.5.2. Consideraciones a tomar en cuenta para un servicio financiero rentable. ....	96
4.5.3. Requisitos para acceder a microcréditos.....	99
4.5.4. Requerimientos adicionales.....	109
4.5.5. Otros requerimientos .....	112
CAPITULO V .....	113
ESTUDIO FINANCIERO.....	113
5.1. Capital de trabajo .....	113
5.2. Fuentes de financiamiento.....	113

5.2.1. Depósitos a plazo .....	114
5.2.2. Libretas de ahorro .....	114
5.2.3.Cuentas vista.....	114
5.2.4Capital Social.....	115
5.2.5. Beneficios CORFO-INNOVACHILE .....	115
5.3.Requerimientos en recurso humano.....	116
5.4.Inversiones adicionales en activos .....	119
5.5.Presupuesto de gastos administrativos .....	123
5.6.Presupuesto de costo del capital promedio ponderado.....	125
5.7.Presupuesto de ingresos .....	128
5.8.Principales estados financieros .....	134
5.9.Evaluacion financiera .....	138
CAPITULO VI .....	141
IMPACTO ECONOMICO- SOCIAL .....	141
6.1. Beneficio económico de las microfinanzas para migrantes ecuatorianos en chile .....	143
CONCLUSIONES .....	149
RECOMENDACIONES .....	153
REFERENCIAS .....	154
APÉNDICES.....	158

## INDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1</u> .....	15
<u>Tabla 2</u> .....	26
<u>Tabla 3</u> .....	31
<u>Tabla 4</u> .....	39
<u>Tabla 5</u> .....	42
<u>Tabla 6</u> .....	69
<u>Tabla 7</u> .....	69
<u>Tabla 8</u> .....	86
<u>Tabla 9</u> .....	88
<u>Tabla 10</u> .....	98
<u>Tabla 11</u> .....	116
<u>Tabla 12</u> .....	117
<u>Tabla 13</u> .....	120
<u>Tabla 14</u> .....	121
<u>Tabla 15</u> .....	122
<u>Tabla 16</u> .....	124
<u>Tabla 17</u> .....	125
<u>Tabla 18</u> .....	128
<u>Tabla 19</u> .....	129
<u>Tabla 20</u> .....	129
<u>Tabla 21</u> .....	130
<u>Tabla 22</u> .....	132
<u>Tabla 23</u> .....	135
<u>Tabla 24</u> .....	136
<u>Tabla 25</u> .....	137
<u>Tabla 26</u> .....	139

## INDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1</u> .....	25
<u>Figura 2</u> .....	39
<u>Figura 3</u> .....	71
<u>Figura 4</u> .....	72
<u>Figura 5</u> .....	73
<u>Figura 6</u> .....	73
<u>Figura 7</u> .....	74
<u>Figura 8</u> .....	75
<u>Figura 9</u> .....	75
<u>Figura 10</u> .....	76
<u>Figura 11</u> .....	77
<u>Figura 12</u> .....	77
<u>Figura 13</u> .....	117
<u>Figura 14</u> .....	123
<u>Figura 15</u> .....	124
<u>Figura 16</u> .....	128

## RESUMEN

La presente tesis, es un trabajo de investigación, que surge del deseo de elaborar una propuesta formal y fundamentada, que otorgue a los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente en Chile la oportunidad de acceder al sistema financiero Chileno, por medio de un capital de trabajo que les permita surgir en diferentes negocios y microempresas de los diferentes sectores productivos de Chile

Logrando con esto un impacto socio- económico positivo para el migrante ecuatoriano en Chile e inclusive para migrantes de otros países, por la obtención de beneficios como la generación de fuentes de trabajo, incremento del poder adquisitivo, posibilidades de estudio y desarrollo académico, ayudando y fortaleciendo al ecuatoriano en sus raíces, cultura, idiosincrasia, valores y principios inculcados, adheridos y formados en nuestra propia tierra, permitiéndole mantener su autonomía y esencia.

Esta investigación logra demostrar que los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente, son un mercado potencial que puede generar grandes réditos al sistema financiero Chileno, convirtiéndose en un mercado que no ha sido mayormente explotado y que tiene la necesidad de crear, producir, establecerse y estabilizarse económica, social y emocionalmente, logrando su inmersión en un nuevo país como lo es Chile.

Teniendo en consideración que los ecuatorianos en Chile son aproximadamente 17.500 (estimación a enero 2012), de los cuales existe un alto porcentaje de potenciales microempresarios, cuyo promedio de tiempo que se mantienen en

tramitación de una permanencia definitiva es dos años, tenemos que este periodo es el tiempo de acción que tiene el rubro financiero, específicamente el cooperativo, para poder ofrecer su producto y lograr fidelización en el cliente de tal manera que se logre un apego que vaya más allá de cubrir una necesidad durante una temporada, sino más bien lograr esa fidelización a través del posicionamiento de quienes fueron los primeros en tenderle la mano al migrante en ese instante de necesidad.

Chile es una economía que apunta al continuo desarrollo económico y que catapultó al país como uno de los primeros en Sudamérica en convertirse en país desarrollado, por lo cual los migrantes ven en este país, la oportunidad de establecerse, esta propuesta de oferta de servicio financiero destinado a la microempresa, pretende reducir esa brecha que dificulta la inserción del ecuatoriano migrante, en sus primeros años, al sistema productivo y financiero chileno, ya que estará dotado de las características que cubren las demandas del migrante, además de ser una alternativa pionera en el sistema.

Para la generación de esta tesis, se tomará como muestra un conjunto de migrantes ecuatorianos con las siguientes características:

Migrantes con permanencia legal y Rut.

Migrantes recién llegados a Chile o con un periodo de permanencia inferior a los dos años

Ecuatorianos de profesión odontólogos o emprendedores con residencia temporal que requieran abrir su propio negocio o microempresa en Santiago de Chile preferentemente.

Por medio del análisis e investigación de esta tesis, se hace la propuesta de un producto/servicio financiero que cubra las necesidades de migrantes ecuatorianos en Chile y a su vez desarrollar estrategias de mercado que lo hagan rentable para el sector financiero, específicamente para el rubro cooperativo, abordando también objetivos tales como:

Conocer las necesidades de crédito que tienen los migrantes ecuatorianos en Chile

Ofrecer un servicio financiero con las características más idóneas que necesita el mercado al cual se dirige.

Ofertar el mix más competente de estas características en base a la ponderación de las posibilidades y preferencias del mercado objetivo al cual se dirige  
Microcrédito Libercoop.

Generar estrategias de mercadeo en base a la información obtenida de los puntos arriba expuestos.

Entre los resultados esperados a concretar podemos informar lo siguientes:

Generación de oportunidades de puestos de trabajo de migrantes ecuatorianos en Chile.

Abarcar un mercado objetivo no explotado por el sector financiero, lo que convierte a Microcrédito Libercoop en pionero dentro del rubro.

Generar estrategias de mercadeo que conviertan a este producto/servicio en un producto rentable.

**Microcrédito:** Préstamo de poca cuantía, que concede una ONG ó una entidad bancaria a personas, que por ser insolventes, lo necesitan para poder financiar una actividad generadora de beneficios.

**Migrantes:** Todo desplazamiento de población que se produce desde un lugar de origen a otro de destino y lleva consigo un cambio de la residencia habitual.

**Cooperativa:** Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores, con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

**Emprendimiento:** Inicio de una actividad que exige esfuerzo ó trabajo, o tiene cierta importancia ó envergadura.

**Servicio Financiero:** Se entiende como el flujo de capital que impulsa el intercambio comercial.

**Estrategias de mercado:** Es un método por el cual una empresa u organización, busca concienciar a los consumidores de un mensaje específico, sobre un producto o servicio en particular.

## ABSTRAC

The present thesis is a research, which arises from the desire to develop a formal, reasoned proposal that grants Ecuadorian migrants without permanent residence in Chile the opportunity to enter the Chilean financial system, through a working capital allow them to arise in different businesses and microenterprises in different productive sectors of Chile

Thus achieving a positive socio- economic impact on the Ecuadorian immigrant in Chile and even for migrants from other countries, making profits as the generation of jobs , increase purchasing power , possibilities of study and academic development , and helping strengthening its roots in the Ecuadorian culture , idiosyncrasy, instilled values and principles, bonded and trained in our own land , allowing it to maintain its autonomy and essence.

This research can prove that Ecuadorian migrants without permanent residence, are a potential market that can generate large revenues to the Chilean financial system , making it a market that has been largely untapped and has the need to create, establish and stabilize economic , socially and emotionally , achieving immersion in a new country such as Chile.

Considering that Ecuadorians in Chile are approximately 17,500 ( January 2012 estimate ) , of which a high percentage of potential entrepreneurs , the average time that remain pending a final stay is two years, we have this period is the time for action has the financial area, specifically the cooperative , to offer their product and customer idealization achieve such an attachment that goes beyond fill a need for a season is

done, but rather to achieve that loyalty through the positioning of those who were the first to reach out to the migrant in that moment of need.

Chile is an economy that points to continued economic development and catapult the country as one of the first in South America to become a developed country, so the migrants are in this country, the opportunity to establish this proposed offer of financial service intended to microenterprises , aims to reduce the gap that hinders the insertion of Ecuadorian migrant, in its early years , the production and Chilean financial system , as it will with features that meet the demands of the migrant as well as being a pioneer in alternative system .

For the generation of this thesis, will be taken as displays a set of Ecuadorian migrants with the following characteristics:

- Migrants with legal residence and Rut.
- Newly arrived migrants to Chile or a residence time of less than two years
- Ecuadorian of dental profession or temporary residence entrepreneurs requiring open your own business or microenterprise preferably in Santiago de Chile.

Through the analysis and research of this thesis , the proposed product / financial service that meets the needs of Ecuadorian migrants in Chile and in turn develop market strategies to do so profitable for the financial sector , specifically for cooperative ago category also addressing goals such as :

- Understand the credit needs of Ecuadorian migrants in Chile
- Provide a financial service with the best features you need the market to which it is addressed.
- To offer the most appropriate mix of these features based on the weighting of the possibilities and preferences of the target market that is directed Microcredit Libercoop .

- Generate marketing strategies based on the information obtained from the above points.

Among the expected results we can realize the following report:

- Generating employment opportunities for Ecuadorian migrants in Chile.
- Encompass a target market untapped by the financial sector, which makes Libercoop Microcredit pioneer within the category.
- Generate marketing strategies that translate product / service into a profitable product.
- Microcredit Libercoop is defined as a profitable financial service and whose main function being a seed capital for foreign entrepreneurs and / or micro entrepreneurs.

**Microcredit:** Lending small amounts, which grants an NGO or a bank to persons who, being insolvent, they need to finance an activity that generates benefits.

**Migrants:** All population displacement that occurs from a place of origin and destination to another involves a change of habitual residence.

**Cooperative:** Society formed by producers, sellers and consumers, in order to produce, buy or sell in a way that is most advantageous for everyone.

**Entrepreneurship:** Starting an activity that requires effort or work, or have some significance or importance.

**Financial Service:** Is defined as the flow of capital that drives the trade.

**Market Strategies:** It is a method by which a company or organization seeks to make consumers aware of a specific message about a product or service in particular.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 1999 se dio en Chile una gran afluencia de migrantes ecuatorianos, en su mayoría médicos que se establecieron en este país con el objetivo de especializarse en sus estudios y trabajar sobre todo en las áreas rurales que no eran cubiertas por los médicos locales, esta migración fue producto del proceso de migración intrarregional, iniciado por los gobiernos de Chile y Ecuador, bajo el mandato de los presidentes de ese entonces: Dr. Jamil Mahuad Witt de Ecuador y Eduardo Frei Ruiz-Tagle de Chile. Esto fue el inicio de una cadena de migraciones de ecuatorianos a Chile, los mismos que se desenvuelven en diferentes rubros y muchos de ellos en el comercio y la microempresa.

Actualmente existe un total aproximado de 25.000 ecuatorianos en Chile, de muchas profesiones, entre ellos médicos, odontólogos y también muchos artesanos, todos ellos con necesidades de surgir en un país lejano de su patria, que si bien es también un país latino, les presenta muchas barreras y dificultades entre ellas la legislación de migración y extranjería en Chile, la misma que no otorga permanencia definitiva a migrantes en un periodo no inferior a 1 o 2 años, dependiendo el caso; durante este periodo los extranjeros no tienen mayor opción a acceder a la banca y a muchos de sus productos y menos aún a créditos de diferentes tipos y por lo tanto a ningún capital semilla, es solo con la obtención de la permanencia definitiva que podrá obtener un cupo en el sistema bancario chileno, esto frustra y dificulta el trabajo de microempresarios que quieren abrir sus negocios pero no cuentan con un crédito para empezar, el caso de odontólogos que no pueden implementar su propio consultorio ya

que no tienen préstamos para comprar sus herramientas y maquinarias para establecerse.

## **JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo surge del deseo de elaborar una propuesta formal y fundamentada, a través de una herramienta de investigación fundamental como lo es una tesis, que permita otorgar a los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente en Chile la oportunidad de acceder al sistema financiero Chileno y a su diferente gama de productos, por ende a un capital de trabajo que les permita surgir en diferentes negocios y sectores productivos de Chile o en actividades de educación y especialización.

Logrando con esto un impacto socio- económico positivo para el migrante ecuatoriano en Chile e inclusive para migrantes de otros países, por la obtención de beneficios como la generación de fuentes de trabajo, incremento del poder adquisitivo, posibilidades de estudio y desarrollo académico, ayudando y fortaleciendo al ecuatoriano en sus raíces, cultura, idiosincrasia, valores y principios inculcados, adheridos y formados en nuestra propia tierra, permitiéndole mantener su autonomía y esencia.

Si esta investigación logra demostrar que los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente, son un mercado potencial que puede generar grandes créditos al sistema financiero Chileno y que es un mercado que no ha sido mayormente explotado y que tiene la necesidad de crear, producir, establecerse y estabilizarse económica, social y emocionalmente, logrando su inmersión en un nuevo país como lo es Chile, obtendríamos un beneficio del ganar – ganar, ya que sería una gran oportunidad de negocio para el rubro.

Teniendo en consideración que los ecuatorianos en Chile son aproximadamente 25.000, de los cuales son odontólogos y potenciales microempresarios 3.000 y que el promedio de tiempo que no tienen acceso a una permanencia definitiva son dos años, tendríamos que este periodo es el tiempo de acción que tiene el rubro financiero, específicamente el cooperativo, para poder ofrecer su producto y lograr fidelización en el cliente de tal manera que se logre un apego que vaya más allá de cubrir una necesidad durante una temporada, sino más bien lograr esa fidelización a través del posicionamiento de que fueron los primeros en tenderle la mano al migrante en ese instante de necesidad.

Chile es una economía que apunta al continuo desarrollo económico y que catapultó al país como uno de los primeros en Sudamérica en convertirse en país desarrollado, por lo cual los migrantes ven en él la oportunidad de establecerse, si se lograra reducir esa brecha que dificulta la inserción del ecuatoriano migrante, en sus primeros años, al sistema productivo chileno, todo esto por medio de una investigación metodológica, sustentada y eficientemente analizada, que permita la creación de un producto/servicio financiero exitoso ya que estará dotado de las características que cubren las demandas del migrante, además de convertirse en un producto/ servicio pionero en el sistema.

Para la generación de esta tesis, se tomará como muestra un conjunto de migrantes ecuatorianos con las siguientes características:

Migrantes con permanencia legal y Rut.

Migrantes recién llegados a Chile o con un periodo de permanencia inferior a los dos años

Ecuatorianos de profesión odontólogos o emprendedores con residencia temporal que requieran abrir su propio negocio o microempresa en Santiago de Chile preferentemente.

También se considerarán ecuatorianos con residencia permanente interesados en iniciar microempresas.

Todo esto con el propósito de identificar claramente el mercado objetivo del cual se dispone, las particularidades que debe de tener el producto/servicio financiero para cubrir las necesidades de este mercado objetivo y a su vez le dé al servicio las características que consoliden ventajas competitivas, permitiéndole ser un producto competitivo y que genere lealtad en el mercado al cual se destina.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar un modelo de servicio financiero que permita crear un producto que cubra las necesidades de migrantes ecuatorianos en Chile y a su vez desarrollar estrategias de mercado que lo hagan rentable para el sector financiero, específicamente para el rubro cooperativo.

### **Objetivos específicos**

Conocer las necesidades de crédito que tienen los migrantes ecuatorianos en Chile

Determinar las características más idóneas que debe tener el producto/servicio financiero (crédito) a crearse.

Definir el mix más competente de estas características en base a la ponderación de las posibilidades y preferencias del mercado objetivo al cual se va a dirigir el producto/servicio.

Generar estrategias de mercadeo en base a la información obtenida de los puntos arriba expuestos.

## CAPITULO I

### MICROEMPRESA Y EL MICROCRÉDITO

#### 1.1 ANTECEDENTES DE LA MICROEMPRESA Y EL MICROCRÉDITO EN CHILE

Según los estudios realizados por SERCOTEC y la CORFO, el sistema empresarial chileno no constituye un conjunto homogéneo de unidades económicas, coexisten microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas, además de trabajadores por cuenta propia.

No existe una definición única de microempresa en Chile, debido a que las entidades públicas o privadas que interactúan con este sector utilizan definiciones que presentan diferencias; observándose también esta heterogeneidad en toda América Latina, siendo los principales criterios utilizados: nivel de ventas, empleo, activos y otros y solo en algunos casos de otros países se considera si la unidad económica es manufacturera, comercial o de servicios.

En términos generales microempresa se refiere genéricamente a las unidades productivas de baja capacitación, que operan bajo riesgo propio en el mercado, por lo general, nacen de la necesidad de sobrevivencia de sus propietarios, considerándose los siguientes parámetros:

Número de empleados en la empresa, remunerados o no

Las ventas promedio de la empresa.

Activo Fijo de la empresa

En función de estos parámetros, las entidades públicas y privadas determinan umbrales máximos para calificar a una empresa como microempresa, entendiéndose como tales aquellas que tienen las siguientes características:

Tienen como máximo diez empleados, tanto remunerados como no remunerados, incluyendo el propio microempresario y familiares que trabajen con él.

Deben tener ventas anuales interiores a 50.000.000 M de pesos (aproximadamente USD \$105.000)

Deben tener activos fijos inferiores a 10.500.000 (aprox. USD \$ 22.000) no se considera la propiedad si la actividad se desarrolla en el propio domicilio.

Se debe tener en cuenta la heterogeneidad de las microempresas al definirse distintas características de ellas, lo que genera también diferentes enfoques y metodologías de acercamiento al sector.

A continuación se presenta a modo de síntesis, los aspectos más comunes considerados en ellas:

**Propiedad:** Las microempresas son generalmente operadas por el dueño, sustentándose principalmente en sus habilidades, conocimiento y experiencia.

**Formación empresarial:** Los microempresarios en general tienen un bajo nivel educacional formal, y tienen poca preparación para las actividades administrativas, comerciales y gerenciales.

**Finanzas:** En muchos casos existe una separación difusa entre las finanzas del hogar y las finanzas de su negocio, puesto que existe una gran interconexión entre ambos; por ejemplo, generalmente existe un uso de la mano de obra familiar, en la mayoría de los casos de manera no remunerada; es común el retiro de productos para el hogar y en un porcentaje importante el negocio opera en el mismo hogar.

Tecnología: En general las microempresas operan con tecnologías básicas o artesanales, debido a su bajo nivel de capital, a su débil capacidad de reinversión y *su escaso acceso al crédito*.

Formalidad: Las microempresas usualmente se asocian a la informalidad, ya sea con relación al Servicios de Impuestos Internos (para el Ecuador sería el SRI) a la Municipalidad, o la Dirección del Trabajo.

### **1.1.1. Microempresas en Chile**

Según el informe gubernamental más actualizado, la situación de las empresas en Chile es de aproximadamente 1.200.000 empresas, de las cuales 652.445 corresponden a empresas formales, a las que deben sumarse otras 550 mil de carácter informal.

De las empresas formales, el 82,1% corresponden a Microempresas, unidades productivas, mientras tanto, las pequeñas empresas corresponden a cerca del 15% y las medianas y grandes suman 3% de las unidades productivas.

Es relevante además considerar respecto a la situación de informalidad productiva y comercial, dichas unidades económicas vendrían a engrosar la cifra de microempresas. El tema de informalidad da pie para preguntar el por qué estas unidades no han formalizado sus operaciones, como también para enunciar posibles respuestas al respecto. La evidencia señala que el motivo principal de esta informalidad se relaciona con el costo de operación de la actividad, lo que permite al microempresario mantener una estructura organizacional más liviana.

Lamentablemente aún existe una gran nebulosa en este sentido, ya que no hay cifras o estudios que nos aclaren las características de este sector, por lo que es preciso tener en cuenta que todos los datos que se entregan a continuación constituyen

una tendencia, pero a nivel agregado no necesariamente representan la realidad porque no incluyen el comportamiento de un segmento tan importante como la economía informal.

Las microempresas en Chile anualmente se incrementan en un promedio de 12.500 unidades productivas, se percibe un crecimiento creciente para los próximos años, en el 2008 hubo un crecimiento decreciente debido a la crisis mundial que también afectó a Chile, sin embargo, actualmente se observa que el comportamiento de las microempresas no se modifica, a diferencia de las pequeñas, medianas y grandes empresas, esto se debe a que las microempresas presentan estructuras menos complejas, lo que les da una mayor capacidad de adaptación.

Es importante destacar los niveles de participación de cada segmento, así tenemos que:

La microempresa constituye el 82% de las empresas en Chile

La pequeña empresa el 15%

La mediana empresa el 2%

La Grande empresa el 1%

A pesar de que las microempresas se desenvuelven en todas las actividades económicas significativas en Chile, estas se concentran en un 75,6% en cuatro sectores: comercio, agricultura, servicios y transporte.

Es considerable la concentración de las empresas del sistema empresarial chileno en la Región Metropolitana (ciudad de Santiago), en cuanto a la distribución regional de las microempresas en Chile, un 57% de estas se concentran en tres regiones: la Región Metropolitana (36%), la Región del BioBio (11%) y la Región de Valparaíso (10%).

La Microempresa hace una gran contribución a la economía nacional chilena desde el punto de vista de la participación del empleo, se puede observar que la microempresa captura el 19% del empleo, en conjunto al trabajador por cuenta propia que alcanza el 39% del total de empleos. Llama la atención que la capacidad de creación neta de empleos de la microempresa, en conjunto con los trabajadores de cuenta propia, sea aproximada a la cantidad de puestos creados por las empresas grandes.

Otro aspecto importante de mencionar sobre la microempresa es su participación en las ventas nacionales que abarca un 3.4% cifra mínima en comparación de lo generado por las grandes empresas que cubren el 78%, esto demuestra que los años de expansión de la economía chilena ha sido capitalizado por la gran empresa.

Uno de los factores más importantes en el acceso a la capacitación de los trabajadores en Chile, es el uso de la franquicia tributaria del Servicio Nacional de Capacitación y empleo (SENCE). Esta franquicia es aprovechada por las empresas en función de su tributación y de su planilla de remuneraciones, es decir, el 1% de las remuneraciones pagadas por la empresa en el año, pueden ser utilizadas como gasto de capacitación y descontado de impuestos. En el caso de la microempresa, tiene el beneficio de invertir en capacitación hasta el equivalente de \$ 650 al año, sin embargo, los programas de capacitación para el segmento específico del micro y pequeña empresa son relativamente pocos.

Como se observa el gasto público destinado a capacitación está fuertemente concentrado en las grandes empresas, aunque se han hecho varios esfuerzos para incrementar el gasto en el sector de la microempresa.

Por otro lado, pese al fuerte incremento observado en el acceso a las tecnologías de información y comunicaciones en Chile, es notable la brecha que aún existe entre empresas según su tamaño. Un estudio realizado por el Ministerio de Economía a empresas que están en el rango de facturación anual entre \$ 105.000 a \$ 13.000.000 y que no incluye a las microempresas, muestra que mientras el 58% de la pequeña empresa tienen un computador, en la mediana y gran empresa esta cifra supera el 90%.

Las microempresas no tienen acceso a Internet, mientras el 37% de las empresas pequeñas acceden a este, en las medianas empresas esta cifra llega al 75% y en las grandes a 93%.

Por otra parte, el estudio muestra que el uso del computador por parte de los trabajadores ocupados en empresas de hasta 9 trabajadores es escaso. Declaran no tener acceso a computador el 46% de los empleadores, el 82% de los trabajadores por cuenta propia, el 78% de los empleados y el 78% de los familiares no remunerados. En tanto, quienes declaran tener acceso a Internet en el trabajo y relacionados con la microempresa, son un 7% de los empleadores, el 1% de los trabajadores por cuenta propia, un 3,76% de los empleados y un 0,52% de los familiares no remunerados.

## **1.2. METODOLOGÍA APLICADA POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO Y GENERACION DE MICROEMPRESA**

Las instituciones financieras cuentan con una metodología aplicada a las microfinanzas y que se ha utilizado desde tiempos históricos, desde siempre el microcrédito y la microempresa han sido considerados un instrumento generador de empleo y oportunidades.

Aquí una pequeña recopilación de los antecedentes.

### **1.2.1 Antecedentes históricos a nivel mundial**

El inicio de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo en los sectores más pobres prestamistas inescrupulosos que agudizaban la miseria. Ante esta situación, Raiffeisen, nacido en la Alemania de 1818, fundó en 1846 la asociación para la obtención de pan y fruta; después que considero que solamente la autoayuda seria el medio más eficiente, fundó en 1864 la Asociación de Crédito de Heddesdorf.

Para la compensación de liquidez entre las pequeñas cooperativas de Ahorro y Crédito, se creó en 1872 el Banco Cooperativo Agrario Renano en Neuwiend, como primera caja central rural. También trato de crear un seguro cooperativo, que fue fundado en Berlín en 1922 y que hoy lleva su nombre.

### **1.2.2 Antecedentes históricos en Chile**

El rol que jugó la Iglesia Católica fue fundamental en la génesis de este tipo de cooperativas. El cardenal José María Caro, no solo bendijo las iniciativas que al principio de la década del 40 se presentaron, sino que alentó y acompañó a los sacerdotes que asumían la organización de las primeras experiencias. El Padre Humberto Muñoz fue becado para estudiar sociología en Kansas (era la segunda beca) después del Padre Hurtado). Su inquietud, hizo que pidiera al obispo algo más concreto para sus estudios, como el mismo explico en reunión de Consejo de una cooperativa. Esta inquietud hizo que recibiera una beca para estudiar el sistema Desjardins canadiense, por lo que el sistema de ahorro traído por los esposos Dejardins desde Alemania, es en buenas cuentas la base fundamental de las actuales cooperativas de ahorro chilenas, ya que el padre Muñoz a la vuelta de sus estudios, los extiende a los distintos párrocos nacionales, los que a su vez comienzan a formar cooperativas con

los feligreses de las parroquias y el mismo funda la primera cooperativa de ahorro y crédito en Chile a mediados de la década de los 40(Álvarez, 2002).

El siguiente desarrollo está ligado a distintas iniciativas de parroquias locales que fundan cooperativas con los feligreses de la zona, sin dejar de existir fuertes iniciativas laicas, sobretodo en empleados de empresas importantes(Álvarez, 2002).

La sistematización de las actividades económicas demuestra que dentro de las alternativas de requerimientos económicos, el sistema cooperativo, por su doctrina, sus métodos y su organización, constituye no solo un instrumento idóneo para incorporar a las personas al bienestar que lleva el desarrollo, sino que también se convierte en indispensable(Álvarez, 2002).

En los años 60, el sector experimento un fuerte crecimiento, con el impulso de una política estatal de fomento de estas instituciones, en reconocimiento a su importante papel para el desarrollo de los sectores sociales, económicos y geográficos más desposeídos, poco atractivos para el sistema bancario tradicional. En 1970 existían 254 cooperativas de ahorro y crédito. Pero es también en los años 60, en donde el cooperativismo de ahorro y crédito vive su peor momento, fruto de las crisis económicas de los años 1972 y 1982 que provocaron la descapitalización y la dificultad de pago de los créditos contratado por los socios, por las altas tasas de inflación y la cesantía. En 1982, se disolvieron 181 cooperativas, 175 forzadamente. Luego se inició, no sin dificultad, un proceso de recuperación(Álvarez, 2002).

En la actualidad existen 69 cooperativas de ahorro y crédito activas, de acuerdo a los datos de la Federación de cooperativas de ahorro y crédito; la Región Metropolitana y la V región son las que concentran la mayor cantidad, llegando a un 53% y 15,6% respectivamente(Álvarez, 2002).

Respecto al número de socios de las cooperativas de ahorro y crédito, estas han experimentado en los últimos 11 años un crecimiento espectacular de alrededor del 440%. Entre las causas de este fuerte crecimiento se encuentran la cada vez mayor presencia del sistema cooperativo de ahorro y crédito chileno en los estratos económicos medio y bajo, tradicionalmente con muchas dificultades para acceder a los servicios del sector bancario, y en regiones y zonas rurales, donde la concentración de socios de las cooperativas de ahorro y crédito es mayor en las grandes ciudades. Así mismo, se observa una mayor participación del sector cooperativo en la micro y pequeña empresa, a través de microcréditos comerciales(Álvarez, 2002).

### **1.2.3 Perfil de las CAC'sen Chile y el microcrédito asociado**

El sector de las cooperativas de ahorro y crédito presenta una gran diversidad de entidades respecto a su volumen y tamaño, con una fuerte concentración de activos en las cuatro cooperativas más grandes: COOPEUCH, CAPUAL, COOCRETAL, ORIENCOOP y DETACOOOP. Esta diversidad es la razón por la que la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, divide a las instituciones cooperativas en 5 grandes grupos, para así poder tener una mejor comprensión de los antecedentes del sector (Ver tabla 1).

**TABLA 1**  
**CLASIFICACION DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO**

<b>GRUPOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
GRUPO 1	Cuatro mayores CAC's del sector: COOPEUCH, ORIENCOOP, CAPUAL, COOCRETAL Y DETACOOOP. Estas representan el 6% del total de cooperativas y concentran el 71% del total de los socios
GRUPO 2	Cooperativas de activos totales mayores a \$ 2.000.000 aproximadamente, en esta categoría se encuentran 13 cooperativas, que representan el 19% de las entidades y concentran el 17% de los socios
GRUPO 3	Cooperativas con activos totales menores a \$ 2.000.000. En esta categoría hay 52 cooperativas, que representan el 75% de entidades y concentran el 12% de socios
GRUPO 4	Total del sector menos la institución más grande que es COOPEUCH
GRUPO 5	Mayores Cooperativas, sin considerar a COOPEUCH

Tomado del Fecrecoop, 2004

Es importante considerar los aspectos legales que rigen a las cooperativas de ahorro y crédito, esto se destaca en la Ley de Cooperativas que tuvo un cambio importante en el 2002 y que entro en vigencia desde el 2004.

En específico esta Ley incluye los siguientes temas:

Eliminar el concepto según el cual las cooperativas son entes sin fines de lucro, liberando la repartición de excedentes entre los socios, lo que se hará en proporción a las actividades del socio con la cooperativa o en proporción a sus aportes de capital, según corresponda.

Facilita la obtención de personalidad jurídica asimilando su constitución a la de las sociedades comerciales, y eliminando el trámite de obtención de personalidad jurídica por parte del Supremo Gobierno.

Elimina las limitaciones en cuanto al objeto social, estableciéndose plena libertad para desarrollar bajo esta forma de organización cualquier actividad económica, sin perjuicio de la regulación establecida por leyes especiales. Por ejemplo, desaparece la prohibición para que los pequeños comerciantes puedan organizarse de manera cooperativa.

Redujo el número mínimo de socios para constituir una cooperativa, quedando en 10 la cantidad de socios para cualquier cooperativa y en 5 para las cooperativas de trabajo. La excepción son las abiertas de vivienda, que requieren un número igual o superior a 300 socios fundadores, las de ahorro y crédito necesitan un mínimo de 50 socios y las de consumo requieren un mínimo de 100 socios.

Las cooperativas cuyo patrimonio supere cierto monto, quedarán sometidas a la fiscalización y control de la superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Se establecen mecanismos de resolución de conflictos por la vía de arbitraje o tribunales de justicia.

Se establecen en general mecanismos que posibilitan y facilitan la fusión, la división de las cooperativas, y su transformación en otros tipos de sociedades.

Permiten y reglamentan el ingreso al mercado de agencias de cooperativas extranjeras que deseen realizar operaciones en Chile.

Posibilitan que las cooperativas emitan valores de oferta pública, conforme a las disposiciones comprendidas en la Ley 18.045, sobre mercado de valores.

Amplían en forma radical las operaciones que las cooperativas de ahorro y crédito pueden desarrollar en el mercado financiero.

Establece en el artículo 39 que las cooperativas abiertas de vivienda y las de ahorro y crédito deberán tener invertido, a lo menos, el 10% de su patrimonio en activos e instrumentos de fácil liquidación que determine el reglamento. Este porcentaje podrá ser aumentado mediante norma de aplicación general por el organismo fiscalizador.

En cuanto a sus mecanismos de regulación, se puede indicar que en Chile, las políticas para el sector cooperativo de ahorro y crédito, son formuladas por el Ministerio de Economía, el que tiene como rol determinar las políticas sectoriales, fomentar y orientar su práctica y establecer el marco legal adecuado y actualizado para su acción como sector económico.

La inteligencia para el sector cooperativo de Ahorro y Crédito chileno, es realizada por la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, las actividades realizadas por esta institución son las siguientes:

Promover la difusión y la educación cooperativa

Proteger los intereses del movimiento cooperativo ante los poderes del estado.

Crear servicios de relaciones públicas.

El Departamento de Cooperativas y la Superintendencia de Bancos también realizan actividades de inteligencia para el sector, pero a una escala mínima. El control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile, es realizado por el Departamento de

Cooperativas, con distintos énfasis en diferentes niveles, pues a nivel sectorial interviene en situaciones de conflicto, irregularidades administrativas, financieras, operacionales y legales, pues controla los ámbitos financiero, económico y legal. Toman excepción de lo anterior las Cooperativas que se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Al igual que la banca, el sector de ahorro y crédito responde a una aceleración y expansión de sus colocaciones, así como también se ha dado un crecimiento en los activos, esto debido principalmente al incremento en las captaciones y el aumento de capital.

### ***El microcrédito en las cooperativas.***

Las micro finanzas como temática y el microcrédito dentro de ellas, son percibidos en este medio de las Cooperativas, como una moda a la que se adhieren la mayor parte de las instituciones de intermediación financiera del sector, sin embargo se tiene claro que los productos/ servicios que se ofrecen, están aún muy poco elaborados.

En las cooperativas se puede observar, que el área de microempresas está formada en su mayoría por profesionales universitarios que conviven con algunos ejecutivos de muchos años de antigüedad en la empresa, es recientemente en donde las cooperativas han hecho un esfuerzo por incorporar a su nómina profesional especializados, como por ejemplo vendedores. En cuanto al funcionamiento interno, el área del microcrédito tiene una dinámica propia, en virtud de que tanto el sistema de evaluación como su política de comisiones, esta ordenadamente estructurado, como proyección se espera que el departamento de microcréditos en el sector a largo plazo llegue a autofinanciarse. Las funciones de los ejecutivos de microcrédito son generar

las operaciones de crédito, es decir, crearlos y evaluarlos, asignándose la labor de búsqueda de nuevos microempresarios a la fuerza de ventas.

En relación a las características de los microempresarios, se realiza la situación de inestabilidad financiera que caracteriza al sector en forma genérica, esto lamentablemente hace replica en las cooperativas, ya que repercute en el desenvolvimiento del área de microempresa, que puede tener periodos de alto rendimiento en periodos de expansión económica y también sufrir grandes carteras vencida en épocas de recesión.

Los productos/servicios que ofrecen las distintas cooperativas de ahorro y crédito son bastantes parecidos. Las evaluaciones de los créditos, se realizan por medio de un sistema de asignación de puntajes, según se van cumpliendo los requisitos solicitados, este sistema genera una información que permite determinar la estacionalidad de los ingresos en relación al valor cuota, no obstante, la decisión final se toma en función de lo investigado en Dicom. Las variables evaluadas son fundamentalmente los flujos de ingresos, más que incluso el capital social que tenga el socio en la institución, también se hace una evaluación en terreno para constatar el estado de la microempresa.

En relación al microempresario, dentro del sector cooperativo se pueden distinguir 2 tipos de empresarios, de acuerdo al rubro al que se dediquen: urbano y agrícola, dentro de cada uno de ellos a su vez coexisten otras 2 categorías en función de sus ingresos. En cuanto al empresario urbano se visualiza un microempresario con ingresos promedio entre \$ 1.000 y \$ 1.200 dólares mensuales, en cuanto a los empresarios dedicados a actividades agro rurales cuyos ingresos promedios son \$ 800.000, existiendo también otro grupo que percibe mensualmente aproximadamente \$ 1.600.000 pesos.

En cuanto al nivel educacional, se presume que en los rubros urbanos prima la enseñanza secundaria completa e incompleta, en tanto a los rubros agros rurales se visualiza un nivel educacional menor, básico completo o incompleto.

En general, la relación que las cooperativas de ahorro y crédito de Chile, mantienen con el microcrédito y la microempresa, es una práctica constante pero inestructurada. Todas las cooperativas entienden la necesidad de reconocer al microempresario como un mercado a potenciar, sin embargo en la mayoría de las cooperativas, faltan políticas que apunten a servir de un modo especial al microempresario, es mayor la cantidad de créditos de consumo que se negocian, que los de carácter comercial.

### **1.3. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LIBERCOOP**

Al igual que la mayor parte de las cooperativas de ahorro y crédito chilenas, Libercoop, nace en el alero de la Iglesia Católica el 30 de septiembre de 1951, siendo una iniciativa del Padre Raúl Silva Silva. Libercoop es una de las primeras cooperativas que se constituye en el país, planteándose como propósito fundamental, el ayudar al desarrollo de las familias más pobres que Vivian cerca de la parroquia.

La Cooperativa ha mantenido su casa matriz, en Santiago Centro, contando además desde el año 2001 con sucursales, en las comunas de Colina, La Florida, Puente Alto y Maipú.

La cooperativa cuenta con aproximadamente 7.700 socios, durante los últimos años, la institución ha iniciado un proceso modernizador, cuya finalidad es adecuar la estructura financiera y realizar gestiones que le permitan insertarse en los mercados financieros, sobretudo del microcrédito, todo esto sin desatender a su público histórico.

La principal característica que la cooperativa ha mantenido en el tiempo es su vinculación con los grupos más desposeídos. El reto que hoy se plantea entonces, es la generación de un crecimiento financiero saludable con su público histórico, aunque apuntando eso si a un incremento de socios, sobre todo para los desarrollos del producto para microempresas.

Libercoop, contó con 4 sucursales concentrando la mayor cantidad de sus socios en su casa Matriz. Su estructura de créditos abarca actualmente créditos de consumo, anteriormente existieron créditos comerciales, pero fue algo que no estuvo adecuadamente estructurado, de allí surge la necesidad de crear el producto/servicios para microempresarios, que cubra la vacante de los créditos comerciales.

La Cooperativa contó con 17 funcionarios, 3 son profesionales, 2 de ellos con pre grado y 1 con un post grado a concretarse, el resto de funcionarios reciben cursos constantes de capacitación, sobre temas actuales de finanzas, cooperativismo y demás. La mayor parte de los funcionarios de Libercoop han trabajado en promedio 10 años en la organización.

### **1.3.1. Microempresa y microcrédito para extranjeros (ecuatorianos)**

Libercoop, se ha colocado como uno de sus objetivos estratégicos, incrementar su portafolio de productos, así como también introducirse en nuevos mercados, con una actitud mucho más agresiva, pues la competencia financiera es fuerte en el medio, una de estas metas es la creación del producto financiero Microcrédito para extranjeros, el mercado de migrantes en la Región Metropolitana y en todo Chile va en crecimiento y lo constituyen diversas nacionalidades, por lo que se desea asumir el riesgo de captarlos, ofreciéndoles una oportunidad de progreso y trabajo, dando paso de esta forma a múltiples microempresas.

## CAPITULO II

### LA MIGRACION ECUATORIANA HACIA CHILE

En este apartado se describirán algunas de las características de la inmigración ecuatoriana en Chile, que se pudieron revisar y rescatar de la revisión de fuentes secundarias. Es importante destacar que la mayoría de documentos encontrados sobre la inmigración en general en Chile, están enfocados en la migración peruana y argentina al ser los dos grupos mayoritarios de migración.

#### 2.1. DATOS HISTÓRICOS DE LA MIGRACIÓN ECUATORIANA

Ecuador es un país desde donde el flujo de emigración ha alcanzado magnitudes y características nunca antes vistas en su historia, las mismas que hoy se pueden evidenciar en la abundancia de remesas que aportan al crecimiento y apoyo a la economía del Ecuador. Este flujo migratorio ha tenido etapas definidas, las mismas que responden al contexto ecuatoriano, en donde la crisis de la economía y sus diversas características han estado presentes.

Algunas de estas etapas son:

La primera se inicia a mediados del s. XX hasta la década de los ochenta en donde la migración es impulsada por una fuerte crisis económica debido a la caída del mercado de los sombreros de paja toquilla, en ese entonces, base de la economía ecuatoriana.

Durante la etapa de 1980–1995 al igual que en la anterior, predomina la migración masculina hacia Estados Unidos, debido a la fuerte caída del crecimiento económico, el alza de la inflación, a la veda de las privatizaciones que inhiben inversiones, la caída de la moral política (corrupción, inestabilidad gubernamental, lento proceso de toma de decisiones), entre otros, creando

entonces el preámbulo para la futura dolarización. Frente a esta ola de migración los países receptores de inmigrantes ecuatorianos tales como Estados Unidos, crean políticas migratorias rígidas cuyo resultado, es la aparición de las personas *indocumentadas*. Por otro lado, empieza a predominar un flujo migratorio femenino, entre varias razones, por el proceso de reagrupación familiar iniciados por padres o esposos.

Varias investigaciones recientes sobre la inmigración en Chile, datan que el período de llegada tanto de los ecuatorianos como de los peruanos empieza a concretarse desde el año 1996, período que evidencia mantener relación con las dos etapas de migración ecuatoriana mencionados anteriormente. Pese a que no se cuenta con datos estadísticos que cubran los períodos posteriores al censo 2002, se advierte claramente que el flujo de ecuatorianos inmigrantes entre el 2000 y 2002 ha sobrepasado las llegadas que tuvieron lugar en la década anterior. Este incremento del flujo migratorio coincide con el período del feriado bancario, el congelamiento de fondos y la dolarización que tomaron lugar entre 1998 y el año 2000; hecho relevante en la historia ecuatoriana no solamente por el impacto en la economía del país derivando el alza de la inflación, desempleo, inestabilidad política e incertidumbre, sino también por la fuerte desconfianza que los ciudadanos del país generaron frente a las propuestas de los siguientes gobiernos.

Paralelamente a los últimos hechos acaecidos en Ecuador, Chile empezaba a experimentar la consolidación y crecimiento de su economía así como también una estabilidad política, en donde los tres en conjunto permiten a sus ciudadanos sentir un mercado seguro para emprendimientos e inversiones.

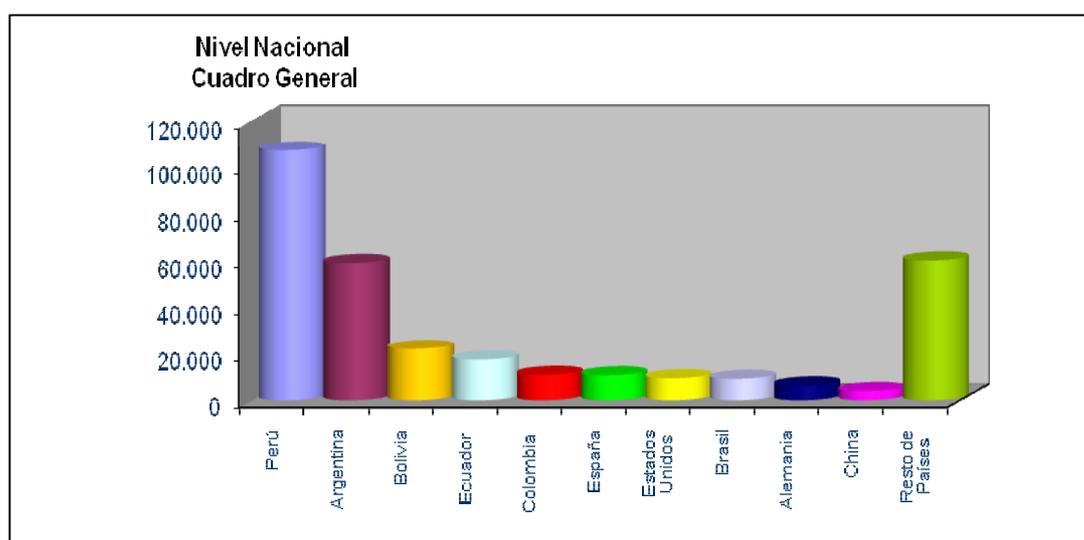
Debido a estas circunstancias, Chile se convierte en un foco de atracción para la migración que está en busca de mejorar su calidad de vida.

Sumado a lo anterior, la Unión Europea y como miembro de ésta, España, que era un fuerte atractivo para la migración ecuatoriana, en el año 2003 impone la visa de turista para los ecuatorianos. Por lo que Chile se convierte en un destino aún más atractivo debido a las facilidades que un extranjero-incluyendo a cualquier persona nacida en Ecuador—tiene para entrar en dicho país y radicarse en él; siendo para los profesionales sobre todo del área de salud, un lugar en donde pueden ejercer su profesión con facilidad debido a tratados y convenios que Chile mantiene con varios países, entre ellos Ecuador, a diferencia de los profesionales que migraban a España y EEUU a realizar trabajos no calificados.

## **2.2. ECUATORIANOS LA CUARTA COMUNIDAD INMIGRANTE QUE RADICA EN CHILE**

Los datos estadísticos que retratan la característica socio—demográfica de la inmigración ecuatoriana fueron recolectados de algunos documentos tales como: el Censo 2002, el documento sobre la proyección de crecimiento de la población inmigrante en Chile realizada por el INE— CEPAL, y los datos que el Ministerio del Interior, a través de su departamento de Extranjería y Migración, maneja sobre las visas otorgadas a los ecuatorianos para la regulación de los mismos.

En relación a los ecuatorianos, población objeto del presente estudio, observamos que las cifras son todavía bajas si se comparan con las nacionalidades mayoritarias; sin embargo, si las comparamos con las que arrojó el censo anterior, se ha de resaltar el enorme crecimiento intercensal de la población ecuatoriana en Chile, de 314 %, y por lo tanto, se podría afirmar que la comunidad ecuatoriana es una de las que más han crecido en los últimos años, colocando a los ecuatorianos como la cuarta comunidad inmigrante de Chile (Ver Figura 1).



**Figura 1**

**Ecuador la cuarta comunidad migrante en Chile**

Tomado de Censo 1992, Censo 2002, Percepción INE- DEM 2012

Según los datos del censo realizado en el 2002, el total de la población ecuatoriana radicada en Chile, llegaba a 9.393 habitantes, concentrando su mayor porcentaje en la Región Metropolitana (Ver tabla 2). A continuación la tabla 2 muestra

la distribución de la población ecuatoriana en Chile, hasta el año 2002 y su proyección de crecimiento al año 2012.

**TABLA2**  
**ESTIMACIÓN MIGRACIÓN ECUATORIANA (Enero 2012)**

#	REGIÓN	DATOS CENSO 2002	ESTIMACIÓN
I	Región de Arica y Parinacota	N/e	195
I	Región Tarapacá	454	690
I	Región de Antofagasta	206	825
I	Región de Atacama	130	316
I	Región de Coquimbo	109	254
V	Región de Valparaíso	786	1.285
RM	Región Metropolitana	6.297	11.478
V	Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	272	530
V	Región del Maule	213	374
V	Región del Bío Bío	432	705
I	Región de la Araucanía	156	304
XIV	Región de Los Ríos	N/e	102
X	Región de Los Lagos	236	345
X	Región de Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	15	32
X	Región de Magallanes Y Antártica Chilena.	19	36
TOTAL	<b>ECUATORIANOS EN CHILE</b>	<b>9.323</b>	<b>17.471</b>

Estas regiones fueron creadas en el año 2006, por lo que no cuentan con información específica sobre número de habitantes.

**Tomado: Censo 2002–DEM**

El flujo inmigratorio ecuatoriano desde sus inicios hasta la actualidad concentra el mayor índice de residencia en la ciudad de Santiago de Chile. Esta concentración se debe en primera instancia a que Chile es un país 100% centralizado, en donde su

ciudad principal ofrece todos los espacios necesarios para el crecimiento y desarrollo.

Estos espacios son:

Espacio laboral, Santiago cuenta con una gran oferta laboral para que las personas pueden desarrollarse.

Espacio educativo, cuyos altos niveles de excelencia académica son propios de instituciones educativas que funcionan en Santiago.

Espacio de servicios públicos y privados, incluido el de salud, en donde pese a la reforma del sistema de salud que está en desarrollo, todavía es Santiago la ciudad que ofrece mejores y avanzados servicios. Cabe recalcar que las sucursales de todos los servicios públicos incluyendo el de salud, no funcionan proactiva y eficazmente, por lo que las personas de todo el país, prefieren viajar a la capital para cumplir con sus diferentes trámites y gestiones.

Espacios para el arte y la cultura, tienen mayor acogida en Santiago, por lo que se mantiene esta oferta, que en otras regiones es escasa.

Espacio para el comercio, en donde la ciudad capital es un mercado seguro en el que inversiones y emprendimientos tienen mayor probabilidad de acogida.

Las personas que no habitan en Santiago de Chile, puede ser porque han tomado la decisión de tener un ritmo de vida diferente; siendo entonces las demás regiones las que ofrecen un lugar más adecuado para esa opción de vida más tranquila, más barata, con menos estrés y menos contaminación, pese a que ofrece menos diversidad en los espacios mencionados.

### 2.3. DATOS SOBRE INSERCIÓN LABORAL Y EDUCACIÓN

Los países receptores de personas inmigrantes, con frecuencia proceden de manera contradictoria frente a este fenómeno. Por una parte aplican políticas migratorias restrictivas, lo que determina que muchas veces un número importante de personas, decida quedarse en un país incluso en forma no regular con todo lo que ello implica, como tener que asumir y adaptarse a vivir en situación de vulnerabilidad, marginación y exclusión social, ya que por estar en estado irregular no pueden acceder a un trabajo legal, a la educación y atención en salud, a arrendar una vivienda a precios justos, a la libre circulación y al derecho a sindicalizarse, entre otras muchas situaciones.

Sin embargo, algunos estudios sobre la inmigración en Chile muestran que los ecuatorianos inmigrantes son, de todos los grupos inmigrantes, los que mejor calidad de vida tienen en el país. Esto se puede expresar en relación a datos extraídos del estudio de *Inmigración, Equidad de Género y Seguridad Política*, realizado por el Ministerio del Interior y OIM; y presentado por el Subsecretario del Interior, Felipe Harboe B.

El estudio mencionado fue aplicado a una muestra de 820 personas nacidas en los países de Argentina, Perú, Colombia, Bolivia y Ecuador (75 personas) a través de encuestas cara a cara, en diversas ciudades de Chile; sin embargo, la población ecuatoriana sólo fue encuestada en la Provincia de Santiago, y las comunas de San Bernardo y Puente Alto (comunas de nivel socio- económico medio –bajo)

De este estudio, 75 casos fueron parte de la muestra mencionada y ofrecieron los siguientes datos:

Después de la población argentina (90,2%), es la ecuatoriana (83,3%) la que tiene nivel alto de formalidad en el grupo de trabajadores dependientes.

Se aprecia una considerable variabilidad de los sueldos dependiendo de la nacionalidad del inmigrante y su nivel de escolaridad.

En relación a estos, los ecuatorianos ganan un sueldo dentro del promedio del mercado laboral chileno, aproximadamente \$344.000.

La población inmigrante cuenta mayoritariamente con seguro de salud a través de FONASA, los ecuatorianos no son la excepción ya que el 63% de ellos cuenta con este mismo.

Por otro lado, un 48% de los ecuatorianos usa el sistema de salud pública.

Uno de cada tres inmigrantes declara haber sido víctima de discriminación, constituyendo el 35,2 %. Las personas ecuatorianas presentan un nivel de discriminación bajo el promedio; es decir, un nivel menor 35,2% con un 22%, siendo el grupo de inmigrantes menos discriminado en relación a su nacionalidad.

Frente a la condición habitacional, los ecuatorianos presentan: El 41,3% es arrendatario de vivienda; El 38,7% es arrendatario de dormitorio; El 2,7% es propietario de vivienda.

Por otro lado, otros estudios también evidencian que la inmigración ecuatoriana, cumple con la característica principal de cualquier grupo migrante; y es, que a menudo en los países receptores necesitan que la población inmigrante realice trabajos que la población nacional no desea asumir, muchas veces referente a trabajos de menos calificación.

## **2.4. LA MIGRACION Y LA LEGISLACION MIGRATORIA**

En este apartado se expone la información relativa a las tendencias de las migraciones en Chile, y cómo el estado chileno asume esta realidad a través de su legislación y su política.

### **2.4.1 Evolución de las migraciones hacia Chile**

Si bien Chile tiene una interesante historia migratoria, tanto en su vertiente de emigración como en la de inmigración, en el presente documento nos corresponde centrarnos en el momento presente. Los datos más completos de la población chilena que están disponibles, son del año 2002, cuando se realizó el censo poblacional (XVII Censo Nacional de Población y VI de Vivienda).

A raíz del mismo, se tuvo conocimiento de que la población extranjera en el país había aumentado significativamente, en relación a etapas anteriores, arrojando una cifra de 185 mil personas nacidas en el extranjero y residentes en Chile.

Además de este dato cuantitativo, también fue relevante el aporte cualitativo hecho en relación a la nacionalidad de la población extranjera, que por primera vez procedía mayoritariamente de la región Sudamericana (67,8%), y principalmente eran argentinos (26%), peruanos (21%), bolivianos (6%) y ecuatorianos (5%), (CELADE, 2009). Pero a pesar de no tener aún datos oficiales del nuevo censo, y de no tener una fuente actualizada tan completa, existen diversas evidencias de que las cifras mostradas han variado significativamente, y así lo revelan también algunas fuentes, como los registros del Departamento de Extranjería y Migración, sobre visas otorgadas, o la encuesta de caracterización socioeconómica (CASEN).

El Instituto Nacional de Estadística (INE) y la CEPAL realizaron una completa publicación que contiene proyecciones y estimaciones de población hasta el año

2050. Para ello aplicaron el método demográfico de los *componentes*, procedimiento que refleja, en la composición por sexo y edad de la población, las variaciones observadas y esperadas de la fecundidad, la mortalidad y las migraciones internacionales, todo ello a partir de los datos arrojados por el censo poblacional del año 2002. En dicho documento se muestra una nueva información en cuanto a las tendencias de la población extranjera en Chile, que se concreta en las siguientes cifras hasta aproximadamente enero del 2012:

**TABLA3**  
***Proyección de crecimiento de la inmigración por países***

	<b>País</b>	<b>Estimación</b>	<b>%</b>
1	Perú	107.557	33,92%
2	Argentina	59.180	18,67%
3	Bolivia	22.227	7,01%
4	Ecuador	17.471	5,51%
5	Colombia	10.875	3,43%
6	España	10.719	3,38%
7	Estados Unidos	9.432	2,97%
8	Brasil	9.189	2,90%
9	Alemania	6.36	2,01%
10	China	3.936	1,24%
	Resto de Países	60.293	19,02%
	<b>Total</b>	<b>317.057</b>	<b>100,00%</b>

**Tomado de CENSO 2002, PERCEPCIÓN DE INE-DEM, 2012.**

Las cifras mostradas indican una variación significativa sobre las del censo de 2002, constituyéndose la población peruana como la más numerosa, seguida con mucha diferencia por la argentina, la cual habría descendido; por la boliviana y después por la ecuatoriana (Ver tabla 3).

A grandes rasgos, es posible señalar que de los cuatro colectivos de migrantes mencionados, y en relación a su distribución a lo largo del país; la Región Metropolitana sigue siendo el lugar de mayor atracción para los migrantes provenientes de Perú, Ecuador y Argentina, no así para el caso boliviano, quienes se concentran en el norte del país.

A pesar de que los estudios realizados en la materia revelan que estamos en el momento de mayor magnitud absoluta de inmigrantes de la historia de Chile, se puede decir que la tasa de personas migrantes que presenta el país es baja. El porcentaje que comprende la población de nacidos en el extranjero sobre la población total del país sigue siendo ostensiblemente pequeño, apenas superior al 1 por ciento (OIM Chile, Ministerio de Salud & Hospital U. de Chile, 2008).

Ello significa, que a pesar del vigoroso aumento del número de inmigrantes en Chile, su presencia relativa es prácticamente mínima, lo que, por extensión, hace difícil imputar consecuencias notorias sobre los mercados laborales y el uso de los servicios sociales a la población de origen extranjero.

#### **2.4.2. Legislación y política migratoria**

A continuación se muestra algunas características de la normativa migratoria chilena y de las tendencias en la gestión de los flujos migratorios recientes.

A pesar de este importante aumento de la población migrante en Chile, no se cuenta con una legislación que regule completamente su situación. En efecto, la normativa existente se limita al Decreto Ley 1.094, del año 1975 (también conocida como Ley de Extranjería), al Reglamento de Extranjería (Decreto Supremo 597 de 1984) y al Decreto Supremo 5.142 de 1960.

Este conjunto de normas carece de una parte dispositiva en la que se enuncien y garanticen los derechos humanos de las personas migrantes, y se orienta principalmente hacia la regulación de los flujos migratorios y a la determinación de las condiciones de entrada y permanencia:

Por un lado, la Ley de Extranjería y su reglamento establecen las condiciones de ingreso al país, las prohibiciones de ingreso, las visas, los tipos de residentes, el registro (cédula de identidad), los rechazos de solicitudes y revocaciones, así como las infracciones y sanciones.

Por otro lado la Ley de Inmigración es la normativa específica aplicable a personas extranjeras inmigrantes, entendiendo como *inmigrante* al extranjero que ingresa al país con el objeto de radicarse, trabajar y cumplir con las disposiciones contenidas en dicho decreto; la Ley de Inmigración junto con la regulación aspectos administrativos, establece las funciones del Departamento de migración del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Esta orientación en la regulación de las Migraciones por parte del Estado chileno se contradice con la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y sus Familiares; ésta está plenamente vigente desde que fue ratificada en el año 2005, y está fundada en un espíritu comprensivo de la migración, poniendo para ello en el centro de protección de los derechos humanos de todos los trabajadores migrantes y sus familias. Esta falta de coherencia genera a dificultades interpretativas de la Convención, que sin duda, pueden incidir en el desconocimiento de los derechos que la población migrante tiene, y debe ser solventada en el menor tiempo posible.

Desde un punto de vista práctico, interesa conocer las categorías y subcategorías de ingreso y permanencia en Chile, y así mismo los requisitos necesarios para obtener uno u otro estatus migratorio, ya que la rigidez o simpleza de los requerimientos condicionará las vías de acceso a la regularización de los migrantes.

A continuación se recogen de forma esquemática las diferentes visas vigentes, para después profundizar en algunos aspectos relevantes de las más utilizadas o las más controvertidas:

#### Inmigrante

Residente, y dentro de ella se distinguen: residente oficial, residente sujeto a contrato, residente estudiante, residente–tripulante (quien puede obtener visa de residente sujeto a contrato o temporario), residente con estatus de permanencia definitiva, residente temporario, que a su vez puede ser: Empresario, inversionista, comerciante, rentista y en general personas de negocios que viajen al territorio nacional por períodos superiores a noventa días con motivo de sus actividades e intereses en el país; Científico, investigador, académico, conferencista, profesor, profesional, técnico, experto, cuya admisión sea requerida por personas jurídicas nacionales o patrocinadas por organismos internacionales reconocidos por el gobierno de la República, o que viajen por más de noventa días, en conformidad a lo dispuesto en contratos suscritos entre entidades o empresas nacionales y extranjeras, convenios de asistencia, cooperación técnica, de transferencia de tecnología y recursos humanos calificados; Profesionales y Técnicos no Profesionales remunerado en el exterior, periodistas, corresponsales de Medios de Comunicación social que viaje a Chile

con motivo de sus actividades; Religioso perteneciente a iglesias, órdenes o congregaciones reconocidas en el país, que venga a desarrollar actividades religiosas, docentes o asistenciales; Personas que prueben venir a someterse a tratamientos médicos en establecimientos especializados, y otros que sean debidamente calificados por los Ministerios del Interior y Relaciones Exteriores, según proceda; Extranjero de vínculo con Chileno (a); Hijo de extranjero transeúnte; Extranjero vinculado con familiar que posea Permanencia Definitiva; Ex Residente de Permanencia Definitiva; Mujeres Embarazadas y Tratamiento Médico; Nacionales de la República Argentina; Residente con asilo político. Turista. El que ingresa al país con fines de recreo, deportivo, salud, estudio, gestión de negocios, religioso, familiar y otros similares.

Interesa destacar el trato diferenciado que se otorga por la Ley a los residentes sujetos a contrato (vía de regularización más común de los migrantes no calificados entre otros) y a los residentes temporarios no profesionales ni técnicos; frente al grupo de los residentes temporarios profesionales y técnicos de nivel superior. Este trato diferenciado se manifiesta a través de los requisitos que se exigen a unos y otros para la obtención de la visa, tal y como se detalla: Para la visa sujeta a contrato se exigiría la presentación de un contrato de trabajo, firmado ante notario por el trabajador y el empleador, lo cual implica como es lógico un alto nivel de compromiso entre ambas partes, el cual deducimos no debe ser fácil de lograr.

Para la visa temporaria para no profesionales y técnicos, se exigirían dos o más contratos de trabajo que especifiquen la remuneración, firmados ante notario.

En este caso asimismo observamos la exigencia de contrato (y no sólo uno, sino dos), lo cual otorga a este trámite un nivel de formalidad y de exigibilidad alto.

Para la visa temporaria para profesionales y técnicos de nivel superior, sin embargo, se requeriría una oferta de trabajo, documento que carece de validez contractual y, que al tener un grado inferior de formalidad y exigibilidad, haría más fácil su obtención por parte del profesional migrante. Como vamos a observar más adelante en el análisis de los datos, la mayoría de los profesionales ecuatorianos tienen la permanencia definitiva, la cual habría sido obtenida tras un año como residentes temporarios, estatus al que accederían a través del procedimiento explicado en este apartado.

Como aspecto positivo y rescatable de la regulación existente, puede destacarse que el carácter flexible de la ley, permite que se den cambios en la categoría de residencia una vez dentro del país, y esto posibilita controlar la irregularidad migratoria dentro de un marco gobernable (Flores,2009). Países de tradición inmigratoria como la Argentina y los Estados Unidos u otros con una historia inmigratoria más reciente, como España, no cuentan con esta flexibilidad, debiendo acudir muchas veces a procesos interminables de regularizaciones migratorias y sucesivas *amnistías*, como la recién ejecutada en Chile.

En la actualidad está en discusión una propuesta de ley y de política migratoria, sin embargo, aún no ha ingresado al Congreso y se desconoce la fecha en que se iniciará su tramitación.

En cuanto a la *política migratoria*, durante la fase más reciente de la historia chilena, desde el restablecimiento de la Democracia, se puede considerar que la

Política migratoria existente no ha sido sólida y transversal, abordando en profundidad las causas y efectos de la migración en los diferentes órdenes, a través de la prevención y del abordaje de los aspectos más controvertidos. Es posible señalar sin temor a equivocarse, que la cuestión migratoria se ha dejado de lado y como máximo se han ido limando algunas de sus aristas en función de la coyuntura política o social del país.

En esa línea han ido actuando los sucesivos gobiernos de la Concertación de partidos por la democracia, que han ido adoptando algunas medidas parciales:

En un comienzo, recién restaurado el régimen democrático, el presidente Patricio Aylwin realizó una reforma legal que facilitó una mayor movilidad de las personas entre las naciones (CELADE, 2009).

Luego, con el presidente Eduardo Frei, se modernizó la gestión respecto a la atención de los usuarios y se llevó a cabo, en 1998, la primera regularización migratoria, que acogió a más de 40.000 inmigrantes, 20.000 de los cuales recibieron el permiso de residencia definitiva.

Durante el gobierno de Ricardo Lagos continuó la modernización de la gestión; se propuso la explicitación escrita de una política migratoria (que no ha llegado aún a oficializarse) y, lo más importante, se asumieron numerosos compromisos internacionales, tales como la ratificación en 2005 de la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares, el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, así como el Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire. La última modificación a la Ley de Extranjería se registró en este período (2002).

En el gobierno de Michelle Bachelet, primer período, se contrajeron compromisos para modernizar el marco normativo, poner el acento en la población más vulnerable, facilitar la inserción de los inmigrantes en la sociedad de residencia y fomentar la creación de políticas en materia de emigrados. La presidenta ha sido la primera mandataria en incorporar la temática de la migración en el programa gubernamental y en los objetivos estratégicos del Ministerio del Interior, facilitando con ello la coordinación de todas las áreas de trabajo del gobierno (tales como vivienda, educación y salud, entre otras) en el cumplimiento e interpretación de la política migratoria como una instrucción presidencial, pero sin embargo no se ha dado tampoco bajo su gobierno la tan esperada reforma de la legislación reguladora de la materia.

## **2.5. CARACTERÍSTICA DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE ENCUESTADA**

Este apartado tiene como objetivo, informar sobre el perfil de los migrantes en Chile, toda esta información obtenida del SENAMI, gracias a los estudios por ellos realizados.

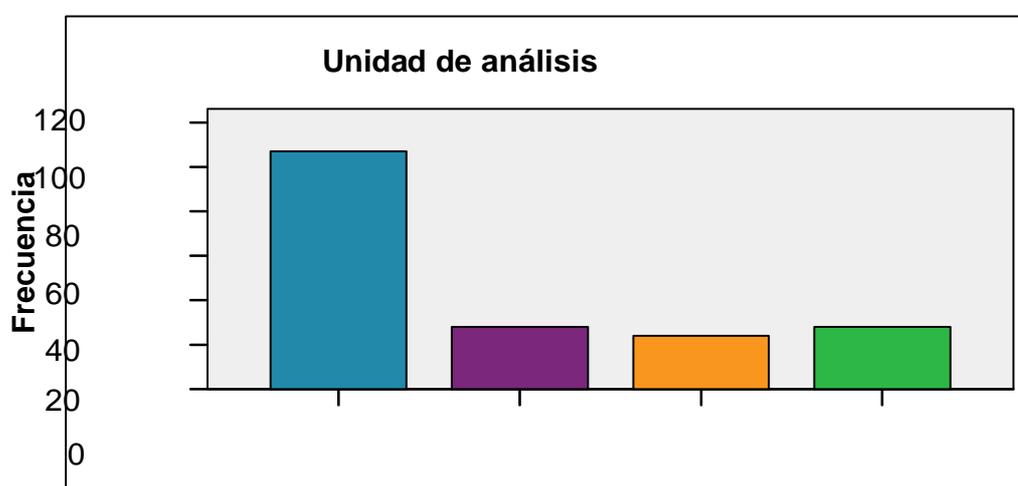
### **2.5.1 Perfil de profesionales, artesanos y emprendedores en Chile**

Como se indicó anteriormente, esta información fue otorgada por el SENAMI y es resultado que ellos han logrado.

**TABLA4**  
**FRECUENCIA DE UNIDADES DE ANÁLISIS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulad
Validos Profesional	107	57,2	57,2	57,2
Estudiante	28	15	15,0	72,2
Emprendedor	24	12,8	12,8	85,0
Artesano	28	15	15	100,0
	187			

Tomado de Elaboración SENAMI, resultados arrojados por los estudios



**Figura 2**  
**Unidad de Análisis**  
**Tomado: SENAMI**

Esto explica que la mayoría de ecuatorianos inmigrantes en Chile son profesionales, y coincide también con la cantidad de profesionales que participaron en el estudio realizado, siendo éstos el grupo mayoritario (Ver figura 2).

La edad promedio del colectivo ecuatoriano inmigrantes de 34 años, en donde es importante resaltar que la mayor frecuencia de edades migratorias está

entre los rangos 28–30, 33y 39–40 años. El año promedio de llegada es el 2002, siendo el año 2000 con un 9,6% de la población encuestada el año con mayor índice de migración, precedido por el año 1999 con un 4,8% y seguido del año 2001 con un 6,4%. El año 2008 y 2009, con un 12,3% y 16,6% respectivamente son los años con el índice más alto de migración. A esto le acompaña el tiempo promedio de permanencia en Chile que comprende 6 años y medio.

En los tres rangos de edad mencionados, la población está en edad económicamente activa y surge una similitud: las personas que se hallan entre las edades de 39 y 40 años tienen alrededor de 10 años de permanencia en Chile, lo que significa que inmigraron a la edad de 29–30 años; es decir, la edad más propensa para migrar por su repetición es a los 29–30 años, período económicamente activo.

También es importante mencionar que se observan oleadas de migración aproximadamente cada cuatro años, en donde el año de migración 2000 con su alto porcentaje coincide con el feriado bancario, el congelamiento de fondos y la dolarización, sumado que la Unión Europea estableció la obligatoriedad de visa para los ecuatorianos; mientras que Chile y su sistema de regularización facilita el ingreso y la permanencia en el país, siendo un proceso común que muchos profesionales de pregrado y postgrado vinieron por estudios, pero debido a las oportunidades profesionales que ofrece el mercado laboral chileno deciden postergar su regreso. Este proceso implica que la persona ecuatoriana solicita una visa temporaria que es otorgada la primera vez por un año, y al término de ese año, puede solicitar la permanencia definitiva.

Sobre la comunidad ecuatoriana inmigrante se puede decir también que es mayoritariamente femenina con un 54,5% frente al flujo masculino con un 45,5%, y que la mayoría ha salido de la región sierra del Ecuador, en donde Quito es la ciudad con mayor flujo emigratorio (26,2%), seguido por la ciudad de Cuenca (13,4%) y Otavalo (8%). Después tenemos la región de la costa del Ecuador con Guayaquil como la ciudad predominante de flujo emigratorio (36,4%) seguida de Manta (3,7%). Es importante destacar que de todas las ciudades mencionadas, es Guayaquil la ciudad de donde más han emigrado los ecuatorianos.

Como es evidente, la migración hacia Chile se caracteriza por tener personas de todas las provincias del Ecuador, contando con un número alto de personas de una de las ciudades más grandes de la región costa ecuatoriana, lo que la diferencia de la migración hacia otros países como España, Italia y Estados Unidos cuya inmigración ecuatoriana se caracteriza por estar formada predominantemente por personas de la región sierra del Ecuador.

Independiente de si es hombre o mujer, los motivos principales que esgrimieron los ecuatorianos para salir del Ecuador, se presentan a continuación:

**TABLA 5**  
**MOTIVOS PRINCIPALES DE MIGRACIÓN ECUATORIANA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje vá lido	Porcentaje ac umulado
Válidos				
Estudios	42	22,5	22,5	
Trabajo	86	46,0	46,0	22,5
Reagrupación familiar	20	10,7	10,7	68,4
Incertidumbre político/económica	3	1,6	1,6	79,1
Inseguridad personal	2	1,1	1,1	80,7
Estudios/Trabajo	24	12,8	12,8	81,8
Estudios/ Reagrupación	3	1,6	1,6	94,7
Familiar Trabajo/Reagrupación	4	2,1	2,1	96,3
Familiar	3	1,6	1,6	98,4
Trabajo/Incertidumbre Política	3	1,6	1,6	100,0
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**TOMADO DE: Elaboración SENAMI, resultados arrojados por los estudios**

Si bien la migración ecuatoriana hacia Chile se puede diferenciar de la inmigración hacia otros países por el nivel académico de las personas que salen del país, existe una similitud, y es que en ambos tipos de migración el principal motivo para salir de Ecuador es el trabajo(46%), considerando que para efectos de esta investigación el término trabajo incluye motivos similares como el deseo de mejorar el nivel de vida, buscar oportunidades de desarrollo, ausencia de oportunidades profesionales en Ecuador, etc. Si bien este motivo de migración es predominante en todo tipo de emigración ecuatoriana, una diferencia se evidencia en el segundo motivo para migrar a Chile que específicamente es el realizar estudios de pregrado y postgrado (22,5%), Chile es un país que tiene oferta académica variada y de alto nivel de información que está ligada al

*imaginario social...estudiar fuera, es mejor que estudiar en Ecuador, te dan más trabajo, mejores plazas de trabajo*

Existen otros acontecimientos como los hechos de la historia del Ecuador, los cuales se detallan a continuación:

Feriado bancario, enojo con el país

Nivel bajo de oferta académica ecuatoriana

Formación y capacitación porque en Ecuador no hay oferta de herramientas

Por salud

Por falta de accesibilidad a buena atención en salud

Estudiar fuera eleva la empleabilidad en Ecuador

Experimentar para tener una nueva experiencia de vida (independencia)

Por el problema político, social y económico

Los sueldos en Ecuador no permiten costearse estudios de postgrado

Por despido laboral

Deficiencia en la gestión, mucha pasividad de los ecuatorianos frente a los escenarios del país

Sistema de educación no permite ni exige la innovación de conocimientos impartidos en las aulas de cualquier nivel de instrucción.

Recursos limitados estatales y el sistema de gobierno pone muchas trabas, no permite emprendimientos

Sumado a las trabas para acceso a recursos con destino a

emprendimientos, un ecuatoriano no cuenta con los recursos propios

suficientes para emprender una idea, y los organismos que deberían potenciar y apoyar las ideas y actividades del talento humano, no lo hacen.

El ámbito laboral no ofrece capacitación, ni desarrollo profesional

El gobierno no provee ni promueve espacios de investigación

Los aspectos limitantes de la cultura inhiben iniciativas, convirtiéndose en expulsores porque la gente siente que afuera puede crear su propia forma de vida reforzando su propia identidad.

Estos motivos para salir de Ecuador, se pueden comparar con los motivos que hacen de Chile un lugar atractivo para vivir, según información proporcionada por SENAMI:

Referencia de que los médicos ecuatorianos en Chile, tienen buenas oportunidades, así como también ecuatorianos graduados de universidades chilenas, son referentes de excelencia en el ámbito educativo ecuatoriano.

Contar con una persona conocida en Chile, que facilita la inserción laboral

Por facilidad para obtener una beca que patrocine los estudios postgrado

Porque al ser empleado en Chile, se tiene facilidad de acceso a sistemas de salud como FONASA.

Chile ofrece educación superior de alto nivel en el campo de leyes

Sueldos en Chile que permiten costearse los estudios superiores, aun cuando éstos son caros.

Oferta académica de postgrado que ofrece horarios compatibles con horarios laborales

### 2.5.2 Integración, adaptabilidad y participación en el contexto chileno

Como ya se ha mencionado anteriormente, una de las formas en la que el ecuatoriano se inserta laboralmente es a través de la petición y otorgamiento de la visa temporaria, que más tarde puede ser reemplazada por la permanencia definitiva.

Este proceso por un lado tiene facilidades para el profesional ecuatoriano, pero sus nudos críticos están para aquellos que no son profesionales. Según la información entregada por el SENAMI, para un profesional es más fácil solicitar la visa y que le sea otorgada, ya que solamente necesita presentar entre varios requerimientos, una carta *promesa de trabajo* que exprese que una persona se compromete a contratar a determinado profesional una vez su visa se haga efectiva, requiere solamente el certificado de reconocimiento del título debido a varios convenios.

Por otro lado, los procedimientos de regularización para la inserción laboral para aquellos no profesionales se han convertido en un círculo vicioso, según lo señalado por los participantes: toda persona no profesional requiere de uno o dos contratos de trabajo, que deben ser legalizados (notariados) ante notario y presentados con la solicitud de visa; sin embargo, para tener estos contratos, las personas contratantes exigen al inmigrante que ya cuente con sus papeles en regla, esto genera entonces un interminable nudo crítico para la inserción laboral.

Una vez insertado en el mercado laboral, este espacio consume muchas horas de trabajo debido a la dinámica de un país y una ciudad que está en constante crecimiento y movimiento en donde el ecuatoriano trabaja un promedio de 45 horas semanales, y pese a este ritmo de vida, les permite contar con un

promedio semanal de 16 horas libres, que equivale, bajo los conceptos de esta investigación a casi un fin de semana completo, en donde la mayoría de los encuestados pasa su tiempo libre con la familia (30,5%), seguido de espacios deportivos como el fútbol (24%), y finalmente espacios recreativos que comparte con la familia también.

Otras formas de insertarse en el contexto chileno están relacionadas con espacios diferentes a los laborales, en donde las personas invierten su tiempo en actividades sociales, siendo parte de un grupo social o comunidad virtual.

Para efectos de esta investigación se trabaja con algunas dimensiones subjetivas sobre la migración ecuatoriana, cuyos resultados están divididos en integración y adaptabilidad al entorno chileno.

El contexto chileno, según la percepción de la gente ecuatoriana, no integra con facilidad a las personas extranjeras por diversas razones, como las siguientes citadas a continuación:

Universidad: es competitiva lo que dificulta la integración.

Interacción interpersonal: las personas chilenas se abren a relacionarse pero al mismo tiempo marcan límites.

Si los intereses del chileno se ven afectados o amenazados no se abren a integrar a una persona

Celos profesionales y miedo a perder la plaza de trabajo dificultan la integración

La inmigración es un hecho relativamente reciente para Chile, lo que hace que el chileno no sepa cómo actuar frente a personas de otros países.

Diferencias culturales, costumbres y hábitos al relacionarse dificultan la integración, por ejemplo, el ecuatoriano siente que el chileno es *frío, parco, distante*.

Sociedad chilena altamente clasista

Hay compañeros de trabajo, no hay amigos, hay conocidos.

El lenguaje dificulta la integración

En relación a la adaptabilidad entre varias cosas que utilizan los ecuatorianos para flexibilizarse y adaptarse al nuevo entorno. la que es generalmente baja y esto se evidencia en la poca participación tanto en actividades sociales como en grupos sociales u organizaciones e instituciones.

Pese a que hay poca participación en grupos sociales, actividades sociales y relación con organizaciones, los bajos porcentajes pudieron evidenciar algunas agrupaciones que merecen ser mencionadas:

AMEC

ECUATORIANOS SINFRONTERAS

ALHAJASDELECUADOR

COLONIAELOYALFARO

ECUATORIANOSPROGRESISTAS ENELECUADOR

ASOCIACIÓNDEDAMAS

ASOCIACIÓN ECUATORIANOS EN CHILE

Sin embargo el estudio socioeconómico, ha demostrado que la adaptación de los ecuatorianos en Chile es difícil, ya que este mecanismo de lucha impuesto por la cultura chilena, genera mucho costo emocional, físico y genera cansancio.

La actitud de los ecuatorianos ante esto ha sido verle el lado positivo a las cosas lo más que se pueda, buscar espacios de recreación, relacionarse principalmente con personas de otra nacionalidad o solo con ecuatorianos

### **2.5.3 Los profesionales**

El presente apartado, se centrará en el colectivo específico de los profesionales, con el objeto de que, además de los datos generales ofrecidos hasta ahora por nuestra investigación, podamos conocer en mayor profundidad aquellas particularidades de los profesionales que por su relevancia merezca destacar.

Es importante mencionar que entre Chile y Ecuador, existe un Convenio sobre mutuo reconocimiento de Exámenes y de Títulos Profesionales, celebrado en Quito el 17 de diciembre de 1917. El mismo, implica que si bien los títulos extranjeros en Chile deben ser revalidados y con validados para poder ejercer la profesión, los títulos de los ecuatorianos no seguirían ese proceso en base a este convenio, con el que basta que el interesado acuda al Ministerio de Relaciones Exteriores y que registre sus antecedentes, para quedar habilitado para ejercer en Chile.

Los profesionales son una de las cinco unidades de análisis sobre las que versa esta investigación. Nos resultó muy sencillo acceder a profesionales ecuatorianos, ya que fueron las personas más receptivas y asimismo resultaron ser muy numerosas. De las 187 personas que han alimentado este documento, el porcentaje de profesionales es de 57.2%, lo que equivale a 107 profesionales. La mayoría de los profesionales encuestados pertenecen al sector profesional de la Salud. El grupo mayoritario de profesionales son los Médicos (36.4%) y los

Odontólogos (17.7%), a los que les siguen con mucha distancia y en este orden, las Enfermeras (6.54%), los Educadores, los Contadores, los Ingenieros Comerciales, los Ingenieros Químicos, los Psicólogos y hasta 30 profesiones diferentes, representadas en un número muy bajo. Estos datos evidencian un marcado predominio de los profesionales del sector de la Salud sobre el resto de sectores profesionales.

***Los profesionales de la salud: médicos, odontólogos y enfermeras.***

Tomando en consideración los datos mencionados, que muestran cifras muy superiores de profesionales de la salud frente a los de otras áreas, merece la pena abordar en un apartado específico lo concerniente a este sector de profesionales, y proporcionar asimismo algunos datos relevantes del contexto y la legislación chilena, que hacen que sus dinámicas sean diferentes a las del resto.

En el área de la Salud, en Chile existe el Examen Médico Nacional (EMN), a través del cual, los titulados deben mostrar sus conocimientos para poder ejercer la profesión. Está a cargo de la Universidad de Chile, tiene un alto costo y se trata de una prueba acerca de todos los conocimientos de la carrera de Medicina. Los médicos ecuatorianos estaban exentos de este examen a causa de los convenios vigentes, y podían llegar a Chile, realizar los trámites en el Ministerio de Relaciones Exteriores y comenzar a trabajar en el Área de la Salud. Sin embargo, desde este año la situación ha cambiado ya que se ha producido una reforma legal, por la cual los médicos ecuatorianos sí tienen que rendir este examen. Los motivos para este cambio, según los médicos con los que hemos conversado, pueden ser el hecho de que la presencia de los médicos extranjeros

ha empezado a ser notoria en la salud privada, generando competencia con los médicos chilenos. Sea cual sea el motivo, es muy probable que esta importante modificación tenga efectos en la llegada de médicos ecuatorianos a Chile.

En Chile existe una elevada demanda de profesionales de la Salud en el área Pública. Ello se debe a varias razones, entre las que se encuentran: escasez de profesionales de la salud en Chile, lo que corresponde con la información recogida en el grupo focal, *...las enfermeras están muy cotizadas...*, malas condiciones profesionales en el Sistema Público que repercuten en que los médicos chilenos no deseen ocupar esos cargos: sueldos bajos, poca facilidad para especializarse, alto volumen de trabajo. Pero más allá de estos posibles argumentos, lo cierto es que los médicos ecuatorianos encuentran en la Salud Pública chilena, un trabajo de calidad, en el que los horarios son convenientes, los salarios también lo son, y asimismo lo es la posibilidad de ganar dinero extra, lo que está en estricta relación con los motivos para migrar expresados por los ecuatorianos.

Resulta conveniente explicar a grandes rasgos cómo funciona el Sistema de Salud en Chile, para una mejor comprensión del ámbito en el que se desenvuelven estos profesionales.

El 75% del Sistema de Salud chileno es público y funciona mayoritariamente a través de la Entidad Pública FONASA y el 25% es privado y funciona a través de la Aseguradora ISAPRE, principalmente a través de los aportes de los trabajadores, que pueden elegir a cuál de las dos entidades aportar.

Hay tres niveles en la atención de la Salud Pública:

Primaria, la cual se presta en los Consultorios, que equivaldrían a los Centros de Salud Ecuatorianos. En ellos la mayoría de los médicos son generalistas y sólo algunos son especialistas. Una de sus funciones principales es atajar los síntomas de las patologías, a tiempo, evitando la descompensación del paciente y la derivación del mismo a los siguientes niveles de atención en salud.

Su gestión ha sido transferida a los Municipios, en el ámbito de la reforma de la salud que está teniendo lugar actualmente en Chile. La salud primaria concentra el mayor número de profesionales de la salud del sistema de Salud Pública, y se presta en consultorios de todas las ciudades de Chile.

Secundaria, se presta en Policlínicas de Referencia (CDT) y todos los médicos son especialistas. Para los beneficiarios de FONASA estos servicios también son gratuitos. Este nivel de atención concentra entre el 10 y el 20% de los profesionales de la salud.

Terciaria, se presta en los Hospitales, que tienen un costo parcial para los beneficiarios de FONASA. En este nivel trabajan alrededor del 3 % de los profesionales de la Salud.

Para ser atendido en el ámbito b) o c) se accede a partir de derivación desde la atención primaria. Existen cuatro áreas en la atención en salud que funcionan transversalmente en los tres niveles mencionados, y son: Niño, Adulto, Madre y Tercera Edad.

La mayoría de los profesionales ejercen su profesión en Chile. Sin embargo se ha observado que las cifras de profesionales en ejercicio de su profesión varían ostensiblemente según hablemos de los profesionales de la Salud y de los otros.

Los profesionales de la salud ejercen su profesión en un 93,4%. Se cuentan en el área de la salud los médicos, odontólogos y enfermeras. Estas cifras son sumamente altas y sólo son alcanzadas por los Ingenieros Químicos, quienes lo hacen en un 85% su profesión; sin embargo se diferencian considerablemente de las que muestran los índices de ejercicio profesional en otras áreas, como el resto de las Ingenierías y las del Área Económica, en las que se ejerce aproximadamente en un 50%; o más aún de las áreas Sociales, en las que el porcentaje de personas trabajando en la práctica de su profesión es sumamente bajo.

Se preguntó a los ecuatorianos profesionales acerca de sus últimas tres experiencias profesionales, tanto en Ecuador como en Chile. De la lectura y comparación de las experiencias en uno y otro país no se obtienen contrastes muy significativos. Lo que se observa es que la mayoría trabajaron en Ecuador, muchos de ellos en el ejercicio de su profesión, y asimismo lo hacen en Chile.

En relación a los profesionales de la salud, se observa que en Ecuador ejercían también su profesión y de acuerdo a conversaciones que se han mantenido con profesionales del área de la Salud, manifiestan que a pesar de ejercer su profesión en Ecuador, las condiciones de ésta no les satisfacían suficientemente.

En la aplicación de las encuestas hemos observado que en general las personas muestran una tendencia a no contestar a las preguntas relativas a los ingresos, e incluso se llegaban a mostrar ofendidos con esa pregunta. Por ese motivo contamos con bastantes respuestas perdidas en ese rubro. Sin embargo no queremos dejar de mostrar las tendencias observadas en cuanto a los ingresos de los profesionales.

En general, los profesionales ganan un sueldo medio de 1.026.822 pesos, lo que equivale aproximadamente y según el cambio actual, a USD \$2.000. El sueldo más frecuente, sin embargo, es de 700.000 pesos, aproximadamente USD\$ 1.400.

En relación a su formación, la cantidad de personas profesionales con estudios superiores, es prácticamente igual a la de estudios de postgrado.

### ***¿Los profesionales: estudian, investigan, publican?***

El 65% de los profesionales de la muestra no realizan estudios, mientras que sólo el 35% lo hacen. Las áreas en las que existe un mayor porcentaje de estudiantes son las de C C Sociales, Biología e Ingeniería, frente a la de Medicina, en la que encontramos que el porcentaje de profesionales realizando estudios es bajo. Ello coincide con la información obtenida de los informantes clave, quienes nos han indicado que normalmente los profesionales vienen a trabajar y una vez que se insertan profesionalmente, se acomodan y no piensan en estudiar, en mejorar su perfil profesional, en investigar o entrar en el mundo académico. Ello, a pesar de que entre los motivos esgrimidos para migrar, tiene un importante peso el deseo de realizar estudios, y también pese a las

considerables posibilidades de obtener becas en Chile, tal y como se muestra en el apartado relativo a los estudiantes.

Los porcentajes de profesionales que realizan actividades de investigación y desarrollo son bajos. En relación a los profesionales de la salud, alrededor de un 22% de los que participaron en esta investigación, se encuentra realizando actividades de investigación.

En otras áreas el porcentaje de profesionales que investigan es más alto, como en la de los profesionales de las Ciencias Sociales y económicas, quienes investigan en un 50% aproximadamente. Esta cifra es superada únicamente por los Biólogos que participaron en la muestra, quienes se encuentran investigando en un 100%.

Las cifras de publicación de las investigaciones arrojadas por la encuestas son muy bajas, y asimismo las de aquellos que participan en redes de investigación.

Entre las redes de investigación mencionadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

Universidad del Mar de Iquique, Escuela de Medicina

Universidad Católica, Santiago

Universidad Politécnica, Santiago

Universidad de Los Lagos

#### **2.5.4 Los artesanos**

El análisis artesanos y artistas en conjunto, ya que durante el proceso de investigación no se encontró a ningún ecuatoriano que ejerce como primera profesión u ocupación, alguna actividad de las ramas artísticas.

Esta unidad de análisis se caracteriza por ser el 15% de la población estudiada, de los cuales el 8% son provenientes de Otavalo, los mismos que reciben el nombre de *otavaleños*. El 7% restante está constituido por artesanos de las ramas de la estética (peluqueras, estilistas, cosmetólogas) y la gastronomía como chefs.

Los Otavaleños son todos indígenas dedicados al comercio de artesanías y venta al por mayor y menor de textiles, los cuales en su mayoría se determinan así mismos como vendedores ambulantes, ya que escogen diversos lugares que les permitan vender sus productos, por ejemplo ferias, calles, y eventualmente viajan en la estación de verano, a la zona sur del país. También encontramos a *otavaleños* que están viviendo en Chile por más de cuatro años, que cuentan con estatus de permanencia definitiva y han logrado establecerse con negocios propios en lugares específicos con infraestructura arrendada y estable. Para ello, según se ha comprobado, se asocian entre dos o más personas para emprender el negocio.

Según la información recolectada, su actividad laboral es la misma a la que se dedicaban antes de migrar a Chile, y en general, lo ha sido durante casi toda su vida.

Su dinámica de relación con el mundo difiere en relación a las demás unidades de análisis ya que se caracteriza por comportarse como un grupo compacto, unido, en el que hablan un mismo idioma, muchos de ellos se juntan para practicar deporte los días domingo y lunes (sus días libres de la semana), manteniendo y fortaleciendo las relaciones entre sí, lo que hace que su relación

con el contexto chileno se limite a la interacción a través de su trabajo. Por otro lado, la regularización de su estado migratorio es diferente ya que según lo manifestado por personas del Consulado Ecuatoriano, muchos de ellos tienden a prestarse los documentos.

Aunque ya se mencionó anteriormente que el medio más comúnmente utilizado por los talentos, para la comunicación con familiares, amigos y colegas es el internet; sin embargo, en lo referente a esta unidad de análisis, el medio más utilizado son las tarjetas telefónicas y centros de llamadas.

En relación al salario medio percibido por el conjunto de los artesanos, éste asciende a 195.000 pesos chilenos. En este campo se observan algunas diferencias entre los artesanos de la comunidad otavaleña, quienes han manifestado que sus ingresos dependen directamente de la venta diaria, lo que se relaciona con el comentario de uno de ellos.....*depende como se venda...*; y los que no lo son, quienes frecuentemente tienen salarios superiores a los de aquéllos.

Los otavaleños encuestados manifestaron tener expectativas bajas en relación al ingreso deseado para el futuro y para mejorar su situación laboral, plantearon:

Necesidad de apoyo económico, traducido en acceso a préstamos para invertir en negocio propio, estable y con infraestructura fija. Manifiestan que el acceso a crédito en Chile es imposible para ellos, por no contar con el estatus de permanencia definitiva

Si bien no se encontraron artistas cuya función principal sea realizar actividades *artísticas* en cualquiera de sus expresiones, se aprecia que muchos *otavaleños* practican música simultáneamente a otras actividades, así como también existen grupos de profesionales pertenecientes a grupos de danza folclórica y teatro, en los que expresan su faceta artística.

Los nombres de los grupos artísticos mencionados en las encuestas son Runa Tupakry y Alhajas del Ecuador

### **2.5.5 Los emprendedores**

En esta investigación los emprendedores resultaron ser los que tienen el menor porcentaje en cuanto se refiere al número de encuestados en Chile siendo el 12,8 % de la muestra.

En general, el lugar que más se repite en las encuestas en el que las personas deciden emprender su idea o negocio es Chile, y dentro del país, en las áreas urbanas.

En cuanto a las áreas de actividad en las que se desarrollan las ideas de emprendimiento, destaca la comercial, dentro de la cual, los rubros de proyectos productivos más comunes son los restaurantes, las cabinas telefónicas, los locales de venta de textiles, importación de frutas y venta en ferias (mercados), asistencia técnica telefónica y venta de celulares.

Como se observa en el gráfico siguiente, el motivo principal por el que los emprendedores salen del Ecuador, es el trabajo. Este motivo es esgrimido a veces como causa única del proceso migratorio y en otras ocasiones como complemento de otros: los estudios, la reagrupación familiar o la inseguridad

política y económica. Este último argumento fue nombrado por una de las emprendedoras encuestadas, quien manifestaba "...yo tuve que tomar la decisión de salir del Ecuador con toda mi familia para poder emprender mi negocio, ya que allá no se puede...la inseguridad política y económica hace que no puedas invertir...que tengas que venir a invertir a otro país como Chile, donde sí se puede invertir..."

Otro aspecto a destacar de este grupo es que en su mayoría detenta la visa de permanencia definitiva, lo cual, les permite acceder a todo el sistema legal y administrativo chileno, y obtener los permisos de funcionamiento para sus negocios.

A pesar de que los informantes han manifestado tener dificultades en menor escala para el acceso a crédito en Chile, siempre que se cumplan requisitos mínimos de estatus migratorio y de estabilidad, se observó en las encuestas que la mayoría de los emprendedores ha financiado su negocio con recursos propios. Entre los que solicitaron crédito para financiar sus emprendimientos, como se aprecia en el gráfico anterior, la mayoría accede a crédito de consumo, tarjeta de crédito y crédito comercial.

Según la información recogida, 19 de 23 emprendedores tienen ideas que quisieran que fueran apoyadas, y demandan principalmente que se les brinde ayuda económica, para impulsar el crecimiento de su negocio, y poder tener un ingreso económico más alto. En ese sentido se manifestaba uno de los emprendedores encuestados, al ser interrogado acerca de sus proyecciones y sus necesidades "...quiero poner otra sucursal..."

Se aprecia en el análisis de las encuestas que los ingresos medios de los emprendedores son de 166.900 pesos chilenos, si bien se debe poner de manifiesto que sólo 12 de 23 contestaron a esta pregunta. Esta cifra se corresponde con lo manifestado por personas que iniciaron recientemente su actividad económica por cuenta propia, y todavía se encuentran recuperando la inversión realizada, pero también es oportuno mencionar que dos personas manifestaron tener ganancias de un millón de pesos y que la respuesta más repetida sobre los ingresos obtenidos (3 veces) fue 600.000 pesos.

En referencia a los proyectos a futuro, el 65,2% manifiestan tenerlos. Para su implementación piensan solicitar créditos y préstamos y orientarlos hacia el sector comercial.

Las ideas que tienen los ecuatorianos para emprender en negocios y en las que les gustaría ser apoyados son:

ampliar área de trabajo,

ampliar peluquería y capacitación en mejores técnicas

apoyo a migrantes ecuatorianos,

apoyo al migrante que no tiene alternativas para salir adelante

arrendar un local estable en Ecuador

ayuda de retiro de fondos de jubilación

ayuda para no trabajaren la calle

Capacitación en comercio

Capacitación para tener peluquería propia

capacitación y ayuda para clínica de curaciones

comercio y salud en Ecuador

conformación en redes

consulta Hospital Universitario del Río, Cuenca

consultora para capacitación

convenios entre universidades

crear ONG para proyectos educativos en Ecuador

crecimiento de negocio de dulcería fina

crecimiento del grupo folclórico

crédito para un local donde vender artesanías

créditos del Ecuador que se puedan pedir para negocio en Chile

cursos de cefalometría multimedia

emprendimiento en deportes y aventura: competencias para amateurs

estudios universitarios en arquitectura en Ecuador

estudios universitarios en odontología

expansión de negocio de venta de congelados

financiamiento para capacitación

implementos y maquinaria de trabajo

importación de productos al Ecuador

Información acertada sobre proceso migratorio

Instituto de teología en provincia Los Ríos

Investigación en cultivos, para que se adapten a Ecuador

Investigación en el área de salud en Ecuador

Investigación médica

Investigación sobre resistencia a ciertos antibióticos

Llevar técnicas de construcción a Ecuador

Llevarme el modelo universitario al Ecuador

local para centro de estética

mejora de negocio de centro de llamadas

negocio de Internet

negocio de transporte en Ecuador

negocio propio

negocio propio con local propio en Ecuador

negocio propio de venta de artesanías

negocio propio para no vender en la calle

negocio propio y estable con permisos

negocio venta comestibles

otorgar créditos y apoyo desde Ecuador para los empresarios ecuatorianos en Chile

otro negocio centro de llamadas

para negocio propio

para trabajo de artesanía

postgrado para el que necesito un crédito o beca

proyecto de capacitación en Ecuador

proyecto de formación para enfermeras ecuatorianas haciendo pasantías a Chile y dar clase en Ecuador

proyecto láser venoso

proyecto negocio de comestibles

proyectos de capacitación medio ambiental en Ecuador

proyectos de mayor difusión de la cultura ecuatoriana

proyectos de turismo

realizar postgrados

regresar a Ecuador

restaurante comida ecuatoriana

restaurante y lavado de autos

terapias complementarias

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Este apartado se concentrará en el estudio de nuestro mercado objetivo, para el cual se destinará nuestro servicio financiero

#### **3.1. HIPÓTESIS**

El otorgamiento de crédito para emprendimientos a migrantes ecuatorianos quienes se encuentran tramitando su visa de permanencia definitiva en Chile como una oportunidad de negocio y su incidencia en la economía de los mismos.

#### **3.2. VARIABLES**

##### **3.2.1. Variable Dependiente**

Oportunidades de emprendimiento para los migrantes ecuatorianos en Chile, dichos emprendimientos, según estadísticas de la cooperativa, apuntan a micro negocios tales como: sastrerías, panaderías, heladerías, ventas de alimentos preparados, etc

##### **3.2.1. Variables Independientes**

Acceso a crédito por parte de los migrantes, esto será posible siempre que ellos cumplan con los siguientes requisitos: tengan un aval, Rut, se conviertan en socios de la cooperativa, presenten una idea de emprendimiento, estén abiertos a recibir capacitación y asesoría por parte de la cooperativa.

#### **3.3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El actual trabajo de investigación, está dirigido a migrantes ecuatorianos que tienen un estatus de permanencia temporal en Chile y que están tramitando su visa de permanencia definitiva en este país; involucra también al rubro de las cooperativas de ahorro y crédito, específicamente a Cooperativa de Ahorro y

Crédito Libercoop, con sus socios y directivos, que son quienes proponen ofertar la opción del servicio financiero destinado al mercado de los migrantes ecuatorianos en Santiago de Chile; concierne también al Estado Chileno, por medio del Departamento de Extranjería y Migración que otorgaría más visas de permanencia definitivas a los migrantes con carácter de trabajadores independientes, como los odontólogos. Por otro lado está además la CORFO, que actuaría como una de las fuentes de financiamiento, canalizando por medio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, flujos de dinero para incentivar el microcrédito y el emprendimiento; por último como otro actor principal estaría la sociedad chilena que con el apoyo y confianza que den a estos emprendedores, dará pie a parte del éxito de este proyecto.

### **3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de campo, específicamente es exploratoria y descriptiva.

La función de esta investigación es descubrir las bases y recabar información que permita como resultado del estudio, la afirmación de la hipótesis. Es exploratoria porque se basa en encuestas las cuales permitirán realizar un levantamiento de información que logre conocer a profundidad las necesidades de créditos de los migrantes ecuatorianos en Chile, las características del producto que ellos desean adquirir; medir el nivel de conocimiento de las opciones que les da el sistema financiero en Chile, entre otros.

Además el presente trabajo de investigación cumpliría con las características de basarse en una investigación descriptiva, debido a que el ofrecimiento de un servicio financiero a migrantes con una visa temporal en Chile, es una iniciativa pionera, no explorada y desconocida; es una oportunidad de negocio que la banca

no muestra interés en atender por lo que de allí se convierte en una oportunidad para las cooperativas de ahorro y crédito y cuyo análisis de negocio se basó en encuestas de profundidad. (ver apéndice B). Por otro lado, la investigación consiste en llegar a conocer los objetivos estratégicos de los principales directores de la cooperativa quienes han identificado una oportunidad de crecimiento para la institución en el microcrédito.

### **3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos usados son cualitativo y cuantitativo. La expresión de los datos en términos cualitativos se usa en estudios cuyo objetivo es examinar la naturaleza general de los fenómenos. Los estudios cualitativos contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser medidos. Mientras que el cuantitativo, consiste en la utilización de los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provenientes de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables.

En base a esto, se puede decir que el método de investigación es mixto al fundamentarse en entrevistas que originan datos cualitativos y encuestas que brindan los cuantitativos.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La obtención de la información para la realización de la investigación del mercado constituye la plataforma principal para tener conocimiento real de cuál es la situación del mismo. Esto permite obtener información acerca de cuál es la necesidad de nuestros migrantes y que esperan frente a un nuevo producto, al momento de llegar a Chile, con el fin de establecerse.

Para la realización de la investigación, se procedió a la elaboración previa de una encuesta cuyas preguntas den cumplimiento a los objetivos del estudio, conocer la necesidad de los ecuatorianos con poco tiempo de residencia que desean establecerse en Santiago.

El cuestionario fue diseñado con un lenguaje sencillo, con preguntas específicas, de tal forma que al momento de realizarlo se obtenga la información necesaria que permita elaborar el plan estratégico idóneo.

Se realizó 1 tipo de cuestionario, con la intención de levantar información sobre el mercado disponible, que se convertiría en el mercado objetivo hacia el cual se dirigiría nuestro producto.

### **3.6.1. ENTREVISTAS DE PROFUNDIDAD**

Las entrevistas a profundidad fueron realizadas a los directores, Sr. Sergio Villena y al Sr. Ricardo Silva, gerente de las Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, las mismas que fueron realizadas en las instalaciones de la coopertiva, en cinco sesiones diferentes, generalmente a la hora de finalizada la jornada laboral; el contexto en el que se desarrolló las entrevistas se enfocó en el crecimiento de la institución financiera y las propuestas que podrían llevar a lograr este crecimiento. De allí surgió el deseo de incrementar el portafolio de productos con un nuevo servicio financiero que permitiera a la cooperativa captar un mercado no explorado como es el de los migrantes ecuatorianos, por las características de este grupo poblacional. Las entrevistas abordaron los siguientes puntos: (ver apéndice B)

1. ¿Cómo lograr el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop para los próximos 5 años?

Se indicó el deseo de lograr un crecimiento en la institución para los próximos años, enfocándose en abarcar nuevos mercados, sobre todo aquellos en los que la banca no ha incursionado, aquí sale a la luz la idea del micro crédito para migrantes.

2. ¿Cuál debería ser el mercado objetivo al que se dirigiría el servicio financiero?

Este punto es uno de los que originó el desarrollo de esta tesis, surgieron varias ideas en la entrevista, pero se decidió probar con los migrantes ecuatorianos, por ser la cuarta población migrante en Chile, por poseer niveles de estudio aceptables, por ser emprendedores y porque la realizadora de esta tesis tenía principal interés de conseguir oportunidades de desarrollo para la población ecuatoriana en Chile.

3. ¿Cómo transmitirle la idea al resto de directores de la cooperativa y lograr un consenso?

Los directores y el gerente acordaron exponer la idea en la junta de socios que se desarrolla anualmente, dando a conocer lo que se pretende lograr con este nuevo servicio financiero.

4. ¿Cómo realizar el estudio e implementación de microcréditoLibercoop?

Para esto se realizó el presente estudio de Investigación para determinar por medio de fuentes reales, una base firme que sostenga la planificación y puesta en marcha de este nuevo servicio financiero. Fue así que se decidió realizar esta tesis de estudio.

5. ¿Cómo determinar efectivamente las necesidades del mercado al cuál dirigir el nuevo servicio financiero?

Este punto, también se aborda en esta tesis de estudio y se logró concretar por medio de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada.

6. ¿Proyección de a cuánto podrían ascender las ganancias con la implementación de este nuevo proyecto?

Este también es un análisis minucioso que aborda esta tesis en el capítulo V.

### **3.6.2 ENCUESTAS.**

El estudio de caso, fue realizado a una muestra de 341 personas ecuatorianas que por sus trámites de residencia y visa, visitan el Departamento de Extranjería y Migración de Santiago Centro, ubicado en San Antonio 580. (Ver apéndice A)

Un grupo de encuestas fueron realizadas individualmente a personas de un nivel económico medio, medio bajo que frecuentan especialmente el Departamento de Extranjería de la Ciudad de Santiago (es en donde más se encuentran extranjeros elaborando sus trámites de residencia), también en restaurantes de comida ecuatoriana en la Comuna de Independencia, en la Región Metropolitana,

ciudad Santiago. Se escogió el Departamento de Extranjería, debido a que es la zona geográfica más frecuentada por Ecuatorianos y entre ellos aquellos con poco tiempo de residencia en Chile, otro lugar que se visitó para las encuestas fue la Corporación Centro Ecuatoriano, como la periodicidad de visitas al lugar es poca, la opción escogida fue la de realizar más encuestas telefónicas a los miembros de este Centro.

### **3.7 POBLACIÓN**

La estimación de ecuatorianos existentes en la Región Metropolitana (ciudad de Santiago) es de aproximadamente 21.480 habitantes, de los cuales, según estimación informal entregada por el Departamento de Extranjería de Santiago, existe un universo aproximado de 3.000 solicitudes en trámite de visas de residencia, por lo que se consideró esta información, como nuestro mercado objetivo (14% de los ecuatorianos habitantes de la ciudad de Santiago)

**TABLA 6**  
**TOTAL DEL UNIVERSO DE LA POBLACIÓN: 3.000 TRAMITANTES**

<b>Población Masculina</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Población Femenina</b>	<b>Porcentaje</b>
2.200	73%	800	37%

Tomado de: Departamento de Extranjería y Migración Santiago Centro

**TABLA 7**

#### **NIVEL ECONÓMICO SOCIAL**

<b>Medio-Bajo</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Medio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Medio-Alto</b>	<b>Porcentaje</b>
1524	51,8%	1088	36%	388	13%

Tomado de: Departamento de Extranjería y Migración Santiago Centro

### 3.8. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En base al universo considerado como mercado objetivo, se estableció el siguiente cálculo para el tamaño de la muestra:

Población: 3000  
 Error : 5%  
 Nivel de Confianza: 95%  
 Z para un nivel de confianza de 95%: 1,96  
 P (probabilidad de ocurrencia del evento): 0,5  
 q (1-p) (1-0,5) : 0,5

$$n = \frac{((3000) (0,5)(0,5)/(2999)((0,05)(0,05)/(1,96)(1,96)) + (0,5)(0,5)}{0,05}$$

$$n = 750/((2999*0,00065077)+0,25)$$

$$n = 750/(1,95166077+0,25)$$

$$n = 750/ 2,201660766$$

$$n = 340,651935$$

$$n = 341$$

### 3.9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en cada pregunta son los siguientes:

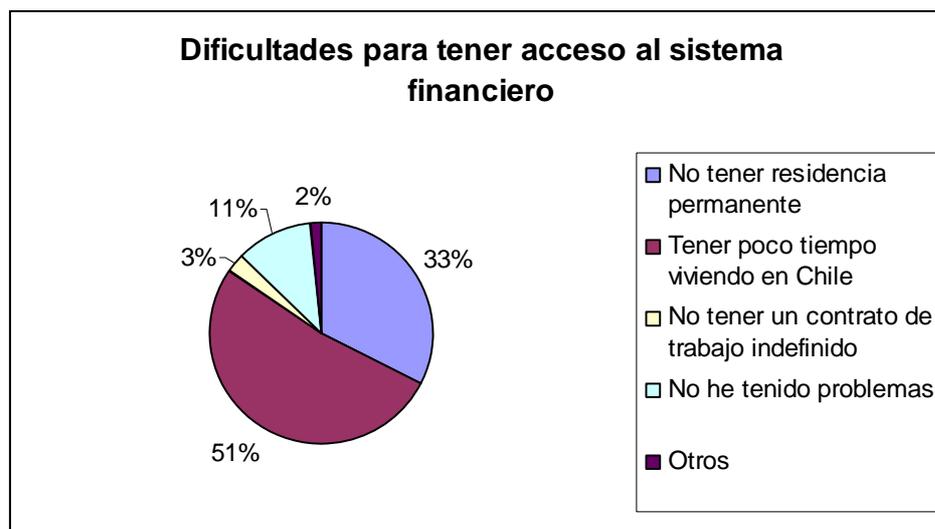
**PREGUNTA 1: ¿Es usted usuario del sistema financiero Chileno?**



**Figura 3**  
**Migrantes ecuatorianos que son parte del sistema financiero con poco tiempo en Chile**

En el gráfico se puede observar que el 84% de la muestra de los ecuatorianos con poco tiempo de residencia en Chile, NO utilizan el sistema financiero Chileno, el 16% que se observa, son en su mayoría Odontólogos y profesionales de otras ramas que han abierto una cuenta de ahorros y no han optado por otros servicios bancarios ya que la ley lo prohíbe. (Anteriormente los Bancos entregaban tarjetas de crédito y líneas disponibles de sobregiro adicionales al servicio que el cliente fuese a solicitar y esto independientemente de que él lo quisiera ó no, actualmente la ley financiera chilena, estableció que estos demás servicios se entregaban siempre y cuando el cliente lo pidiera)

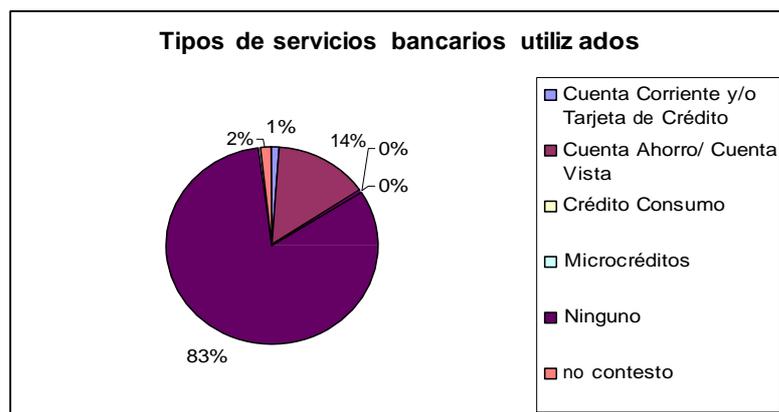
**PREGUNTA 2: ¿Qué dificultades ha tenido para acceder al sistema financiero chileno?**



**Figura 4**  
**Dificultades que tienen los migrantes para acceder al sistema financiero chileno**

Como se puede observar, la mayor dificultad encontrada por los ecuatorianos y en general por los extranjeros es No tener residencia permanente ó que tengan poco tiempo de residencia en el país, esto se debe principalmente porque el rubro financiero no se arriesga a trabajar con personas que podrían dejar de vivir en Chile potencialmente, sobre todo si se trata de cualquier tipos de créditos, tarjetas, etc.

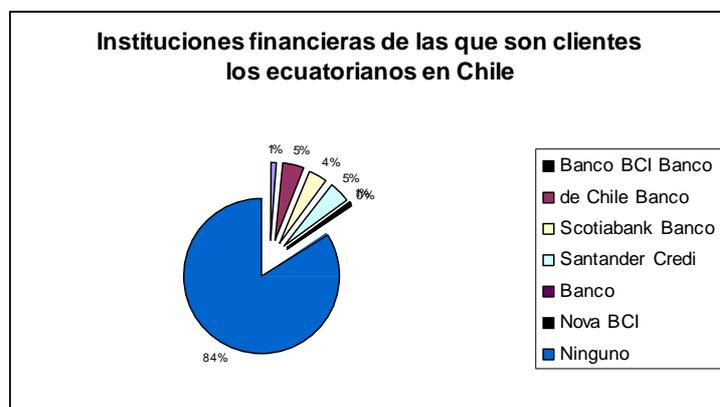
**Pregunta 3: ¿Qué tipo de servicios tiene contratado en el sistema financiero local?**



**Figura 5**  
**Servicios financieros utilizados por los migrantes**

Es claro que la mayoría (84%) de la muestra aún no ha podido tener acceso a algún tipo de servicios bancarios (su condición de permanencia temporal no se lo permita), las personas que tienen acceso a cuentas de ahorros ó vistas, son profesionales, especialmente odontólogos y aquellos con tarjeta de crédito, (el 1%) son tarjetas adicionales.

**Pregunta 4:¿De qué institución financiera es usted cliente?**

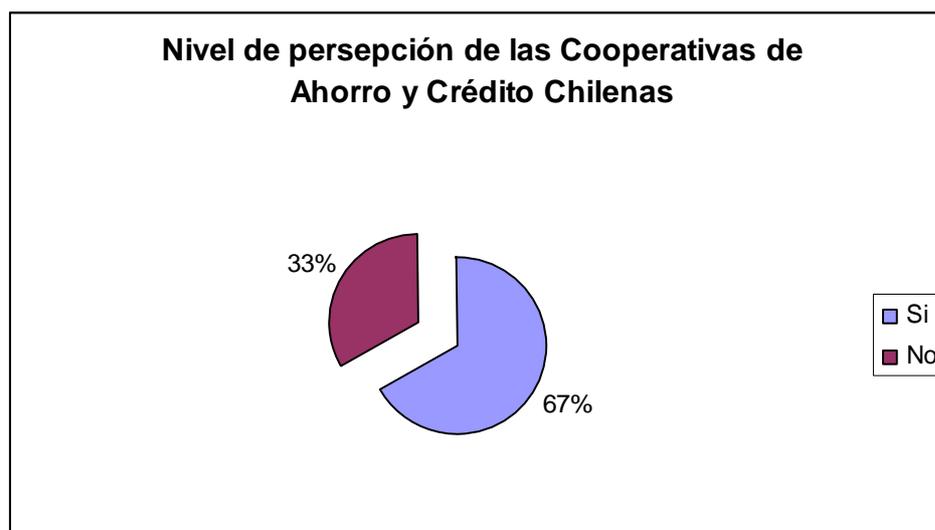


**Figura 6**  
**Instituciones financieras de las que son clientes los migrantes ecuatorianos**

Como se puede apreciar, los ecuatorianos que han podido vincularse a una institución financiera, tienen en sus preferencias bancos, (son bancos que han permitido la apertura de una cuenta de ahorro) y también hay el caso de

ecuatorianos que tienen tarjetas de crédito adicionales, cuentas corrientes, cuentas vistas ya que tienen vínculos con chilenos o residentes permanentes.

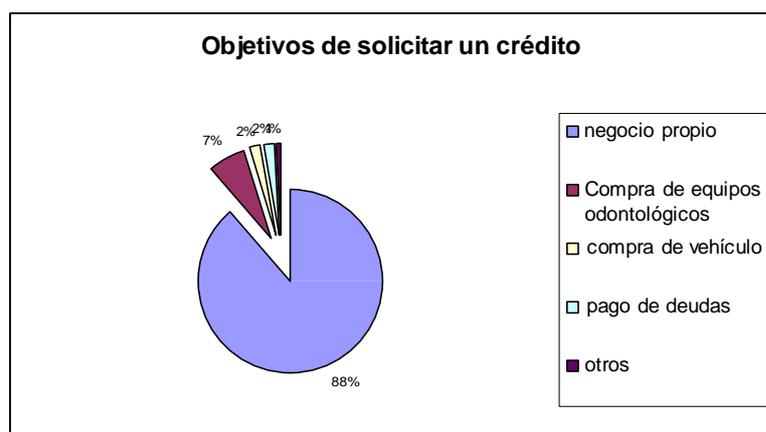
**Pregunta 5: ¿Conoce usted las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile y sus servicios?**



**Figura 7**  
**Nivel de percepción de las cooperativas de ahorro y crédito chilenas entre los migrantes**

Lo que nos demuestra las respuestas de la muestra sobre esta pregunta, es el poco conocimiento que se tiene sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito Chilenas, esta percepción es generalizada también en los chilenos, el boom de servicios financieros los tienen los Bancos.

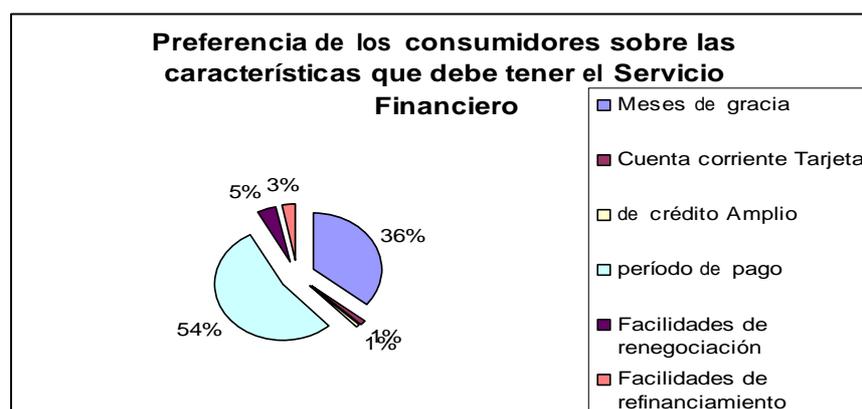
**Pregunta 6: ¿Cuáles son los motivos principales por los que solicitaría usted un crédito?**



**Figura 8**  
**Motivos que tienen los migrantes para solicitar un crédito**

La encuesta arrojó la necesidad que tienen los Ecuatorianos radicados en Chile de poder iniciar un negocio propio, entre sus iniciativas estaban: panaderías, talleres de autos, venta de repuestos de automóviles, compras de taxis, restaurantes, talleres de costura, sastrerías, negocios de barrio, asociarse con colegas de mayor trayectoria en Chile, etc.

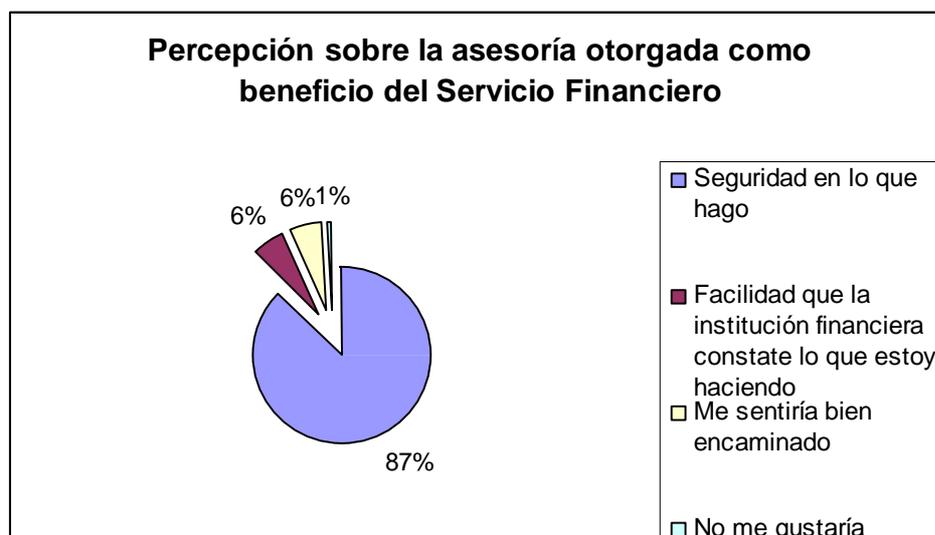
**Pregunta 7: ¿Qué facilidades le gustaría le proporcione el crédito que se le otorgue?**



**Figura 9**  
**Preferencia de los migrantes sobre las características que debe tener un servicio financiero (crédito)**

El objetivo de esta pregunta, fue determinar las características más importantes que según los entrevistados debía tener el servicio financiero, fue de mucha curiosidad percatarse, que en las encuestas prevalecía a amplitud del plazo por sobre la tasa de interés, otro punto destacado fue la solicitud de meses de gracia, pues entre más fueran estos ayuda a la obtención de liquides y por lo tanto cumplimiento de la deuda.

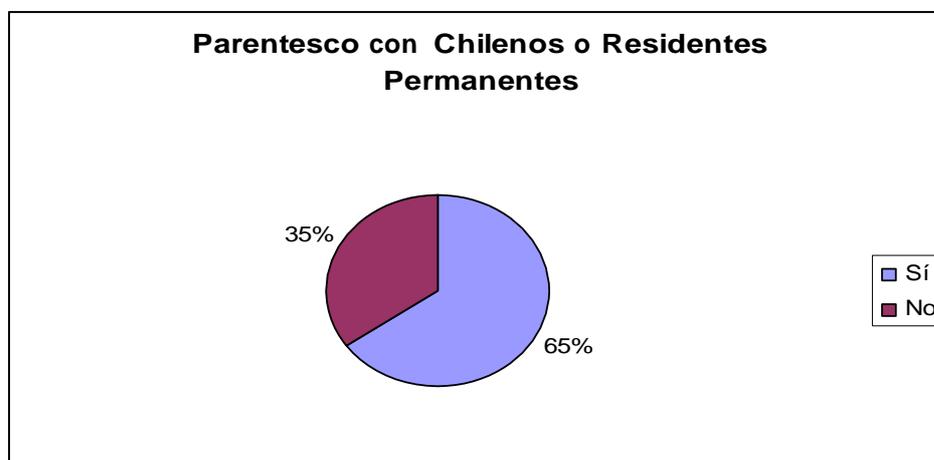
**Pregunta 8: ¿Qué ventajas encontraría usted si adicionalmente del crédito otorgado la institución financiera le entregara asesoría de cómo rentabilizar su negocio?**



**Figura 10**  
**Percepción de los migrantes sobre beneficios adicionales ofrecidos en los servicios financieros**

En la mayoría de los casos puede concluirse, que un beneficio a nivel de asesoría, financiera, comercial e inclusive legal (caso de feriados irrenunciables) tiene muy buena receptividad por parte del mercado, además de ser un servicio pionero y que no tenga un costo adicional por el acceso a un crédito.

**Pregunta 9: ¿Tiene usted familiares económicamente activos con residencia permanente en Chile o familiares chilenos?**

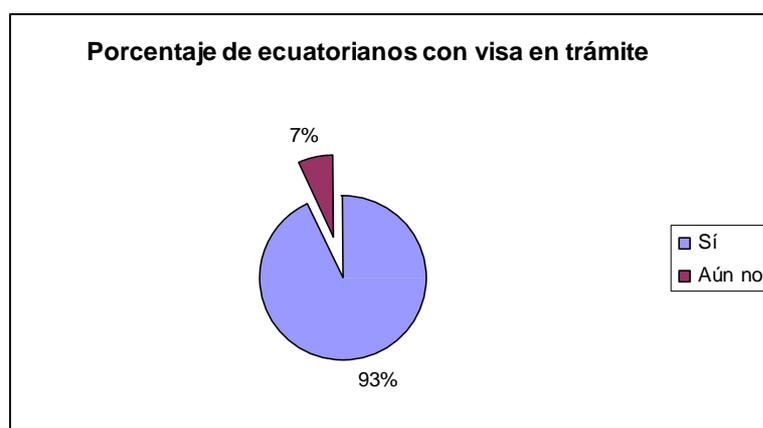


**Figura 11**

**Migrantes con parientes chilenos o extranjeros con residencia permanente**

El objetivo de esta pregunta en la encuesta, es determinar la viabilidad que tendría el servicio que se pretende ofrecer, amarrándolo a un garante con todas las opciones de acceder a un crédito, recordemos que el universo de mi muestra son ecuatorianos con residencia temporal, ó en trámites de residencia por su poco tiempo de estadía en el país.

**Pregunta 10: ¿Tramita algún tipo de visa?**



**Figura 12**

**Porcentaje de migrantes ecuatorianos con trámite de visas**

La información estadística demuestra que la mayoría de los ecuatorianos recién llegados a Santiago están tramitando su visa y existe un porcentaje pequeño que aún no ha emprendido este requisito.

Como se puede apreciar, el otorgamiento de microcréditos para emprendimientos y su impacto en la economía de los migrantes ecuatorianos en Chile, tiene un alcance que abarca a las instituciones financieras del rubro del cooperativismo, involucra al estado Chileno por medio de las instituciones como el Departamento de Extranjería y Migración y la Corfo, a los propios migrantes ecuatorianos en particular y a la sociedad chilena en general. La investigación de campo utilizada es de tipo exploratoria y descriptiva y el método de investigación es mixto al ser cuantitativo por las encuestas y cualitativo por las entrevistas y las técnicas de levantamiento de información fueron las encuestas y entrevistas de profundidad.

## CAPITULO IV

### PROPUESTA

#### 4.1 PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA

Una vez analizado los resultados de las entrevistas y las encuestas se identificó la oportunidad de ofrecer microcrédito financiero para cubrir las necesidades de crédito que presentan los migrantes ecuatorianos en Chile que están tramitando su permanencia definitiva, cubriendo así su deseo principal de emprender y de pertenecer al sistema financiero chileno accediendo a todas las facilidades existentes en el mercado.

Al observar que el resultado de las encuestas, apuntan a que el motivo principal que mueve a los migrantes que están tramitando su permanencia en Chile, a solicitar un crédito, es desarrollar un negocio propio, se ve en el microcrédito una gran oportunidad, siendo que el microcrédito es un mecanismo de mercado por el cual es posible que sectores de menores ingresos con restricciones de la población accedan a servicios financieros. Su desarrollo dentro de un país es un elemento importante, si bien no el único, para el alivio de las necesidades económicas y en el caso de Chile, para los migrantes puede significar incluso la obtención de una permanencia definitiva, como los odontólogos.

Los créditos a personas en situación de vulnerabilidad no son nuevos (prestamistas, semaneros, etc.) pero en su versión moderna surgen de distintas experiencias y fueron liderados por Muhammad Yunus, quien diseñó un mecanismo por el cual resultaba posible entregar créditos a personas pobres no poseedoras de garantías. El proceso consiste en entregar préstamos progresivos a miembros de un grupo, que se comprometen a responder solidariamente por quien

no cumpla. Cada grupo, llamado banco comunal, (lo que se entiende hoy como cooperativa), se encuentra a cargo de un oficial de crédito (especialista en microcrédito).

El diseño de incentivos, existente detrás de este sistema, permite obtener una alta tasa de cumplimiento en los pagos. No obstante, esta metodología es tan efectiva como costosa ya que requiere de un oficial de crédito que se contacte todas las semanas con los sujetos de crédito que se encuentra en su cartera.

La principal característica del microcrédito es que explora la capacidad de crear riquezas para poder pagar, (buscar estabilizar la fuente de repago) la calidad de una cartera de microcrédito resulta mucho menos riesgosa que la de un crédito de consumo. La razón principal de este buen comportamiento se debe a que se trata de personas que dependen de su actividad para sobrevivir y, por ello, presentan una motivación extremadamente alta que lleva a generar valor.

Los principales beneficios a los que apunta *Microcréditolibercoop* son:

Que más miembros del grupo familiar sean perceptores de ingresos.

Perfeccionar los mecanismos para asegurar los ingresos familiares, frente al desempleo transitorio.

Tener una estable fuente de repago, que permita mantener una cartera sana y con rentabilidad para la empresa.

Formar parte del portafolio de servicios Financieros con que cuenta Cooperativa de ahorro y crédito Libercoop

Servir como medio de repunte para el crecimiento de la cooperativa para los próximos 5 años.

La responsabilidad de este servicio financiero estará a cargo del área comercial en general, sus fuentes de financiamiento serán:

Depósitos a plazo

Libretas de Ahorro

Cuentas Vista

Capital social

Beneficio Corfo

En un benchmarking telefónico, realizado a otras cooperativas del sector que ya tienen un servicio similar dentro de sus productos, pudieron identificar una serie de beneficios sociales como el sentido de pertenencia a un grupo, solidaridad generada en el interior de la cooperativa, menor presión en el jefe de hogar e independencia de su cónyuge.

En base a las entrevistas de profundidad, la propuesta de creación de este servicio financiero, dará respuesta al deseo de crecimiento sostenido y sustentable que desean los directivos de la cooperativa para la institución.

#### **4.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop ha determinado, como lo más idóneo para ofrecer al mercado objetivo, un servicio financiero con las siguientes características:

Producto: MicrocréditoLibercoop

Slogan: Tu llegada más fácil!

Montos : Desde \$300.000 hasta \$ 800.000

Mercado: Extranjeros con poco tiempo de residencia en Chile

Nivel socio económico: medio; medio-bajo

Tasa de interés: del mercado

Plaza: Ciudad de Santiago de Chile, comunas en donde se encuentra presente Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop.

Aval: Sí

Meses de gracia: De 3 hasta 5 meses

Plazo: hasta 36 meses (dependiendo del monto)

Refinanciamiento: Sí

Renovación: Sí

Gastos Operacionales: Si

El microcrédito es una excelente forma de flexibilidad laboral para apoyar la inserción laboral de personas vulnerables en situación de necesidad. Le permite realizar actividades productivas que se ajustan a su disponibilidad horaria, sin exigirle el enorme tiempo en traslado que requeriría para trabajar como asesora del hogar o en un eventual trabajo formal de media jornada. Los estudios revisados, apuntan a que el microcrédito como servicio financiero, genera rentabilidad a la empresa privada y beneficios al emprendedor.

#### **4.3. ANALISIS FODA DEL PRODUCTO**

El objetivo del análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el producto, es determinar las ventajas y desventajas que pueda tener el producto a ofrecer.

#### 4.3.1 Fortalezas

- ① El respaldo de ser un producto ofrecido por una institución de más de 55 años en el mercado, siendo la segunda Cooperativa de Ahorro y Crédito más antigua del país.
- ① El portafolio de productos de Libercoop es muy amplio y en su mayoría rentables, por lo que podrían subsidiar este nuevo producto.
- ① Constar con la información del mercado de ecuatorianos residentes en Santiago y de aquellos con la necesidad específica del microcrédito.

#### 4.3.2 Oportunidades

- ① Tener un mercado disponible para receptar el producto.
- ① Ofrecer un mejor costo de mercado, debido a que las Cooperativas Chilenas están exentas de impuestos.
- ① Acceder a los fondos de las garantías estatales que ofrece la CORPO (equivalente a la Corporación Financiera Ecuatoriana) para funcionar como institución financiera de primer piso.

#### 4.3.3. Debilidades

- ① Contar con trámites burocráticos que retrasarían la puesta en marcha del proyecto.
- ① Pérdida ó migración de personal conocedor del proyecto de microcrédito
- ① Adaptación de procesos, según las carencias que se vayan presentando
- ① Baja experiencia en el producto.

- ① Baja presencia geográfica de los canales de distribución.

#### 4.3.4. Amenazas

- ① Competencia ofrezca en poco tiempo más el mismo producto.
- ① Avaes no cumplan los requisitos
- ① Avaes no sean sujetos de crédito (25 % de su sueldo líquido comprometido)

#### 4.4.MARKETING MIX

Con la finalidad de satisfacer la necesidad de ingresos que tienen los ecuatorianos residentes en Chile, específicamente, aquellos con poco tiempo de permanencia en el país, se realiza en análisis de las 4 p de mercado que propondrán las estrategias que permitan lograr una mayor captación, participación y permanencia en el mercado.

Las variables del Marketing Mix analizadas para el presente proyecto son:

**Producto:** Servicio Financiero

**Precio:** Tasas de interés de mercado ( inferior a la tasa de interés convencional)

**Plaza:** Ciudad de Santiago de Chile

**Promoción:** Dos beneficios bien definidos: Este beneficio es pionero en el mercado, consiste en asesoría para el microempresario, tanto financiera, comercial y legal (sería la primera asesoría integrada al crédito y por la cual no se cobra un monto adicional); Disminuir las comisiones y gastos operativos asociadas al crédito.

#### **4.4.1. Producto**

Servicio financiero:

Nombre: Microcrédito Libercoop

Montos : Desde \$300.000 hasta \$ 800.000

Mercado: Extranjeros con poco tiempo de residencia en Chile

Nivel socio económico: medio; medio-bajo

Aval: Sí

Meses de gracia: De 3 hasta 5 meses

Refinanciamiento: Sí

Renovación: Sí

Gastos Operacionales: Si

#### **4.4.2. Precio (tasa de interés)**

El precio de nuestro producto (servicio financiero) es la tasa de interés. En Chile, con respecto a las tasas de interés (Tabla 8), se observa que el grueso de las operaciones se cursa con niveles de tasas significativamente inferiores al interés corriente y por cierto, muy por debajo de la Tasa Máxima Convencional. En efecto, un 85% de los créditos otorgados a las microempresas durante el segundo trimestre del 2009, fueron cursados con tasas cuyo nivel se situó en Promedio un 64% más abajo que la tasa límite.

**TABLA 8**  
**Índice de Tasas de Interés asociadas al Microcrédito**  
**Instituciones financieras en Chile**

	Operaciones		
	Índice de tasa*	Número	Monto
	(veces)	(% del total)	(% del total)
<b>Operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días</b>			
Inferiores o iguales al equivalente de 5.000 unidades de fomento	1,41	2%	2%
Inferiores o iguales al equivalente de 200 unidades de fomento	0,83	77%	48%
Inferiores o iguales al equivalente de 5.000 unidades de fomento y superiores al equivalente de 200	0,89	8%	35%
<b>Operaciones reajustables en moneda nacional</b>			
Menores a un año	1,5	2%	1%
De un año o más. Inferiores o iguales al equivalente de 2000 unidades de fomento	1,49	11%	14%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nota: \*El índice se determina como el cociente entre la tasa promedio ponderada aplicada a las operaciones de microempresas y la tasa de interés promedio de mercado. Esta última determinada sobre la base del interés corriente del periodo. El grueso de los créditos otorgados durante Marzo de 2012 (sobre el 83% tanto en número como en monto) fue cursado en moneda nacional no reajutable y presentan tasas significativamente inferiores al promedio de mercado. Tomado de [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl) 2012

La mayor cantidad de las operaciones de crédito asociadas a microempresas, se estructura en moneda nacional no reajutable. En efecto, conforme a las cifras de las operaciones del primer semestre de 2012, se observa que un 86% de los créditos cursados y un 85% del monto asociado a los mismos, se formalizaron bajo ese esquema. En Chile, se puede evidenciar que la Tasa de Interés Máximo Convencional no es la escogida en el financiamiento del microcrédito, más bien gran parte de las operaciones expedidas a las microempresas, durante el período de evaluación se formalizaron a tasas de interés inferiores al interés corriente. Sin embargo se debe considerar que la tasa de interés aplicada al microcrédito no incluye otros componentes, como lo son las comisiones y gastos operativos.

**TABLA 9**  
**Tasas de interés vigentes a Marzo 2012**

	<b>Tasas de Interés Vigentes a Marzo 2012</b>	
	<b>Interés Corriente</b>	<b>Interés Máximo Convencional</b>
	<b>Annual</b>	<b>Annual</b>
<b>Operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días</b>		
<b>Inferiores o iguales al equivalente de 5.000 unidades de fomento</b>	<b>20,9</b>	<b>31,35</b>
<b>Operaciones no reajustables en moneda nacional 90 días o más</b>		
<b>Inferiores o iguales al equivalente de 200 unidades de fomento</b>	<b>36,26</b>	<b>54,39</b>
<b>Inferiores o iguales al equivalente de 5.000 unidades de fomento y superiores al equivalente de 200</b>	<b>17,92</b>	<b>26,88</b>
<b>Superiores al equivalente de 5.000 unidades de fomento</b>	<b>7,86</b>	<b>11,79</b>
<b>Operaciones reajustables en moneda nacional</b>		
<b>Menores a un año</b>	<b>4,6</b>	<b>6,9</b>
<b>De un año o más. Inferiores o iguales al equivalente de 2000 unidades de fomento</b>	<b>4,86</b>	<b>7,29</b>
<b>De un año o más. Superiores al equivalente de 2000 unidades de fomento</b>	<b>4,26</b>	<b>6,39</b>
<b>Operaciones expresadas en moneda extranjera</b>	<b>2,9</b>	<b>4,35</b>

Tomado de [www.sbif.cl](http://www.sbif.cl) 2012

Como podemos observar, si comparamos el índice de tasa de interés con la tasa de interés convencional, se observa que el microcrédito ofrece buenas tasas de mercado.

#### **4.4.3 Plaza (Santiago de Chile)**

El lugar hacia dónde va dirigido nuestro servicio es la ciudad de Santiago de Chile. La distribución del servicio, se realizará en la casa matriz de Libercoop, ubicada en la comuna de Santiago centro y a través de sus sucursales ubicadas en la comuna de Maipú (sector poniente) y la Florida (sector sur). La entrega es diaria de lunes a viernes, en horarios de 9:00 am a 18:00 pm (la jornada de trabajo en Chile es de 9 horas diarias)

#### **4.4.4. Promoción y estrategias de mercado.**

Se conoce que la Promoción en el Marketing, es un conjunto de diversas técnicas de comunicación, tales como publicidad, venta personal, promoción en ventas y relaciones públicas, que están disponibles, para que una empresa las combine de tal manera que pueda alcanzar sus objetivos.

Basados en esto, Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop *ha generado como estrategias de mercado*, fundamentarse en la Publicidad, Posicionamiento y Relaciones Públicas y así dar a conocer su servicio y los beneficios a fines.

#### ***Publicidad***

La publicidad del servicio financiero, se realizará al igual que la de los otros productos con que cuenta la compañía, es decir, por medio de la radio, la prensa (medios locales dirigidos al sector medio y bajo de la ciudad), además se piensa visitar el Consulado de Ecuador en Chile, para que se convierta en un medio de difusión, también restaurantes de comida típica ecuatoriana, por la página Web de la Cooperativa y por medio de Facebook que es la red social más accedida por ecuatorianos en Chile .

### ***Estrategia de Posicionamiento***

Las estrategias de posicionamiento que se utilizarán para promover el servicio financiero, será basado en dar a conocer 2 principales beneficios que otorga el producto:

Asesoría para el microempresario, tanto financiera, comercial y legal (sería la primera asesoría integrada al crédito y la cual no signifique un cobro adicional ó un servicio adicional ofrecido por la institución financiera que está asociada a un costo.

Disminuir las comisiones y gastos operativos asociadas al crédito, en Chile, las Cooperativas de Ahorro y Crédito están liberadas de impuestos, lo que hace posible competir con mejores costos con respecto a la banca.

Todo esto por medio de la publicidad y de las relaciones públicas, con el objetivo de darnos a conocer en el segmento de ecuatorianos residentes en Chile, tanto como empresa, así también el servicio ofrecido dirigido para ecuatorianos en estado de visa en trámite.

### ***Relaciones públicas***

Otra de las herramientas que se utilizará para promocionar nuestro servicio financiero será el uso de las relaciones públicas.

Todos los años, la comunidad ecuatoriana residente en Chile, realiza una fiesta por motivo de la independencia del Ecuador, (cercano al 10 de agosto) esta fiesta se caracteriza por a su vez constar por stand de productos y servicios que se exponen para conocimiento de todos aquellos que participan

en la fiesta, Libercoop, pretende participar en uno de esos stands, con el fin de difundir sus servicios, su marca y su producto especial de microcrédito para los recién llegados, esto conllevará a salir en la revista ecuatorianos en Chile que llega a una gran cantidad de ecuatorianos en Santiago y en regiones.

## **4.5. ESTUDIO TÉCNICO**

### **4.5.1. Operatividad del otorgamiento del microcrédito a extranjeros sin residencia permanente en Chile**

La encuesta reveló, que una gran mayoría de migrantes ecuatorianos sin permanencia definitiva, encuentra una alta imposibilidad de acceder a cualquier tipo de servicio financiero, esto sobretodo se da porque las instituciones financieras, en general los bancos, tienen como alta prioridad cuidar su cartera y así lograr el objetivo de hacer rentable el negocio, pues piensan que un extranjero tiene una alta posibilidad de salir de Chile y no regresar y por lo tanto existe una alta probabilidad de convertirse en un crédito incobrable.

El sistema financiero, reconocen que es una necesidad latente la de otorgar créditos a migrantes recién llegados, pues tienen claro que desde que en Chile terminó la dictadura, se incrementó la llegada de migrantes de varias nacionalidades al país y en su mayoría peruanos de clase baja que han venido con la ilusión de conseguir un futuro mejor. Como se pudo observar en las estadísticas entregadas por el Consulado del Ecuador en Chile, los ecuatorianos somos la cuarta población que migra hacia el país del sur y en su mayoría somos profesionales con un alto nivel de formalidad en el grupo de trabajadores, sin

embargo existe una cantidad de ecuatorianos que son artesanos, estudiantes, artistas y emprendedores, los que describimos a continuación:

**Estudiantes:** Son todas aquellas personas que se encuentren cursando estudios de grado o postgrado en Instituciones de Educación Superior.

**Profesionales:** Son todas las personas que ya han completado sus estudios superiores, independientemente de que puedan estar también cursando estudios de postgrado ó terminándolos

**Emprendedores:** Se entienden por emprendedores las personas cuya actividad principal es la dirección de un proyecto de tipo productivo.

**Artesanos:** Entendemos como tales a todas las personas que llevan a cabo una actividad económica de comercialización de un producto o de una habilidad creativa que es realizada por ellos mismos manualmente. Dentro de esta categoría incluimos a chefs y peluqueros, además de todos los gremios como el textil, la ebanistería, la orfebrería, etc.

**Artistas:** Son aquéllas personas que trabajan en la práctica de alguna de las bellas artes, aplicando su creatividad y habilidad para la creación de una obra de arte.

Como se ha mostrado en capítulos anteriores, el interés de este estudio es hacer factible la entrega de un servicio financiero a migrantes ecuatorianos que tengan la necesidad de capital de trabajo para surgir en Chile. De allí que nuestro

interés se concentra en los emprendedores, artesanos, artistas y dentro de los profesionales los odontólogos. Este es nuestro mercado objetivo que ha permitido la operatividad del servicio financiero. Además de detectar la necesidad de los migrantes ecuatorianos lo que en la práctica permitirá el otorgamiento de créditos para extranjeros, será que estos puedan ser avalados por un residente permanente, sea este chileno o no.

El servicio financiero, microcrédito Libercoop operará de la siguiente forma: Los extranjeros en trámite de residencia se deberán acercar a las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop (ya sea a la casa matriz ó a sus sucursales) portando los siguientes documentos originales y fiel copia del original:

Certificado emitido por el Departamento de Extranjería en donde consta que se encuentran gestionando su residencia ya sea temporal o permanente:

Permiso para trabajar en Chile con visa en trámite (este documento también lo emite el Departamento de Extranjería)

Certificado de antecedentes penales emitido por el Consulado de Ecuador en Chile.

Una vez entregados los documentos, deberán pasar a formar parte de la cooperativa, convirtiéndose en socios de la misma, es allí cuando ya pueden optar por el microcrédito.

Los socios extranjeros de la Cooperativa Libercoop, deberán acercarse al analista de crédito de la institución e informarle su deseo de acceder a un

microcrédito para su emprendimiento. El analista por su parte les hará realizar los siguientes requisitos:

Llenar el formulario de Solicitud de Microcrédito: El mismo que extrae toda la información concerniente al emprendimiento: ¿En qué consiste el negocio?; ¿Cuántos trabajadores laborarán en él?; ¿Son los trabajadores extranjeros ó chilenos?; Si son extranjeros cuál es el estado de su visa?; ¿Cuánto dinero va a solicitar?; ¿En cuántas cuotas lo necesita?; ¿Requiere meses de gracia?; ¿Tiene ingresos actualmente; ¿A cuánto ascienden?

Luego de llenar la solicitud de crédito, debe presentar a su aval solidario (garante) quién debe cumplir con los requisitos y llenar el formulario de aval:

Nombre

Edad

Sexo

Nacionalidad

Si es extranjero que tipo de residencia tiene

Estado civil

¿Cuántos hijos tiene?

¿En qué trabaja?

¿Cuánto es su sueldo?

¿Tiene vivienda propia, alquila ó es allegado?

¿Cuánto es su dividendo ó alquiler?

¿Qué servicios financieros tiene?

¿Tiene compromisos financieros?

¿Cuánto es el monto total de sus compromisos financieros?

¿Ha sido usted informado en el boletín comercial?

Una vez obtenida la información, se la ingresa y procesa en los sistemas transaccionales de la empresa (Fullcoop), el mismo que arrojará un informe indicando si la persona y su aval son sujetos de crédito.

Si la persona y su aval solidario les dan la calificación para que el primero se convierta en beneficiario del crédito, entonces se le otorgará un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto que incluye los meses de gracia. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor (puede preferir también por un refinanciamiento, para agilizar los trámites administrativos), ya que ha aprendido a gerenciar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador. Si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores y así sucesivamente. El tamaño máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo. Se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los extranjeros en este estado, no tienen activos que puedan ser utilizados como garantías, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema bancario institucional.

#### **4.5.2. Consideraciones a tomar en cuenta para un servicio financiero rentable.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop tiene claro que una empresa micro financiera exitosa debe ser sustentable, eficiente y eficaz. Por tal razón se ha considerado que para tener sustentabilidad se debería tener como objetivo cumplir los siguientes puntos:

Alcanzar el volumen crítico de operaciones que permita una operación eficiente y efectiva, es decir que mínimo debe cubrir los costos fijos que signifique mantener el servicio financiero

Un diferencial satisfactorio entre la tasa activa y el costo de los fondos, sin olvidar tomar como tope la tasa de mercado, de tal forma que nuestro spread no nos deje fuera.

Control de costos operativos

Control de pagos del capital e intereses, manteniendo la cartera lo más sana posible y así disminuyendo las provisiones.

Reinversión de beneficios (tasa de capitalización) que permita aumentar el patrimonio y, en consecuencia, los montos prestados

Otro punto importante a considerar es la tasa de interés mínima a cobrar que debe calcularse de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa de interés} = \frac{\text{CO} + \text{CF} + \text{PNR} + \text{C}}{1 - \text{PNR}}$$

Donde CO son costos operativos (salarios, alquileres, depreciación, entrenamiento, soporte técnico, costos de manejo, etc.), CF costos financieros (costos de fondeo, incluyendo inflación y devaluación cambiaria), PNR préstamos no recuperados y C capitalización (el beneficio neto que se quiera obtener). Cada factor está expresado en porcentajes y calculado sobre el promedio de los préstamos otorgados. En un programa de microcrédito eficiente los costos operativos oscilan entre 10 y 25 por ciento y la tasa de préstamos no recuperados entre 1 y 2 por ciento. En cuanto a los costos de fondeo, usualmente se consiguen fondos a tasas subsidiadas. Y con respecto a la tasa de capitalización, ésta debería oscilar entre un 5 y un 15 por ciento para obtener un crecimiento adecuado del capital de la institución en el largo plazo. Mientras mayor sea el capital de ésta, mayor será la cantidad de recursos que pueda obtener de la banca comercial u otros organismos financieros. (Putzeys, 2002)

Por otro lado, la eficiencia depende de:

El personal, que debe estar bien entrenado y remunerado, capacitando permanentemente a los nuevos integrantes de la institución

Recursos físicos y financieros disponibles. Estos últimos pueden ser ahorros propios (cuotas de los socios), líneas de crédito del sistema bancario, acceso a garantías estatales y captación de depósitos a plazos.

Existencia de políticas y procedimientos apropiados.

Acceso oportuno a información precisa y detallada que permita evaluar el desempeño. En este sentido, es necesario un buen sistema de manejo de información que permita monitorear información básica, actualmente la cooperativa cuenta con Fullcoop que contiene un módulo de microcrédito.

El monitoreo de la rentabilidad del negocio será función del departamento financiero, que enfocará su análisis en los siguientes ratios financieros:

**TABLA 10**  
**RATIOS FINANCIEROS**  
**Sustentabilidad Financiera**

Retorno sobre cartera activa	Ingreso financiero/ Cartera activa promedio
Tasa de Costo financiero	Costos financieros/ Cartera activa promedio
Tasa de Costo operativo	Gastos operativos/ Cartera activa promedio
<b>Eficiencia Operativa</b>	
Costo por unidad monetaria prestada	Costos operativos/ Préstamos desembolsados
Costo por préstamo	Costos operativos/ Número de préstamos
Número de prestatarios por oficial	No. prestatarios/ No. oficiales de crédito
<b>Calidad de la cartera</b>	
Cartera en atraso	Pagos atrasados/ Cartera de préstamos
Préstamos perdidos	Castigos/ Cartera de préstamos
Razón de reserva	Reserva para incobrables/ Cartera de préstamos

Por último, la efectividad se puede medir por:

Alcance o cobertura del mercado o población objetivo, para este caso los 3000 ecuatorianos en busca de su residencia.

Volumen de operaciones. El monto de los créditos y las cuotas de capital de los nuevos socios debe crecer constantemente

El pago de los préstamos, cuya tasa debe acercarse al 100 por ciento El desarrollo institucional. La microempresa debe transformarse en una institución financiera sustentable en un período de tiempo que oscila entre 5 y 12 años

Es fundamental poder cumplir con la mayoría de los temas indicados con la finalidad de asegurar el éxito del proyecto

#### **4.5.3. Requisitos para acceder a microcréditos**

Libercoop, junto con otorgar posibilidades a los extranjeros en Chile, por medio de Microcrédito Libercoop, tiene también como objetivo hacer del producto un servicio rentable, para esto, se establecen ciertos requisitos que debe cumplir el potencial prestamista.

##### ***Requisitos para ser miembro de la cooperativa de ahorro y crédito Libercoop.***

Uno de los requisitos principales para ser prestamista de Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, es convertirse en socio activo de la misma.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta. Su fin es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes de los socios, haciendo uso de una empresa. La diversidad de

necesidades y aspiraciones de los socios, que conforman el objeto social o actividad común de Libercoop, lo que la define con una tipología de cooperativa dedicada al ahorro y crédito.

Ahora bien, los potenciales acreedores de un crédito, deben acercarse a la institución y declarar su deseo de acceder al microcrédito ofrecido, por lo que deberán inscribirse como socios de la cooperativa, llenando el formulario correspondiente y entregando una cuota inicial de \$ 10.000 pesos chilenos (equivalentes a USD 20), de allí en adelante todos los meses se deberá cancelar una cantidad del \$ 3.000 pesos chilenos ( USD 6 dólares) para mantener las cuotas de capital.

Adicionalmente se deben presentar a la cooperativa los siguientes requisitos:

Certificado emitido por el Departamento de Extranjería en donde consta que se encuentran gestionando su residencia ya sea temporal o permanente:

Permiso para trabajar en Chile con visa en trámite (este documento también lo emite el Departamento de Extranjería)

Certificado de antecedentes penales emitido por el Consulado de Ecuador en Chile.

Información sobre su aval solidario (se dará otra reunión en donde el aval hará presencia física para llenar los documentos correspondiente)

Información general sobre le micro negocios que desea instalar

Ubicación de su domicilio físico y su estado ( arrendatario, propietario, allegado)

Teléfono de contacto

Ubicación en dónde funcionaría el negocio.

Monto a solicitar

Plazo solicitado

Períodos de gracia

Es fundamental obtener la mayor información de la proyección del negocio que el solicitante desea instalar, esta se la define como la formación de un plan para lograr un objetivo. En este caso las preguntas van dirigidas a si tienen algún proyecto en curso o a futuro, en qué actividad se desarrollará, en dónde, el tiempo etc., para su arraigo a largo plazo o definitivo en Chile.

Toda esta información será analizado por la cooperativa en el transcurso de 2 días hábiles, una vez verificada la información, se citará a una próxima reunión al potencial sujeto de crédito a la cual debe llegar con su aval acompañado de su carnet de identidad.

Al aval se le solicitará los siguientes requisitos:

Carnet de identidad chileno.

Llenar formulario de aval solidario, el mismo que contiene lo siguiente:

Nombre

Edad

Sexo

Nacionalidad

Si es extranjero que tipo de residencia tiene

Estado civil

¿Cuántos hijos tiene?

Actividad económica que desempeña

¿Cuánto es su ingreso mensual neto?

¿Tiene vivienda propia, alquila ó es allegado?

¿Cuánto es su dividendo ó alquiler?

¿Qué servicios financieros tiene?

¿Tiene compromisos financieros ó deudas tiene?

¿Cuánto es el monto total de sus compromisos financieros?

¿Ha sido usted informado en el boletín comercial?

¿Detalle de Pagarés firmados, si fuese el caso?

Lugar de domicilio: dirección y comuna

Estado de domicilio: propio, arrendado, allegado

Comprobante de: agua, luz, gas ó cable

Lugar de trabajo: dirección y comuna

¿Posee Vehículo?

¿Es aval solidario de alguna otra persona, con garantías reales?

Una vez obtenida la información, se procederá a validar la información en el boletín comercial, en este caso específico la cooperativa tiene alquilado los servicios de la empresa Equifax con su servicio Premium Dicom. El Dicom es un boletín informativo electrónico, en el cual se muestra el comportamiento de pago de la persona a la cual se está investigando, da conocer datos tales como: valores en mora y a que persona jurídica se le adeuda, pagarés protestados, cheques protestados, dentro de los 12 meses anteriores a la fecha de consulta, adicionalmente este servicio ofrece el estado comercial de la persona, indicando si es un buen sujeto de crédito, ó es un sujeto de riesgo. Este Boletín, permite a las empresas reducir su nivel de incobrabilidad y mejorar su eficiencia en cobranzas, comunicando su cartera morosa vigente al mercado nacional, a través de la amplia cobertura de los reportes de crédito DICOM, en el mercado es el que ofrece mayor cobertura de la información ([www.dicom.cl](http://www.dicom.cl)).

Luego se debe procesar los datos en el sistema transaccional de la empresa para obtener un puntaje, el mismo que indicará si la persona es capaz de ser aval solidario o si está fuera de rango.

Si está dentro del rango, se procederá a dar aviso al interesado para agendar una tercera reunión en la cual se otorgará el crédito fraccionado en hitos, en esta deberá estar presente también el aval ya que deberá garantizar el crédito con la firma del pagaré correspondiente a la operación, en el cual constará el monto prestado, el período, la tasa pactada y demás datos.

### ***Política interna de Libercoop para el otorgamiento de microcréditos a extranjeros***

Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, tiene como política la elaboración de normativas y procedimientos para los servicios que conformen su portafolio, para el caso de microcrédito Libercoop, se aplicarán las siguientes políticas:

#### ***Política comercial.***

Esta normativa hace hincapié en lo referente a:

##### *Montos.*

Los valores a prestar por motivo de microcrédito en Libercoop, irán desde los \$ 300.000 (USD 600) hasta los \$ 800.00 (USD 1.600), por cada operación pactada, para esto se debe considerar:

Micro negocio está iniciado ó por ser iniciado

Tipo de micro negocios: servicio, alimentación, tienda de barrio, etc.

Flujo de efectivo que manejará el negocio (si utilizará Red compra ó solo dinero en efectivo)

Hitos del crédito: serán de 1, 3 ó más hitos, dependiendo del monto del crédito, el hito hace referencia a como se fraccionará el crédito y se entregará por partes en la medida en que el prestamista vaya regularizando sus gastos, esto se puede dar sobretodo porque la institución financiera se concentra en otorgar créditos y no prestamos, la diferencia entre los dos radica en lo siguiente:

CRÉDITO: contrato por el que la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente fondos hasta un límite determinado y un plazo prefijado, percibiéndose periódicamente los intereses sobre las cantidades dispuestas, movimientos que se reflejarán en una cuenta corriente ó en efectivo.

PRÉSTAMO: contrato en el que la entidad financiera entrega al cliente una cantidad de dinero, obligándose este último al cabo de un plazo establecido a restituir dicha cantidad, más los intereses devengados.

En el crédito únicamente se van a pagar intereses por el capital que efectivamente se haya dispuesto, del total que se tuviera concedido, y si no se ha dispuesto de cantidad alguna no se generarán intereses, mientras que en el préstamo se va a pagar intereses por la cantidad total objeto de préstamo.

#### ***Tasa de interés.***

La tasa de interés pactada en cada operación comercial, será la de mercado e inferior a la tasa de interés máximo convencional.

#### ***Gastos operacionales y comisiones.***

Adicional a la tasa de interés, Libercoop cobrará por motivo de gastos operacionales, la misma tarifa aplicada a los demás servicios del portafolio, una tarifa del 30% del monto prestado, una vez por cada operación pactada (el refinanciamiento se considerará una operación adicional, más no así la renegociación)

#### ***Plazos.***

Desde 12 meses hasta 36 meses, según lo entregado en los otros servicios financieros de la institución, siendo lo preferente para este caso 12 ó 24 meses.

***Aval.***

Requisito excluyente para el otorgamiento del crédito.

***Meses de gracia.***

Corresponde a 3 meses pudiendo llegar a ser hasta 5 meses, dependiendo del monto de crédito y del tipo de negocio, siendo la generalidad 3 meses.

***Renovación.***

Se dará siempre y cuando se entregue a la cooperativa los sustentos que argumenten la necesidad de cambiar los plazos de la primera operación pactada, esto incluye el compromiso por parte del sujeto de crédito de pagar los intereses de los meses devengados y de tener al día su cuota de capital social.

***Refinanciamiento.***

Se dará siempre y cuando se entregue a la cooperativa los sustentos que argumenten la necesidad de incrementar el monto y los plazos de la primera operación pactada, esto incluye el compromiso por parte del sujeto de crédito de pagar los intereses de los meses devengados y de tener al día su cuota de capital social.

***Área Comercial***

Las funciones del área comercial son las siguientes:

**El analista de crédito Sénior especialista en microcrédito:** será el responsable del asesoramiento de los microempresarios y detectar todas las necesidades que tengan.

**El analista de crédito:** será responsable de toda la parte operativa del proceso del crédito, una vez recibida la información del área financiera.

***Política administrativa financiera.***

Esta normativa comprende lo siguiente:

*Investigación de antecedentes de sujetos que postulan al crédito.*

Tiene que ver con la verificación de la información entregada por la persona que solicita el crédito, así como también la información presentada por su aval.

Esto será función de la asistente de finanzas.

*Autorización del crédito.*

La jefatura de Finanzas, será la responsable de dar el visto bueno para la aprobación del crédito y de re-ajustarlo si lo considera necesario.

Una vez dado el visto bueno al crédito, se dará a conocer la información al área comercial, quienes serán los responsables de la operatividad del crédito, si procediera.

*Provisión de la cartera.*

La jefatura de Finanzas, tendrá además la función de realizar la provisión de montos necesaria según el comportamiento de la cartera, todo esto por medio del departamento de contabilidad y en base a la normativa establecida por el ente regulador de Cooperativa.

*De los Castigos de la cartera.*

Una vez recibida la información de parte del área de cobranzas, la jefatura financiera deberá enviar a castigo los créditos informados.

***Política cobranzas.***

Esta normativa corresponde a todos los créditos del portafolio

*Jefe de Cobranzas.*

Será el responsable de la cobranza de cuotas atrasadas en 16 ó más días. Si la cuota está atrasada en 15 días se realizará la cobranza por llamado telefónico. Si la cuota está atrasada por más de 15 días, se realizará cobranza en sitio (domicilio ó negocio). También deberá presentar un informe a la Gerencia General y jefatura de finanzas indicando la situación de la cartera del microcrédito.

*De los Castigos.*

En caso de existir créditos no recuperados, se procederá al castigo de la cartera según indique la normativa extendida por el ente regulador, por lo que cobranzas deberá informar a la jefatura financiera los créditos ,que a pesar de todas las gestiones de cobranzas realizadas no se han recuperado, que por lo tanto deben ser castigados.

***Normativa del órgano regulador en relación a las provisiones y castigos de la cartera en las cooperativas de ahorro y crédito***

El Departamento de Cooperativas, es el equivalente a la Superintendencia de Bancos, para cooperativas de ahorro y crédito en Chile de pequeño y mediano tamaño, de allí que el organismo regulador de Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop es esta institución, a continuación se indica la normativa establecida por este ente para la cartera de créditos otorgados ( Ver apéndice E).

**4.5.4. Requerimientos adicionales**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, ha estimado la necesidad de incrementar varios recursos especializado para poder lanzar al mercado su nuevo servicio financiero y este tenga el éxito esperado, entre estos recursos tenemos:

- ① Contratación de personal especializado en microcrédito
- ① Adquisición de equipos computacionales y materiales de oficina
- ① En su sucursal de Maipú, ampliación del área física.

***Requerimiento de personal nuevo para análisis supervisión y asesoramiento a los socios con microcrédito.***

Como se había comentado anteriormente, Libercoop es una cooperativa de una antigua trayectoria en el mercado chileno, en el transcurso de su trayectoria ha ofrecido un sin número de servicios financieros que han conformado su portafolio, sin embargo es básica la experiencia que tiene en créditos de tipo comercial, como es el caso del microcrédito, por esta razón tiene la enorme responsabilidad y necesidad de incorporar a su headcount personal especialista en este rubro.

Según benchmarking e investigación realizada, el sistema financiero chileno, remunera a un Analista Sénior en Micro finanzas, con un sueldo bruto que va desde \$ 980.000 hasta \$ 1.250.000 pesos (desde USD 2.000 hasta USD 2.500). Exige un nivel profesional.([www.laborum.cl](http://www.laborum.cl); [www.bumeran.cl](http://www.bumeran.cl))

Este cargo, tiene la función de analizar la viabilidad de los micro negocios que desean ser emprendidos por los socios, así como también la liquidez que generan, por lo que informará si el crédito solicitado para el negocio, por parte del

sujeto de crédito, considerando el período de gracias y el monto, es ó no factible, esto lo hará con los 3 puntos de distribución de los créditos.

También es responsabilidad de este cargo, otorgar la asesoría necesaria para el socio que ha obtenido el crédito para su emprendimiento, dependiendo de la asesoría que se requiera, deberá coordinar con la jefatura de finanzas la participación del abogado de la empresa.

Adicionalmente deberá realizar capacitaciones al personal interno de la compañía y a los miembros del directorio de Libercoop.

Las asesorías serán abarcadas de la siguiente manera:

Asesoría Comercial: Analista Sénior Micro finanzas y en algunos casos participación de Gerencia General.

Asesoría Financiera: Jefatura de Finanzas

Asesoría Legal y Municipal: Abogado de la Cooperativa.

Además del analista sénior en micro finanzas, se dispondrá de la inserción de unos analistas comerciales para la sucursal de Maipú. Los 2 analistas comerciales que existen actualmente, tienen como función la realización de la parte operativa de los créditos, ellos a su vez también deberán gestionar la de los microcréditos, nos referimos:

Agendar las entrevistas con el sujeto de crédito y su aval solidario.

Solicitar y receptar documentos requisitos al prestamista y su aval

Hacer llenar el formulario de solicitud de crédito

Hacer llenar el formulario al aval solidario

Una vez aprobado el crédito, hacer firmar el pagaré de garantía al aval solidario

Receptar los documentos regularizadores de los hitos del crédito.

Receptar solicitudes de refinanciamiento

Receptar solicitudes de renovación

En general todas las actividades operativas que requiera el servicio.

El cargo de analista comercial, recibe una remuneración bruta de \$ 300.000 (USD 600) pesos, exige un nivel de escolaridad de estudiante a nivel de técnico.

El Analista Sénior en Micro finanzas, deberá capacitar mensualmente a los 3 recurso que operan como analistas comerciales, con la finalidad de que se vayan insertando en las micro finanzas ya que su especialidad son los créditos de consumo.

***Requerimiento de equipos y materiales de oficina.***

Otras de las necesidades que deberá cubrir la Cooperativa, será la disponibilidad de quipos de computación y de equipos de oficina. Para habilitar el sitio físico de trabajo del Analista Sénior en Micro finanzas, se necesitará:

Instalación de un mueble de escritorio:

Silla de Oficina

2 sillas para atención socios

Laptop

Teléfono

Impresora

Pizarra de oficina

Archivador

Aíre acondicionado

Estufa eléctrica

Tacho

Para el analista de crédito, que se ubicará en la sucursal, se necesitará:

Ampliación del espacio físico para la habilitación del puesto de trabajo

Equipo de computación en PC

Mueble escritorio

Archivador

Silla de oficina

2 sillas de atención para atención de socios.

Teléfono

Tacho

La sucursal cuenta con climatización central, por lo que no es necesaria la compra de implementos de calefacción ó aireación.

#### **4.5.5. Otros requerimientos**

Existirán otros requerimientos en los que se debe incurrir como consecuencia de poner en marcha este nuevo servicio financiero. Entre ellos podemos contar, la necesidad de capacitación del personal comercial y financiero en lo que respecta la materia de micro finanzas, esto implicaría optar a curso por medio de recursos de la empresa y también solicitar participación de cursos a la CORFO.

## **CAPITULO V ESTUDIO**

### **FINANCIERO**

#### **5.1. CAPITAL DE TRABAJO**

El capital de trabajo es el recurso económico destinado al funcionamiento inicial y permanente del negocio, en este caso para la ampliación del portafolio de servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, este recurso cubre el desfase natural entre el flujo de ingresos y egresos.

El capital de trabajo, que utilizará Libercoop, para financiar la operación de su nuevo servicio financiero y dar margen a recuperar la cartera colocada, será el resultado de lo obtenido por medio de sus fuentes de financiamiento. La metodología para utilizar este fondo de maniobra, implicará manejar de la mejor manera sus componentes, de tal forma, que se puedan convertir en liquidez lo más pronto posible y permitir continuar con el ciclo de colocaciones.

Libercoop, considera continuar con sus naturales fuentes de financiamiento y adicionalmente acceder al subsidio otorgado por la CORFO, por medio de su programa Capital Semilla, todo con la finalidad de cumplir con sus expectativas de colocaciones en microempresa.

#### **5.2. FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, tiene cinco fuentes de financiamiento (Ver apéndice J), las misma que integrará a su nuevo servicio financiero, Microcrédito Libercoop, adicionalmente, postulará para ser beneficiado por los programas ofrecidos por la CORFO.

Las fuentes de capital de trabajo son:

### **5.2.1. Depósitos a plazo**

A lo largo de la historia de Libercoop, la captación de depósitos del público, tanto de socios como externos, ha significado para Libercoop una importante fuente de flujos para convertirlos en capital de trabajo.

Es por esta razón, que con el deseo de apoyar a este nuevo proyecto hacia el microcrédito, los directores y principales funcionarios, han considerado destinar el 40% de los depósitos captados mensualmente a la colocación para el microcrédito.

### **5.2.2. Libretas de ahorro**

Las libretas de Ahorro y crédito, fueron en su tiempo el producto estrella de Libercoop, en la actualidad aún están en vigencia, y uno de los fuertes es que la Cooperativa es una de las pocas que quedan que aún la mantienen como producto.

El directorio de Libercoop, ha estimado destinar el 15% de captaciones mensuales por concepto de libretas de ahorro hacia la futura colocación de microcréditos.

### **5.2.3. Cuentas vista**

Este producto es similar a la cuenta de ahorro en Ecuador, pues se diferencian de las libretas de ahorro, ya que estas últimas son el equivalente a las pólizas de acumulación en nuestro país.

Las cuentas vista, son un producto ofrecido por toda las instituciones financieras, bancarias y no bancarias, en Chile. Libercoop ha logrado también ofrecer este servicio, a pesar de no pagar ningún interés por los montos captados

(es así como funciona el producto en todo el medio, recordemos que en Chile, es muy baja la utilización de efectivo, en su lugar se usa la tarjeta de Débito, Red Compra, las cuentas vista son aquellas a donde se deposita el dinero y funciona con la tarjeta de débito). Libercoop, destinaría el 35 % de las captaciones por concepto de este producto, para adjudicarlo en microcrédito.

#### **5.2.4 Capital Social**

El capital social, por decirlo de alguna manera, es la razón de ser de la Cooperativa, es el objetivo por el cual la mayoría de los individuos que actualmente son socios, se mancomunaron e integraron una cooperativa, el monto que lograron recaudar en base a una cuota obligatoria que cada uno debería pagar, es lo que se entiende como capital social.

Los nuevos socios, que Libercoop logre captar como consecuencia de la oferta del Microcrédito Libercoop, deberán convertirse en socios de la Cooperativa, entregando una cuota inicial y también una cuota mensual, a partir del momento que su crédito es aprobado, esta será por concepto de Capital Social.

El capital social, que los potenciales nuevos socios logren aportar, se reinvertirá en microcrédito, con el objetivo de tener más fondos para seguir colocando y apoyando a los migrantes extranjeros.

#### **5.2.5. Beneficios CORFO-INNOVACHILE**

Como una oportunidad de financiamiento, surge el subsidio entregado por la CORFO- INNOVACHILE, por medio de su programa Capital Semilla, que otorgaría un subsidio de \$ 40.000.000 dividido en 2 hitos, el programa comprende lo siguiente: (ver apéndice I)

### 5.3. REQUERIMIENTOS EN RECURSO HUMANO

Como se indicó anteriormente, Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop, contratará a personal capacitado y necesario para la instauración del nuevo servicio financiero, todo esto para contar con el equipo de trabajo idóneo, que tenga las capacidades requeridas. Esta contratación nueva, estará conformada por los siguientes cargos e implicará los siguientes costos:

**TABLA 11**

**Costo mensual de contratación y utilización de recurso humano**

<b>Personal a contratar</b>	<b>Sueldos no incl asignaciones CLP</b>	<b>Bono Colación</b>	<b>Isapre ó Fonasa</b>	<b>AFP</b>	<b>Impuesto</b>	<b>Total Imponible: Sueldo Bruto+25% Gratificación</b>	<b>Costo total empresa CLP</b>
Analista Senior en Microcrédito	641.276	40.000	57.599	106.970	17.000	822.845	<b>862.845</b>
Analista de CréditoMaipú	240.000	40.000	21.000	39.000	0	300.000	<b>340.000</b>
<b>Total Personal a contratar</b>	<b>881.276</b>	<b>80.000</b>	<b>78.599</b>	<b>145.970</b>	<b>17.000</b>	<b>1.122.845</b>	<b>1.202.845</b>

Nota: Del sueldo del analista de la Florida no será imputado a nuestro nuevo servicio financiero, ya que este cargo trabaja en su gran mayoría con créditos de consumo.

\*\* En Chile se puede pactar el pago de las utilidades mensualmente, correspondiendo al 25 % del sueldo bruto (art. 50 )

Lo que implica que el costo anual de la nómina sería el siguiente:

**TABLA 12**  
**Gastos de nómina**

<b>Gastos de Nómina</b>	<b>Total Anual</b>
Sueldos	<b>10.575.307,20</b>
Bono Colación	<b>960.000,00</b>
Bono Movilidad	<b>0,00</b>
Isapre ó Fonasa	<b>943.189,38</b>
AFP	<b>1.751.637,42</b>
Impuesto	<b>204.000,00</b>
<b>Total Gastos de Nomina</b>	<b>14.434.134,00</b>

La distribución de la nómina se muestra en el siguiente gráfico:



**Figura 13**  
**Gastos de nómina**

Para entender el cuadro de *Costo mensual de contratación y utilización del recurso humano*, arriba adjunto, empezaré por el total imponible, para lo que

realizo la siguiente explicación: En Chile, el total imponible, está compuesto de los siguientes elementos:

Para el caso de Libercoop, el total imponible corresponde al sueldo bruto más el 25% de gratificación. (La gratificación corresponde a las utilidades que la empresa reparte a sus empleados, y que en Chile, según el artículo 50 del código de trabajo, puede hacerse mensualmente, pactando agregar un 25% del sueldo bruto al mismo, es decir, el total imponible corresponde al 1,25% del sueldo bruto.

El valor descontado por concepto de Isapres ó Fonasa, que es el equivalente al descuento por el IESS en Ecuador; mientras en Chile este porcentaje corresponde al 7% del monto total imponible.

El valor descontado por concepto de AFP, (Administradora de Fondo de Pensiones) que en este país es obligatorio según la ley D.L.N 3500 del año 1980 y que corresponde al 13% del monto total imponible.

Descontando al total imponible los valores correspondientes a Isapre ó Fonasa, los montos por AFP y los impuesto (de ser el caso) tenemos el sueldo neto, sin embargo, existen otras asignaciones que las empresas entregan a sus colaboradores y las cuales no tienen carácter de obligatorio en la legislación laboral chilena. Y algunas de estas son: Bono Colación

conocido también como asignación colación, es un valor mensual que asume la empresa para entregar el almuerzo para sus empleados, para el caso de Libercoop se paga. El bono anteriormente nombrado, no formarían parte de ninguna indemnización en caso de separación del personal de la empresa.

#### **5.4. INVERSIONES ADICIONALES EN ACTIVOS**

Para la puesta en marcha de este nuevo servicio financiero, Libercoop necesita invertir en algunas compras de Equipos de cómputo y Software, Equipos y Mobiliarios de oficina, máquinas y equipos y por supuesto adecuaciones, el consumo en los que deberá incurrir en los considera inversiones adicionales en activos, los mismos que se detallan a continuación:

**TABLA 13**  
**Presupuesto de inversión inicial**

<b>PRESUPUESTO INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>CLP</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Equipos de Cómputo y Software</b>		<b>1.396.950,00</b>
		1.396.950,00
Computador y Pantalla	407.575	
Impresora	45.000	
PantallaMicroperforada	255.000	
Laptop HP 430 i3-2310M	431.375	
Teclado Yamaha y Mesa	183.000	
ParlantesMicrofonos y Pedestales	75.000	
<b>Equipos y Mobiliario de Oficinas</b>		<b>626.500,00</b>
		626.500,00
1 Mueble de Escritorio para Maipú	200.000	
Cortinas / Telon	81.500	
Pizarra de oficina	65.000	
2 sillas de oficina	100.000	
4 sillsatención a socios	100.000	
2 archivadores	40.000	
2 Teléfonos Nortel M 3904	30.000	
2 Tachos	10.000	
<b>Maquinarias y Equipos</b>		<b>375.000,00</b>
		375.000,00
Acondicionadores de Aires 9000 BTW	300.000	
Estufaeléctica	75.000	
<b>Adecuaciones</b>		<b>1.483.000,00</b>
		1.483.000,00
Ampliación de espacio oficina Maipú	1.100.000	
arregloseléctricos	163.000	
instalación de mueble de escritorio y paneles	220.000	
<b>Total PRESUPUESTO INVERSIÓN INICIALCLP</b>		<b>3.881.450,00</b>

**Tabla 14**  
**Capital de trabajo**

<b>CAPITAL DE TRABAJO PARA LOS 4 PRIMEROS MESES</b>	
Sueldos	4.811.378
Gastos de Administración	711.696
Pago Costo de Financiamiento	734.942
<b>Total</b>	<b>6.258.016</b>

Como se puede observar, la cooperativa deberá incurrir en un costo de \$ 3.881.450 para empezar a ofrecer el nuevo servicio financiero al público, este valor equivale a USD \$ 7.763 dólares americanos.

Esta compra de activos como inversión inicial, se realizará el 23 de diciembre del 2012, ya que el año contable se cierra el 21 de diciembre, la idea es empezar a imputar los consumos y depreciaciones desde enero del 2013

La tabla de depreciación queda de la siguiente manera, según la normativa contable y las políticas internas de Libercoop:

**TABLA 15**  
**Depreciación de activos**

<b>Activos Fijos (Tangibles e Intangibles)</b>	<b>Costo Historico</b>	<b>Fecha de Compra</b>	<b>Vida Util (meses)</b>	<b>Valor de Rescate Plusvalia</b>	<b>Depreciación Mensual</b>	<b>Anual</b>
Equipos de Cómputo y Software	1.396.950,00	23-Dic-2012	60	0,00	23.282,50	279.390,00
Equipos y Mobiliario de Oficinas	626.500,00	23-Dic-2012	120	0,00	5.220,83	62.649,96
Maquinarias y Equipos	375.000,00	23-Dic-2012	60	0,00	6.250,00	75.000,00
Adecuaciones	1.483.000,00	23-Dic-2012	36	0,00	41.194,44	494.333,28
<b>Total Activos Fijos (Tangibles e Intangibles) CLP</b>	<b>3.881.450</b>				<b>75.948</b>	<b>911.373</b>

El gráfico a continuación indica que la distribución de la inversión para la implementación del nuevo servicio queda de la siguiente forma:

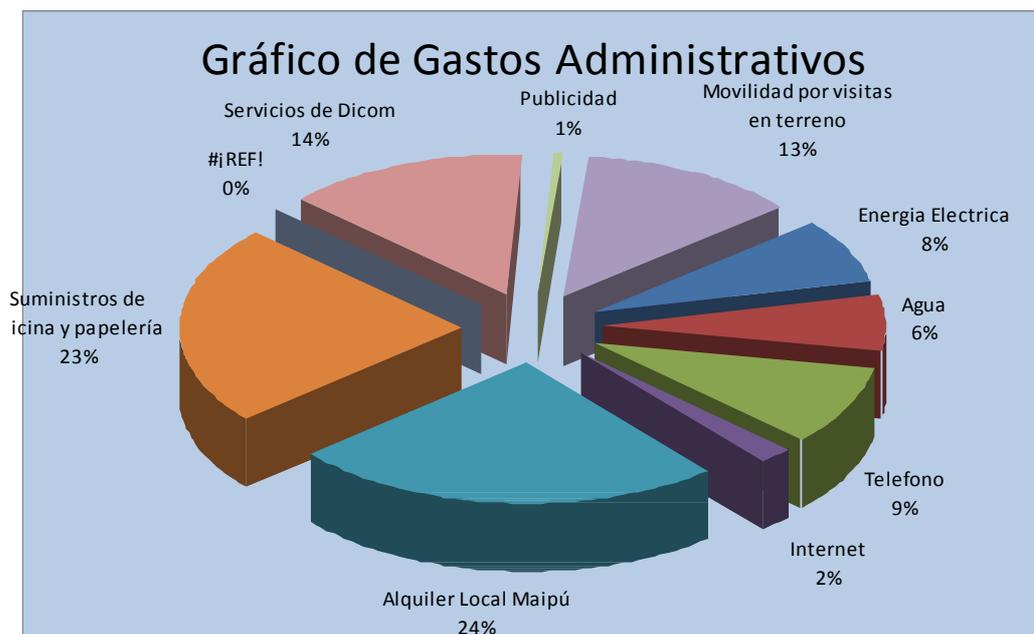


**Figura 14**  
**Activos**

Adicionalmente a la inversión en activos a realizar, también se deberá contar con un capital de trabajo inicial para financiar los 5 primeros meses del año, que aún no contaremos con flujo de ingresos generados por el negocio, este capital asciende a un monto de \$6.258.016, distribuidos según el cuadro: CAPITAL DE TRABAJO REQUERIDO, por lo que el directorio ofrecerá para el inicio de esta nueva actividad financiera un monto de **\$10.139.466**

## 5.5. PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS

Otro de los egresos en los que debe incurrir la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop para la implementación de su nuevo producto MicrocréditoLibercoop, son los gastos administrativos, de los cuales se ha realizado una estimación, la misma que se muestra en el siguiente gráfico



**Figura 15**  
**Gastos Administrativos**

Los montos correspondientes se indican en el siguiente cuadro:

**TABLA 16**  
**Presupuesto gastos administrativos**

<b>Gastos Administrativos</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Energia Electrica	12.000	<b>144.000</b>
Agua	10.000	<b>120.000</b>
Telefono	15.000	<b>180.000</b>
Celular	18.000	<b>216.000</b>
Internet	3.000	<b>36.000</b>
Alquiler Local Maipú	40.000	<b>480.000</b>
Suministros de Oficina y papelería	36.824	<b>441.888</b>
Servicios de Dicom	22.000	<b>264.000</b>
Publicidad	1.000	<b>12.000</b>
Movilidad por visitas en terreno	20.100	<b>241.200</b>
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>177.924</b>	<b>2.135.088</b>

## 5.6. PRESUPUESTO DE COSTO DEL CAPITAL PROMEDIO PONDERADO

El costo del capital promedio, es el costo de las fuentes de financiamiento que utilizará Libercoop para realizar colocaciones de su nuevo producto financiero, por lo tanto es uno de los principales punto de análisis para medir la rentabilidad de esta nuevo servicio, pues es el equivalente al costo del inventario de una empresa productiva, a continuación se detallará minuciosamente el cálculo del costo del capital de trabajo en el siguiente cuadro:

**TABLA 17**  
**Costo ponderado de fuentes de financiamiento**

Fuentes de Financiamiento	Monto CLP	Proporción%	Tasa % Anual	Ponderación	Costo Mensual %	Costo Mensual CIP
DEPÓSITOS A PLAZO	490.000.000	30,8%	2,08%	0,64%	0,05%	21.828
CAPITAL SOCIAL	98.519.700	6%	0%	0,00%	0,00%	0
LIBRETAS DE AHORRO	861.415.000	54%	5,0%	2,71%	0,23%	161.907
CUENTAS VISTA	101.418.000	6%	0%	0,00%	0,00%	0
CORFO CAPITAL SEMILLA	40.000.000	3%	0%	0,00%	0,00%	0
<b>Totales</b>	<b>1.591.352.700</b>	<b>100%</b>	<b>7,18%</b>	<b>3,35%</b>	<b>0,28%</b>	<b>183.736</b>

Se observa, que el costo ponderado de financiar nuestra fuente de negocio es de 3,35% anual, lo que representa un 0,28% mensual equivalente a \$ 183.736.

Sin embargo este solo precio no es el que nos dará el Spread de nuestro negocio, hay que tomar en cuenta el peso que significan los costos de los adicionales gastos en los que se deberá incurrir para implantar el nuevo producto financiero, como son los gastos administrativos y los sueldos del personal nuevo dedicado a este negocio.

Con respecto al cuadro, podemos decir que los depósitos a plazo son la fuente de financiamiento más cara con que cuenta la cooperativa, inclusive también una representa un buen monto de financiamiento, incluso más que el Capital Social, esto se debe principalmente a que la cuota de inserción y la cuota de capital social que se cobra mensualmente para este nuevo producto es la más baja, sobre todo por el mercado objetivo al que se dirige este producto con todo su portafolio de servicios (clase media baja, baja).

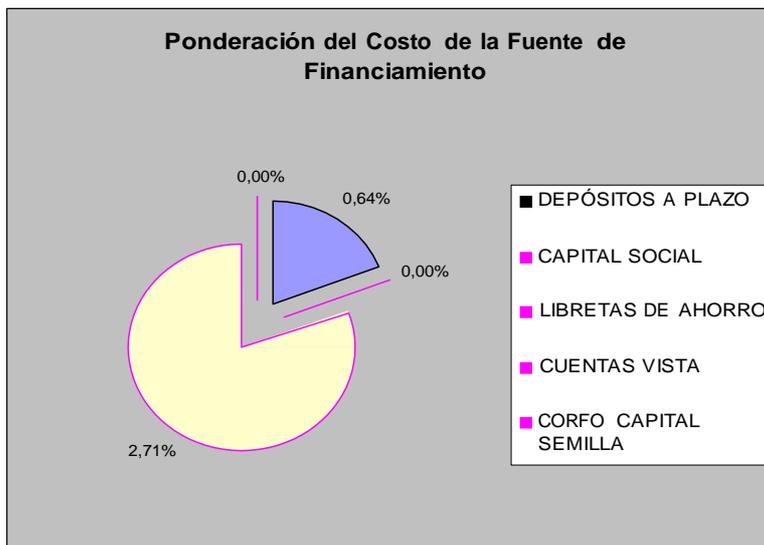
El Capital Social es una fuente de financiamiento con 0 costo, es la razón de ser del cooperativismo, para Librcoop es la mayor fuente de financiamiento de sus otros productos.

También tenemos las Libretas de Ahorro, este es un producto antiguo y hoy por hoy, poco ofrecido en el mercado financiero, lo mantienen las instituciones financieras no bancarias más antiguas de Santiago y unos cuantos bancos, la libreta de ahorros es muy similar a la póliza de ahorro que se ofrece en el Ecuador y su principal característica es que los fondos en ella depositados deben tener una permanencia de un año para hacerse acreedores a los intereses correspondientes, caso contrario no procede la imputación de estos. Para Librcoop, esta es también una fuente de financiamiento con un costo del 5% anual.

Las Cuentas Vistas en Chile, es muy parecida a las libretas de Ahorro en Ecuador, de libre disponibilidad de ingresos y egresos de fondos, con la diferencia de que no se paga ningún interés por ellas, mas bien se cobra una comisión por darles mantenimiento y por la emisión de la tarjeta de débito, este producto nació de la necesidad de los Chilenos de no utilizar el efectivo, sino la tarjeta de débito (REDCOMPRA) en sus transacciones.

Y por último tenemos el financiamiento de la fundación InnovaChile y la CORFO, por medio de su subsidio CAPITAL SEMILLA, es la ayuda que ofrece el estado y otras instituciones no gubernamentales e internacionales para el emprendimiento, el Capital Semilla específicamente está destinado para el microcrédito y su costo de financiamiento es 0, pues los recursos asignados no son reembolsables y se entregan al beneficiario, pero si el beneficiario debe cumplir con las normas impartidas tanto por la Corfo como por InnovaChile para convertirse en beneficiario, el monto total entregado es de \$ 40.000.000, repartido en 2 hitos, el primero de \$ 7.000.000 y el segundo de \$ 33.000.000, por una única vez.

La distribución y ponderación de la fuente de financiamiento se observa en el siguiente gráfico:



**Figura 16**  
**Costo ponderado de fuentes de financiamiento**

## 5.7. PRESUPUESTO DE INGRESOS

Una vez que se ha determinado el capital de trabajo que se va a destinar a trabajar en el microcrédito, la tasa de interés a cobrar, el costo de financiarse y los demás gastos en los que se incurrirán, se procederá con el ejercicio para determinar cuánto se obtendrá como ingresos, el ejercicio abarca un solo período que incluye los siguientes supuestos:

### 5.7.1. Cálculo de la tasa de crédito a utilizar

**TABLA 18**  
**Tasa de interés mínima a cobrar**

Tasa de crédito mensual a 12 meses	2,1	%
Tasa de crédito mensual a 24 meses	2,0	%
Tasa crédito mensual a 36 meses	2.0	%
<b>Tasa de crédito mensual promedio</b>	<b>2.0</b>	<b>%</b>

La tasa de interés a cobrar dependerá del plazo al que se tome el crédito, Libercoop dispondrá de los 3 casos indicados en el cuadro arriba adjunto, sin embargo, para la simulación del presupuesto de ingresos, se tomará como precio la tasa indicada por el directorio, para este caso 3.5 %. Otro punto a considerar es el hecho que Libercoop tiene como propósito ir bajando las tasas de interés, alineándolas a las tasas más bajas del mercado para este producto financiero, todo esto a medida que se vayan insertando mas socios por el nuevo proyecto.

### 5.7.2. Opciones de plazo

**TABLA 19**  
**Plazos**

Plazo 1	12,00	meses
plazo 2	24,00	meses
plazo 3	36,00	meses
<b>Plazopromedio</b>	<b>24,00</b>	<b>meses</b>

El Microcrédito Libercoop, ofrecerá 3 tipos de plazo, los mismos que se muestran en la parte superior de este enunciado, para el supuesto se utilizará un plazo promedio, en este caso 24 meses

### 5.7.3. Montos a colocar

**TABLA 20**  
**Montos a colocar**

<b>Fuentes Financiamiento</b>	<b>Valor</b>	<b>Promedio a colocar</b>
CréditoCorfo	3.333.333	14.881
Depósitos a Plazo	40.833.333	182.292
Libretas de Ahorro	71.784.583	320.467
Cuentas vistas	8.451.500	37.730
Capital Socio	8.209.975	36.652
<b>Total mensual</b>	<b>132.612.725</b>	<b>592.021</b>

Los montos a colocar propuestos en el producto financiero, comprenden valores desde \$300.000 hasta los \$ 800.000, sin embargo con el objeto de realizar la simulación para el presupuesto de ingresos, se considera como monto a colocar por operación \$ 592.021, con un financiamiento mensual total de \$ 132.612.725, los montos Corfo-InnovaChile son otorgados por una sola vez (para este caso se dividió los \$ 40.000.000 para 12 meses), de allí en adelante las fuentes de financiamiento serán propias de la cooperativa que se irán incrementando por la llegada de nuevos socios. Una vez obtenidos los supuestos bases para el cálculo del presupuesto de ingresos, presumiremos también que el flujo de colocaciones semanal, asciende a los siguientes montos:

**TABLA 21**  
**CENTROS DE COLOCACIONES**

<b>Centro de Colocación de microcréditos</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Total Semanal</b>	<b>Total Mes</b>
Matriz	2.960.105	2.960.105	3.552.127	4.144.148	4.736.169	18.352.654	73.410.616
Oficina Maipú	1.184.042	1.184.042	1.776.063	1.776.063	2.368.084	8.288.295	33.153.181
Oficina La Florida	1.184.042	1.184.042	1.184.042	1.184.042	1.776.063	6.512.232	26.048.928
<b>Totales</b>	<b>5.328.190</b>	<b>5.328.190</b>	<b>6.512.232</b>	<b>7.104.253</b>	<b>8.880.316</b>	<b>33.153.181</b>	<b>132.612.725</b>

Como se puede observar, el total colocado mensualmente, producto de las colocaciones semanales, abarca todo el capital dispuesto para colocaciones en microcrédito y que se a obtenido de las distintas fuentes de financiamiento, en caso de que las colocaciones llegaran a ser un 10% superior a lo estimado, Libercoop volcaría de las captaciones de su producto Capital Social de los socios

antiguos de la cooperativa, recursos para destinarlos al microcrédito, para montos mayores del 10%, se elevará a consulta en el directorio.

#### **5.7.4 Ingresos por colocaciones**

Los ingresos a obtener por el total de colocaciones hechas mensualmente (\$ 126.642.750) son los intereses devengados; con el objeto de mostrar el comportamiento de los ingresos he realizado una simulación de colocaciones por 12 meses, empezando desde enero 2013 y terminando en diciembre del mismo año, se han considerado como parámetros de esta simulación, los datos entregados anteriormente, los mismos que se mantendrán, estos son:

- Tasa de interés mensual promedio: 2,0%
- 🕒 Plazo promedio de colocación: 24 meses
- 🕒 Cantidad de créditos colocados mensualmente: 223 +1 (arrojado por las encuestas en la pregunta N°8)
- 🕒 Meses de Gracia: 3 meses
- 🕒 Monto promedio colocado por operación: \$ 592.021
- 🕒 Monto total mensual a colocar: \$ 132.612.725
- 🕒 Corte de colocaciones: Diciembre del 2013

Aplicando los anteriores parámetros, obtenemos los siguientes flujos, mostrados en las siguientes tablas:

**TABLA 22**  
**FLUJOS MENSUALES POR COLOCACIONES**

2013		Flujos Primer Año		
Meses	Colocaciones	Capital	intereses	Flujomensual
Enero	132.612.725,00	0,00	0,00	0,00
Febrero	132.612.725,00	0,00	0,00	0,00
Marzo	132.612.725,00	0,00	0,00	0,00
Abril	132.612.725,00	0,00	0,00	0,00
Mayo	132.612.725,00	5.525.530,21	2.210.212,08	7.735.742,29
Junio	132.612.725,00	11.051.060,42	1.105.106,04	12.156.166,46
Julio	132.612.725,00	16.576.590,63	1.326.127,25	17.902.717,88
Agosto	132.612.725,00	22.102.120,83	1.547.148,46	23.649.269,29
Septiembre	132.612.725,00	27.627.651,04	1.768.169,67	29.395.820,71
Octubre	132.612.725,00	33.153.181,25	1.989.190,88	35.142.372,13
Noviembre	132.612.725,00	38.678.711,46	2.210.212,08	40.888.923,54
Diciembre	132.612.725,00	44.204.241,67	2.431.233,29	46.635.474,96
<b>Totales</b>				
<b>CLP</b>	<b>1.591.352.700,00</b>	<b>198.919.087,50</b>	<b>14.587.399,75</b>	<b>213.506.487,25</b>

Flujos Segundo Año		
Capital	intereses	Flujomensual
49.729.771,88	2.652.254,50	52.382.026,38
55.255.302,08	2.652.254,50	57.907.556,58
60.780.832,29	2.652.254,50	63.433.086,79
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
66.306.362,50	2.652.254,50	68.958.617,00
<b>762.523.168,75</b>	<b>31.827.054,00</b>	<b>794.350.222,75</b>

<b>Flujos Tercer Año</b>		
<b>Capital</b>	<b>Intereses</b>	<b>Flujomensual</b>
66.306.362,71	2.652.254,50	68.958.617,21
66.306.362,75	2.652.254,50	68.958.617,25
66.306.362,79	2.652.254,50	68.958.617,29
66.306.362,83	2.652.254,50	68.958.617,33
60.780.832,29	2.431.233,29	63.212.065,58
55.255.302,08	2.210.212,08	57.465.514,17
49.729.771,88	1.989.190,88	51.718.962,75
44.204.241,67	1.768.169,67	45.972.411,33
38.678.711,46	1.547.148,46	40.225.859,92
33.153.181,25	1.326.127,25	34.479.308,50
27.627.651,04	1.105.106,04	28.732.757,08
22.102.120,83	884.084,83	22.986.205,67
<b>596.757.263,58</b>	<b>23.870.290,50</b>	<b>620.627.554,08</b>
<b>Flujos Cuarto Año</b>		
<b>Capital</b>	<b>intereses</b>	<b>Flujomensual</b>
16.576.590,63	663.063,63	17.239.654,25
11.051.060,42	442.042,42	11.493.102,83
5.525.530,21	221.021,21	5.746.551,42
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
<b>33.153.181,25</b>	<b>1.326.127,25</b>	<b>34.479.308,50</b>

<b>TOTALES</b>		
<b>Capital</b>	<b>intereses</b>	<b>Flujomensual</b>
1.591.352.701,08	71.610.871,50	1.662.963.572,58

Como resultado podemos observar que en esta simulación, los ingresos a obtener por colocar \$ 1.591.352.700 durante el 2013 en razón de \$ 132.612.725

mensuales, ascenderían a \$ 71.610.871,50 considerando una tasa del 2% y un plazo de 24 meses.

Desde el punto de vista del año donde se inicia el otorgamiento de los microcréditos (2013), al cierre de este año, se concebirían ingresos por intereses que ascenderían a \$ 14.587.399,75

## **5.8. PRINCIPALES ESTADOS FINANCIEROS**

Con el objetivo de mostrar el impacto de este nuevo servicio en los Estados Financieros de Libercoop, se ha realizado los siguientes Estados a menos escala.

## 5.8.1 Balance general

**TABLA 23**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADA**

<b>MICROCRÉDITO LIBERCOOP</b>				
<b>Estado de Situación Financiera Proyectada</b>				
<b>Moneda:</b>	<b>CLP</b>			
	<b>Enero 2013</b>		<b>Diciembre 2013</b>	
	<b>Balance Inicial</b>		<b>Balance Final</b>	
<b>Activos</b>	<b>126.642.750</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.592.588.642</b>	<b>100,00%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>116.503.284</b>	<b>91,99%</b>	<b>1.583.284.602</b>	<b>99,42%</b>
Disponible	116.503.284	91,99%	190.850.989	11,98%
Inversiones Temporales	0	0,00%	0	0,00%
Colocaciones C/Plazo	0	0,00%	1.392.433.613	87,43%
<b>Activo No Corriente</b>	<b>10.139.466</b>	<b>8,01%</b>	<b>9.304.041</b>	<b>0,58%</b>
<b>Activo Fijo</b>	<b>10.139.466</b>	<b>8,01%</b>	<b>9.304.041</b>	<b>0,58%</b>
Propiedad, Planta y Equipos	3.881.450	3,06%	3.881.450	0,24%
(-) Depreciación Acum.	0	0,00%	(835.425)	-0,05%
Otros Activos no corrientes	6.258.016	4,94%	6.258.016	0,39%
<b>Pasivos</b>	<b>124.402.750</b>	<b>98,23%</b>	<b>1.492.833.000</b>	<b>93,74%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
Captaciones	0	0,00%	0	0,00%
Proveedores	0	0,00%	0	0,00%
Impuestos por Pagar	0	0,00%	0	0,00%
Otros Pasivos	0	0,00%	0	0,00%
<b>Pasivo de Largo Plazo</b>	<b>124.402.750</b>	<b>98,23%</b>	<b>1.492.833.000</b>	<b>93,74%</b>
Captaciones	121.069.417	95,60%	1.452.833.000	
Obligaciones Financieras	0	0,00%	0	0,00%
Otras Obligaciones Largo Plazo	3.333.333	2,63%	40.000.000	2,51%
<b>Patrimonio</b>	<b>2.240.000</b>	<b>1,77%</b>	<b>99.755.642</b>	<b>6,26%</b>
Capital Social	2.240.000	1,77%	98.519.700	6,19%
Utilidades Retenidas	0	0,00%	0	0,00%
Resultado del Ejercicio	0	0,00%	1.235.942	0,08%
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>126.642.750</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.592.588.642</b>	<b>100,00%</b>

## 4.10.2 FLUJO DE CAJA

### TABLA 4.8.2

#### FLUJO DE CAJA 2013

Moneda: CLP

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Saldo Inicial Caja/Bancos	10.139.466,07	4.693.512,05	3.129.008,03	1.564.504,02	(0,00)	6.171.238,28	16.762.900,72	33.101.114,58	55.185.879,85	83.017.196,54	116.595.064,65	155.919.484,18	10.139.466,07
<b>Ingresos</b>													
Pago cuotas					7.735.742,29	12.156.166,46	17.902.717,88	23.649.269,29	29.395.820,71	35.142.372,13	40.888.923,54	46.635.474,96	213.506.487,25
Captaciones	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	1.591.352.700,00
													0,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>132.612.725,00</b>	<b>132.612.725,00</b>	<b>132.612.725,00</b>	<b>132.612.725,00</b>	<b>140.348.467,29</b>	<b>144.768.891,46</b>	<b>150.515.442,88</b>	<b>156.261.994,29</b>	<b>162.008.545,71</b>	<b>167.755.097,13</b>	<b>173.501.648,54</b>	<b>179.248.199,96</b>	<b>1.804.859.187,25</b>
<b>Egresos</b>													
Colocaciones	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	132.612.725,00	1.591.352.700,00
Gastos Administrativos	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	2.135.088,00
Compra de Equipos y gastos d	3.881.450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.881.450,00
Gastos de Personal	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	1.202.844,50	14.434.134,00
Pago Costo Financiamiento	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	183.735,52	2.204.826,20
													0,00
<b>Total Egresos</b>	<b>138.058.679,02</b>	<b>134.177.229,02</b>	<b>1.614.008.198,20</b>										
<b>Superávit / Déficit</b>	<b>(5.445.954,02)</b>	<b>(1.564.504,02)</b>	<b>(1.564.504,02)</b>	<b>(1.564.504,02)</b>	<b>6.171.238,28</b>	<b>10.591.662,44</b>	<b>16.338.213,86</b>	<b>22.084.765,28</b>	<b>27.831.316,69</b>	<b>33.577.868,11</b>	<b>39.324.419,53</b>	<b>45.070.970,94</b>	<b>200.990.455,12</b>
<b>Caja Final</b>	<b>4.693.512,05</b>	<b>3.129.008,03</b>	<b>1.564.504,02</b>	<b>(0,00)</b>	<b>6.171.238,28</b>	<b>16.762.900,72</b>	<b>33.101.114,58</b>	<b>55.185.879,85</b>	<b>83.017.196,54</b>	<b>116.595.064,65</b>	<b>155.919.484,18</b>	<b>200.990.455,12</b>	<b>200.990.455,12</b>

ELABORADO POR: ZULEIKA CEVALLOS, 2013

Margen de error

0,00

## 4.10.2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

TABLA 4.8.3

### ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS 2013

Moneda: CLP

Cuentas	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	TOTAL \$CPL	%
Interes percibidos y/o devengados	0	0,00	0,00	0,00	2.210.212,08	1.105.106,04	1.326.127,25	1.547.148,46	1.768.169,67	1.989.190,88	2.210.212,08	2.431.233,29	14.587.399,75	100,0%
(-) Costo del financiamiento	0,00	0,00	0,00	0,00	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-183.735,52	-1.469.884,13	-10,1%
Utilidad Bruta	0,00	0,00	0,00	0,00	2.026.476,57	921.370,53	1.142.391,73	1.363.412,94	1.584.434,15	1.805.455,36	2.026.476,57	2.247.497,78	13.117.515,62	89,9%
<b>Gastos Operacionales</b>														
Gastos Administrativos	0,00	0,00	0,00	0,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	177.924,00	1.423.392,00	9,8%
Gastos de Personal	0,00	0,00	0,00	0,00	1.202.845	1.202.845	1.202.845	1.202.845	1.202.845	1.202.845	1.202.845	1.202.845	9.622.756,00	66,0%
(-) Depreciación y Amortización	0,00	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	75.948	835.425,47	5,7%
<b>Total Gastos Operacionales</b>	<b>0,00</b>	<b>75.947,77</b>	<b>75.947,77</b>	<b>75.947,77</b>	<b>1.456.716,27</b>	<b>11.881.573,47</b>	<b>81,5%</b>							
<b>Resultado Operacional</b>	<b>0,00</b>	<b>-75.947,77</b>	<b>-75.947,77</b>	<b>-75.947,77</b>	<b>569.760,30</b>	<b>-535.345,74</b>	<b>-314.324,54</b>	<b>-93.303,33</b>	<b>127.717,88</b>	<b>348.739,09</b>	<b>569.760,30</b>	<b>790.781,51</b>	<b>1.235.942,15</b>	<b>8,5%</b>

ELABORADO POR: ZULEIKA CEVALLOS,2013

Resultado del Ejercicio 1.235.942,15 8,5%

**Resultado del Ejercicio Neto    \$ 1.235.942    8,5%**

## **5.9. EVALUACION FINANCIERA**

Una vez que se tiene los Estados Financieros, se procederá a realizar la evaluación financiera de los resultados obtenidos, esta ingeniería financiera, considerará el VAN y la TIR, para determinar si el nuevo servicio financiero es viable.

### **5.9.1. Obtención del VAN, TIR.**

Para el cálculo del VAN y la TIR, se considerará los Estados de Perdida y Ganancia del 2013 al 2022, considerando parámetros como: Inflación del 3% cada año y crecimiento en colocaciones y por lo tanto en ingresos serán del nivel del 1% anual, cada año durante los 10 años. Por otra parte se considera que la tasa mínima requerida es de 3,35%

**TABLA 4.9.1**  
**Evaluación Económica Financiera**  
**DEL INICIO DEL 2014 AL FINAL DEL 2022**

Moneda: CLP												
	Crecimiento		1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total CLP
Inversión Inicial	10.139.466											
Ingresos		14.587.400	29.174.800	29.466.547	29.761.213	30.058.825	30.359.413	30.663.007	30.969.638	31.279.334	31.592.127	287.912.304
(-) Costos de Financiamiento		(1.469.884)	(1.484.583)	(1.499.429)	(1.514.423)	(1.529.567)	(1.544.863)	(1.560.312)	(1.575.915)	(1.591.674)	(1.607.591)	(15.378.240)
(=) Margen Bruto		13.117.516	27.690.217	27.967.119	28.246.790	28.529.258	28.814.550	29.102.696	29.393.723	29.687.660	29.984.537	272.534.064
	Inflación		3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	
Gastos Operacionales												
Gastos de Personal		9.622.756	9.911.439	10.208.782	10.515.045	10.830.497	11.155.412	11.490.074	11.834.776	12.189.819	12.555.514	110.314.113
Gastos Administrativos		1.423.392	2.135.088	2.199.141	2.265.115	2.333.068	2.403.060	2.475.152	2.549.407	2.625.889	2.704.666	23.113.978
Depreciación y Amortización		835.425	911.373	911.373	417.040	417.040	62.650	62.650	62.650	62.650	62.650	3.805.502
			(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
Total Gastos Operacionales		11.881.573	12.957.900	13.319.296	13.197.200	13.580.605	13.621.122	14.027.876	14.446.833	14.878.358	15.322.830	137.233.593
Margen Operacional		1.235.942	14.732.317	14.647.823	15.049.590	14.948.653	15.193.428	15.074.820	14.946.890	14.809.302	14.661.707	135.300.472
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Margen Neto		1.235.942	14.732.317	14.647.823	15.049.590	14.948.653	15.193.428	15.074.820	14.946.890	14.809.302	14.661.707	135.300.472
(+/-) Ajustes												
(+) Depreciación y Amortización		835.425	911.373	911.373	417.040	417.040	62.650	62.650	62.650	62.650	62.650	3.805.502
(-) Devolución de inversión inicial		0	3.408.927	3.408.927	3.408.927	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	10.226.780
(+) Valor de Rescate y Plusvalía		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flujo de Efectivo Neto		2.071.368	19.052.616	18.968.123	18.875.556	15.365.693	15.256.078	15.137.470	15.009.540	14.871.952	14.724.357	149.332.753
Calculo de la TIR	(10.139.466)	2.071.368	19.052.616	18.968.123	18.875.556	15.365.693	15.256.078	15.137.470	15.009.540	14.871.952	14.724.357	
Calculo del VAN Puro		2.071.368	15.643.690	15.559.196	15.466.630	15.365.693	15.256.078	15.137.470	15.009.540	14.871.952	14.724.357	
Valor Actual del Flujo de Efectivo		2.004.183	17.836.722	17.181.654	16.543.241	13.030.263	12.517.689	12.017.517	11.529.462	11.053.246	10.588.597	124.302.576

Tasa Requerida 3,35%

Resumen de la Evaluación

Valor Actual Neto Financiado 134.442.042 El Proyecto ES VIABLE, SE ACEPTA

Valor Actual Neto PURO 125.175.090 El Proyecto ES VIABLE, SE ACEPTA

Tasa Interna de Retorno 101% La Tasa de Retorno del proyecto SI es adecuada

Tasa Requerida: 3,35%

Valor Actual Neto: \$125.175.090 *El Proyecto ES VIABLE, SE ACEPTA*

TIR:101% La Tasa de Retorno del proyecto SI es adecuada, SE Acepta

En base a los resultados del VAN y la Tasa Interna de Retorno, se podría

aceptar la implementación del nuevo servicio financiero Microcrédito

Libercoop.

## CAPITULO VI

### IMPACTO ECONOMICO- SOCIAL

Este trabajo surgió del deseo de elaborar una propuesta formal y fundamentada, a través de una herramienta de investigación, que permita otorgar a los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente en Chile la oportunidad de acceder al sistema financiero Chileno y a su diferente gama de productos, por ende a un capital de trabajo que les permita surgir en diferentes negocios y sectores productivos de Chile.

Logrando con esto un impacto socio- económico positivo para el migrante ecuatoriano en Chile e inclusive para migrantes de otros países a largo plazo, por la obtención de beneficios como la generación de fuentes de trabajo, incremento del poder adquisitivo, posibilidades de estudio y desarrollo académico, ayudando y fortaleciendo al ecuatoriano en sus raíces, cultura, idiosincrasia, valores y principios inculcados, adheridos y formados en nuestra propia tierra, permitiéndole mantener su autonomía y esencia.

Si la implementación de este proyecto logra demostrar que los migrantes ecuatorianos sin residencia permanente, son un mercado potencial que puede generar grandes réditos al sistema financiero Chileno y que es un mercado que no ha sido mayormente explotado y que tiene la necesidad de crear, producir, establecerse y estabilizarse económica, social y emocionalmente, logrando su inmersión en un nuevo país como lo es Chile, obtendríamos un beneficio del ganar – ganar, ya que sería una gran oportunidad de negocio para el rubro.

Teniendo en consideración que los ecuatorianos en Chile son aproximadamente 25.000, de los cuales 3.000 son potenciales microempresarios

que aún no tienen una residencia permanente y que el acceso a esta conllevaría a dos años o más, tendríamos que este periodo es el tiempo de acción que tiene el rubro financiero, específicamente el cooperativo, para poder ofrecer su producto y lograr fidelización en el cliente de tal manera que se logre un apego que vaya más allá de cubrir una necesidad durante una temporada, sino más bien lograr esa fidelización a través del posicionamiento de que fueron los primeros en tenderle la mano al migrante en ese instante de necesidad.

Chile es una economía que apunta al continuo desarrollo económico y que catapultó al país como uno de los primeros en Sudamérica en convertirse en país desarrollado, por lo cual una parte de los migrantes ven en Chile la oportunidad de establecerse, el estudio abarcado en los capítulos anteriores, indica que Microcrédito Libercoop logrará reducir esa brecha que dificulta la inserción del ecuatoriano migrante en sus primeros años, al sistema productivo chileno, además de ser un producto/servicio financiero exitoso que está dotado de las características que cubren las demandas del migrante, convirtiéndose Microcrédito Libercoop en un producto pionero en el sistema, capaz de cubrir las necesidades del mercado al que se dirige por sus características que consolidan ventajas competitivas y de lealtad.

Entre los resultados esperados de este producto, podemos informar lo siguientes:

Generación de oportunidades de puestos de trabajo de migrantes ecuatorianos en Chile.

Oferta de un producto/servicio destinado a un mercado objetivo no explotado por el sector financiero, siendo un producto pionero dentro del rubro.

Oferta de un producto financiero comprobadamente rentable y cuyo principal función es ser un capital semilla para extranjeros que deseen hacer de la microempresa su profesión.

### **6.1.BENEFICIO ECONOMICO DE LAS MICROFINANZAS PARA MIGRANTES ECUATORIANOS EN CHILE**

Las microfinanzas van más allá de los préstamos de pequeña cuantía a personas sin garantías, para abarcar todos los servicios financieros que una institución financiera moderna puede poner a disposición de personas que, sin su ayuda, para el caso del mercado objetivo de esta tesis, serían excluidas del acceso al crédito. Concebidas desde su origen como un *instrumento para solucionar los problemas de la pobreza, el subdesarrollo y grupos de personas vulnerables*, se complementan con la propuesta de toda una serie de servicios adicionales que van desde la formación para microemprendedores hasta programas de salud (El servicio Bienestar Social que ofrece la Cooperativa y que se costea con todas las cuotas de inserción de los nuevos socios)

El crecimiento de la actividad microfinanciera de los últimos años en Chile, se ha debido en gran medida al panorama económico propuesto por los gobiernos de turno: como entrega de subsidios por parte de fundaciones y canalizado por la CORFO que actúa como banca de segundo piso, bajos tipos de interés, estabilidad macroeconómica en el país, disposición de los donantes ante iniciativas de este tipo y conciencia de la responsabilidad social de las entidades financieras, entre otras.

Actualmente, sin embargo, existe el punto de vista tanto de los empresarios como de los defensores de la parte social, ambos se centra en qué debe primar?,

si el resultado social o la viabilidad económica de las instituciones. En el cuaderno “La Responsabilidad Social de las instituciones microfinancieras: contribuyendo a la reducción de la pobreza, necesidades y vulnerabilidad”, el profesor Antonio Argandoña acotó a este tema con lo siguiente:

### **6.1.1 ¿Sostenibilidad o resultados sociales?**

Un gran número de instituciones de microfinanzas han demostrado que pueden obtener buenos resultados económicos. Su capacidad para cubrir los costes de operación y de provisión de fondos no se cuestiona; incluso los inversores más exigentes se han visto atraídos por los beneficios obtenidos por estas entidades.

Pero, ¿ha eclipsado la dimensión económica de las microfinanzas su dimensión social? Según el profesor, aunque su objetivo es eminentemente social, “la autosuficiencia económica es una condición necesaria para que la entidad no tenga que recurrir a una continua inyección de donaciones para continuar su actividad y ampliarla de acuerdo con las necesidades marcadas por su misión social”.

### **6.1.2 Desafíos y oportunidades**

Como cualquier otro producto financiero, las microfinanzas no están exentas de riesgos y desafíos. Si bien las características específicas de cada entorno hacen que no se pueda hablar de problemas globales, sí existen unas líneas comunes respecto a los retos a los que se enfrentan.

El desconocimiento de las características de estos servicios hace la que las entidades financieras privadas encuentren atractivo invertir en otras áreas más testadas. Pese a todo, las perspectivas son optimistas y cada vez más instituciones se muestran interesadas en este sector. Gracias a las nuevas tecnologías, los costes derivados de las actuaciones, que fundamentalmente se sitúan en alguna zonas, se reduce. Algunas entidades, como Kiva, hacen de Internet su principal vía de comunicación entre donantes y beneficiarios.

La escasa bancarización (por lo menos en Chile) y poco conocimiento del comportamiento de pago del mercado al que se destina este producto, hace que la evaluación de los riesgos crediticios no sea fácil. Es muy difícil contar con unos historiales financieros cuando nunca antes se ha abierto otro producto financiero en una entidad bancaria. Es necesario desarrollar fuentes de información sobre la economía informal que proporcione a las entidades los datos necesarios para evaluar los riesgos.

Otro de los desafíos a los que se enfrentan las entidades microfinancieras son los altos costes de sus servicios, que los hace inaccesibles a una buena parte de la población, lo cuál está en contradicción con su objetivo inicial. Un método para su reducción sería, según los autores, utilizar redes de intermediación de bajo coste, de modo que sean accesibles a un grupo más amplio de la población.

Como sucede con los microcréditos, las remesas de personas emigrantes son flujos financieros muy importantes para los países en vías de desarrollo, pero también generan necesidades específicas. Los costes de estos envíos, siguen

siendo altos; su reducción es fundamental, puesto que generan sinergias entre la industria de envío de dinero y el negocio bancario.

Para superar estos retos y garantizar el correcto funcionamiento de estas entidades es necesario definir un marco regulatorio específico. El objetivo es reducir la fragmentación del sector y generar unas condiciones que no obstaculicen la entrada de otras instituciones financieras en estos mercados.

Las instituciones microfinancieras tienen que ser capaces de transmitir a la sociedad el valor añadido que aportan” y para ello es fundamental la rendición de cuentas y transparencia. No se trata únicamente de hacer públicas las cuentas, sino de ofrecer una visión global de la organización y sus actividades.

Hay que poner énfasis en el capital humano y la capacidad de gestión de estas empresas. Dado que hay un vínculo directo entre calidad de las operaciones y la eficiencia en los resultados, la mejora en la primera se traducirá en un mejor servicio y un menor coste para los clientes.

Para los autores “una de las necesidades más urgentes del sector es ampliar el alcance y la extensión de sus operaciones, para llegar a más clientes potenciales”. Para ello es necesario replantear la escala de las microfinanzas, y el trabajo en red es la mejor opción.

### 6.1.3 Los beneficios del microcrédito

Los beneficios tanto económicos como sociales de las microfinanzas son múltiples. Sus beneficiarios pueden gozar de las siguientes mejoras en su calidad de vida:

1. **Aumento de ingresos de los hogares.** El crédito proporciona la base para el desarrollo de actividades comerciales, lo que conlleva un aumento de los ingresos y, por ende, a una mayor inversión en salud y nutrición.
2. **Acumulación de activos.** Las personas que participan en el sector de las microfinanzas tienden a adquirir más bienes de producción que las que no están involucradas.
3. **Superación de las condiciones de pobreza.** Gracias al aumento de los ingresos se produce un círculo virtuoso que lleva a superar situaciones de pobreza.
4. **Protección frente al riesgo.** Reducción de la vulnerabilidad frente a periodos adversos, gracias a la acumulación de activos que pueden venderse en estas situaciones.
5. **Empowerment de la mujer.** El acceso a estos programas por parte de las mujeres se reivindica como vía para mejorar su situación dentro de las comunidades y las familias.
6. **Microclusters.** La concentración de microempresas permite reducir los inconvenientes más comunes a los que éstas que se enfrentan, como el tamaño y el aislamiento. La estrecha colaboración proporciona mayores ventajas competitivas.

Así como indica el profesor Argandoña, en sus comentarios arriba expuestos, puedo con seguridad pensar que los beneficios sociales y económicos que se materializaran para los migrantes ecuatorianos que accedan a Microcrédito Libercoop, serán los siguientes:

Alternativa de trabajo y aumento de ingresos de los hogares, consecuentemente, mayor nutrición, salud y hasta escolaridad.

Capacidad de acumular activos y existencias, compras de materiales propios del giro de su micronegocios

Superación económica que les permita mantenerse en un sociedad tan cara como lo es la Santiaguina.

Protección frente al riesgo en un país extraño, donde llegan en condición de vulnerabilidad y muchas veces ha probar suerte.

En caso de las mujeres, les da la opción de convertirse en fuentes de ingreso para su hogar ó para enviar a sus hijos remesas a Ecuador.

Al formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop como socios, los migrantes ecuatoriano pasarán a formar parte de la comunidad de socios de la cooperativa, por lo que tendrán acceso a sus otros socios compatriotas que también son microempresarios, disminuyendo la brecha del aislamiento y así mismo intercambiar conocimientos y oportunidades.

El hecho de tener un micro negocio, proporciona a los migrantes ecuatorianos acceder a la Residencia Permanente, pudiendo entregar a el Departamento de Extranjería en Chile, requisitos que lo avalen como trabajador independiente en este país.

## CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación y el estudio se puede ultimar en resumen los siguientes aspectos importantes:

1. El servicio propuesto a ofrecer y estudiado por medio de esta tesis, MicrocreditoLibercoop, es rentable para la institución, por lo que se acepta la implementación del nuevo servicio financiero como parte del portafolio de la cooperativa.
2. MicrocréditoLibercoop, como impulsador de la microempresa, será un instrumento de generación de empleo y oportunidades, válido para solucionar los problemas de la pobreza, subdesarrollo y el estado de grupos de personas vulnerables. Siendo el producto idóneo que cubrirá las necesidades de crédito de los migrantes ecuatorianos tramitando su permanencia en Chile.
3. Para realizar el estudio de investigación se aplicó los métodos cualitativo y cuantitativo, para lo cual se esto tomó como muestra una parte de la población de migrantes ecuatorianos que visitaban el Departamento de Migración y Extranjería de Chile, para realizar sus diferentes trámites por residencia y solicitud de visa, ubicado en el centro de Santiago en la calle San Antonio 580, segundo piso, los encuestados tenían un rango de edad entre 20 y 50 años.

En base a este rango se realizó durante un mes, la encuesta a 341 personas que representa un 95% del nivel de confianza en la población seleccionada, estableciéndose lo siguiente:

Sólo el 16% de los migrantes ecuatorianos con poco tiempo de residencia en Chile utiliza el sector financiero chileno, el 52% de los encuestados indicó que el principal motivo es tener poco tiempo viviendo en el país y por lo tanto no haber tenido reales oportunidades de aperturar servicios financieros, también el 67% dio a conocer que si tenían percepción de los servicios ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito chilenas y que poseían una amplia idea de los objetivos de estas instituciones, principalmente por la información que además tenían de instituciones similares en el Ecuador.

Del total de encuestados, aproximadamente el 89% manifestó su deseo de querer solicitar créditos financieros, específicamente para ponerse negocios propios, con un 87% de aprobación a la capacitación que la institución financiera le ofreciera como plus.

La encuesta arrojó un 93% sin residencia permanente y con visa en trámite.

Del total de encuestados el 65% tenía parentesco con residentes permanentes en Chile ó chilenos.

4 .Se concluye también que el mix de características más idóneas con las que debe contar el servicio financiero son las siguiente:

Producto: Microcrédito Libercoop

Slogan: tu llegada más fácil!

Montos : Desde \$300.000 hasta \$ 800.000

Mercado: Extranjeros con poco tiempo de residencia en Chile

Nivel socio económico: medio; medio-bajo

Tasa de interés: del mercado

Plaza: Ciudad de Santiago de Chile, comunas en donde se encuentra presente Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop.

Aval: Sí

Meses de gracia: De 3 hasta 5 meses

Plazo: hasta 36 meses (dependiendo del monto)

Refinanciamiento: Sí

Renovación: Sí

Gastos Operacionales: Si

5. Las estrategias de mercado generadas por Libercoop son:

Publicidad

Estrategia de Posicionamiento

Relaciones Públicas

6. En base a las encuestas y el trabajo del levantamiento de información realizado, con cuyos datos se realizó la ingeniería financiera, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tasa de interés aplicable a los créditos: 3,35%

Valor actual neto: \$ 125.175.090 (VAN positivo, el proyecto es viable, se acepta)

Tasa Interna de Retorno: 101% ( TIR es altamente aceptada por los socios del directorio, el proyecto se acepta)

7. Las estrategias de mercado que se aplican son las de publicidad, promoción y relaciones públicas.

8. La implementación del microcrédito Libercoop, será una fuente de crecimientos sostenido y sustentable para la institución en los próximos años.

Para cerrar se establece entonces, que se acepta la implementación de Microcrédito Libercoop a los demás servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Como conclusión, podemos decir del microcrédito y la microempresa, que son un instrumento real de oportunidades de crecimiento y trabajo, aportando como beneficios:

Real alternativa de trabajo y aumento de ingreso a los hogares.

Superación de las condiciones de pobreza y vulnerabilidad

Protección frente al riesgo.

Empoderamiento de la mujer

Acumulación de activos

Ocasión real de acceso a la residencia permanente en Chile para el caso de los odontólogos

Relación de pertenencia, al permitir formar parte de la comunidad de socios de la cooperativa.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para este proyecto son las siguientes:

1. El servicio financiero Microcrédito Libercoop, debe ser aperturado para inmigrantes de otros países, además del Ecuador, una principal fuente de mercado estaría en los migrantes peruanos, que constituyen a la nación más numerosa de migrantes.
2. De ampliarse el mercado objetivo a migrantes de otras naciones, deberá de realizarse una nueva investigación de mercado con nuevas y más profundas encuestas, considerando como fuente fundamental de información el Departamento de Extranjería y Migración de Chile.
3. Se debe ver la posibilidad de involucrar a esta iniciativa a otras regiones, como por ejemplo la V región (Viña del Mar y Valparaíso) que también cuenta con migrantes ecuatorianos y cuya ubicación geográfica es cercana a la Región Metropolitana.
4. Aplicar el mismo producto a los nuevos mercados de migrantes que se intente abordar.
5. Se debe aplicar las mismas estrategias de mercado de publicidad, promoción y relaciones públicas a los nuevos mercados objetivos de migrantes.

## REFERENCIAS

- Amabile y Kramer. (2012). Principio del Progreso. Colombia. Editorial Norma.
- Aragoneses Cáceres, I. (2013). La empresa familiar y el pequeño negocio. Colombia. Ediciones U.
- Besley, S. (2006). Fundamentos de administración financiera. USA. College of Business Administration.
- Borrero, J. (2005). Marketing Estratégico. Lima. Editorial San Marcos.
- Blaxter, L.H. (2005). Cómo se hace una investigación. Barcelona. Gedisa.
- Castañó, P. (2012). Profesión: Mujer. Barcelona. Editorial Grupo Planeta.
- Chianall, P. (2005). La esencia de investigación de Mercado. USA. Prentice Hall.
- Duboff, R. (2009). USA. Marketing Research Matters. Editorial John Wiley&Sons
- Fischer de la Vega, L. (2005). Investigación de mercados. México. Editorial Trillas
- Fred, D. (2005). Conceptos de Administración estratégica. México. Prentice Hall.
- Gobierno de Chile.(2006). Estudio Cooperativas de Ahorro y Crédito Sercotec- ProAsocia
- Guzmán Vásquez. (2005) Contabilidad Financiera. Bogotá. Colección Lecciones de Administración.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). Fundamentos de Administración. España. Ediciones Díaz.
- Kansas, D. (2013). Guía completa para invertir mejor. México. Profit Editorial.
- Kotler, Ph. (2006). Dirección de Marketing Conceptos Especiales. UnitedState. Prentice Hall.
- Lerna y Barcena. (2013). México. Planeación Comercial. Editorial Alfaomega.

- López y Martín. (2012). Estrategias Empresariales. Colombia. Ediciones Ecoe
- Lundin, S. (2012). Ubuntu: Fábulas empresariales. Colombia. Editorial Norma
- Maqueda La Fuente, F.J. (2005) Dirección estratégica y planificación financiera de la PYME. Madrid. Ediciones Díaz.
- Matute, F. (2009). Estadística Aplicada a la Información Gerencial. The Book Depository US.
- Morales C., A. (2006). Respuestas Rápidas para los financieros. Pearson Educación.
- Munera Alemán, J. L. (2008). Estrategias de marketing. Madrid. Gráficas Dehon.
- Navarro, P. (2006). Estrategía Oportuna. USA. Starbucks.
- Navarro, P. (2009). Lo que saben los mejores MBA. México. Profit Editorial.
- Navarro, P. (2010). Decisiones y Estadística. Barcelona. Mc. Graw Hill. Companies.
- Navarro, P. (2010). Gestión de operaciones. Barcelona. Mc. Graw Hill.
- Perdomo Moreno, A. (2006). Elementos básicos de administración financiera. México. Internacional Thomson Editores.
- Ponti&Ferrás. (2013). Pasión por Innovar. Colombia. Editorial Norma.
- Quintero, L. (2012). Consultoría empresarial. Colombia. Editorial U. Pontificia Bolivariana.
- Restrepo, L. (2006). Análisis estructural de los sectores estratégicos. Bogotá. Centro Editorial Universidad del Rosado.
- Ribas, R. (2006). Técnicas de Marketing. Editorial Madrid.
- Sainz De Vicuña Ancín, J. M. (2005). El plan estratégico en la práctica. España. ESIC Editorial.

- Sandberg, Sh. (2012). Vayamos adelante. USA. Editorial PenguinRandomHouse.
- Sandhusen, R. (2006). Mercadotecnia. México. Compañía Editorial Continental.
- Van Horne, J. (2005) Fundamentos de Administración financiera. México. Pearson Educación
- Wikipedia. (2011). Marketing. Obtenido de <http://es.wikipedia.org>
- Zabala, H. (2005). Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias. Colombia. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Peña, D. (s.f.). Apoyoestud-diagnóstico-ecuatorianos-en Chile. Recuperado de [www.migrantesecuador.org](http://www.migrantesecuador.org)
- Muñiz, R. (2009) Quieres mejorar tu red de ventas? Marketing, satisfactor de necesidades, demandas o deseos? Recuperado de <http://www.marketing-xxi.com>
- Stanton, E. &Walker (2005). Fundamentos de Marketing. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>.
- Departamento de Cooperativa (2010). Chile. Recuperado de [www.decoop.cl](http://www.decoop.cl)
- Contreras, J. (2005). La mercadotecnia y su proceso. Recuperado de <http://www.joseacontreras.net/mercad/index1.html> .
- Providencia, Ch. (s.f.) Teorías sobre el comportamiento del consumidor. Recuperado en noviembre del 2010 en <http://www.monografias.com/trabajos22/psicologia-del-mercadeo/psicologia-del-mercadeo.shtml#comport>.
- Rivas, J. (2005). Comportamiento del Consumidor. Recuperado de [http://books.google.cl/books?id=6NiFA6L6Lq0C&pg=PA477&lpg=PA477&dq=importancia+del+estudio+del+comportamiento+del+consumidor+como+bases+para+el+desarrollo+de+estrategias+de+marketing&source=bl&ots=r72lESibbp&sig=tngdxqPuRzBIUyzSeEU41fDpiz8&hl=es&ei=j6jdTLikPMT\\_lgfGsOCiDQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=8&ved=0CDcQ6AEwBw#v=onepage&q&f=false](http://books.google.cl/books?id=6NiFA6L6Lq0C&pg=PA477&lpg=PA477&dq=importancia+del+estudio+del+comportamiento+del+consumidor+como+bases+para+el+desarrollo+de+estrategias+de+marketing&source=bl&ots=r72lESibbp&sig=tngdxqPuRzBIUyzSeEU41fDpiz8&hl=es&ei=j6jdTLikPMT_lgfGsOCiDQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CDcQ6AEwBw#v=onepage&q&f=false)

Howar, A. (2005) Importancia del estudio del comportamiento del consumidor para el desarrollo de estrategias de marketing. Recuperado de [http://books.google.cl/books?id=VjMHNRom94kC&dq=importancia+del+estudio+del+comportamiento+del+consumidor+como+base+para+el+desarrollo+de+estrategias+de+marketing&source=gbs\\_similarbooks\\_s&cad=1](http://books.google.cl/books?id=VjMHNRom94kC&dq=importancia+del+estudio+del+comportamiento+del+consumidor+como+base+para+el+desarrollo+de+estrategias+de+marketing&source=gbs_similarbooks_s&cad=1)

Domínguez, J. (2005) Desarrollo de productos y servicios. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/desaproductos.htm>.

Departamento de Extranjería y Migración de Chile (s.f.). Tipo de visas en Chile. Recuperado de <http://www.extranjeria.gob.cl>

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (s.f.). Tasas de interés. Recuperado de <http://www.sbif.cl>

Departamento de Cooperativas de Chile (s.f.). De las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Recuperado de <http://www.decoop.cl>

Corporación de Fomento de la Producción de Chile (s.f.) Capital Semilla . Recuperado de [www.corfo.cl](http://www.corfo.cl)

Argandoña, A. (2009) Rentabilidad económica o resultados sociales Recuperado de <http://www.ieseinsight.com/doc.aspx?id=00973&ar=8&idioma=1>

Hernández, D. (S.F) Microcréditos otorgados banca comunal. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos101/controles-ongs-microcreditos-otorgados-banca-comunal/controles-ongs-microcreditos-otorgados-banca-comunal3.shtml>

Cooperativa, (S.F). Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cooperativa>

Carrasquillo, L (2011) Microempresa. Recuperado de <http://incubadorademicroempresas.com/lucy/blog/definamos-que-es-una-microempresa>

Gobierno de Chile (2003) La situación de la Micro y Pequeña empresa en Chile. Recuperado de [http://www.pymesonline.com/uploads/tx\\_icticontent/R01747\\_pymechile.pdf](http://www.pymesonline.com/uploads/tx_icticontent/R01747_pymechile.pdf)

Morales, F. (S.F.) Tipos de Investigación. Recuperado de [http://www.academia.edu/4646164/Tipos\\_de\\_Investigaci%C3%B3n](http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n)

Loza, A. (S.F.) Análisis a la Industria del Microcrédito. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan039864.pdf>

## Apéndice A

**Modelo de cuestionario para evaluar la acogida del nuevo servicio financiero a proponer y las preferencias expuestas por parte del mercado objetivo**

### ENCUESTAS

**Nombre:**

**Edad:**

**Estado civil:**

**En que trabaja:**

**Grado de instrucción:**

**Promedio de ingresos personales o familiares:**

**Sector de residencia (Comuna de la Región Metropolitana):**

**Tiempo de residencia en Chile:**

**1. Es usted usuario del sistema financiero Chileno?**

- NO**
- Sí**

**2. Qué dificultades ha tenido para acceder al sistema financiero chileno?**

- No tener residencia permanente
- Tener poco tiempo viviendo en Chile
- No tener un contrato de trabajo indefinido
- No he tenido problemas
- Otros

**3. Qué tipo de servicios tiene contratado en el sistema financiero local?**

- Cuenta corriente y/o tarjeta de crédito
- Cuenta de Ahorro / cuenta vista
- Crédito de algún tipo
- Microcréditos
- Ninguno

**4. De qué institución financiera es usted cliente?**

- Banco
- Cooperativas
- otras

**5. Conoce usted las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile y sus servicios ¿**

- Sí
- NO

**6. Cuáles son los motivos principales por los que solicitaría usted un crédito?**

- Negocio Propio
- Compra equipos para trabajar
- Compra de vehículo
- Pago de deuda
- Otros

**7. Que facilidades le gustaría le proporcione el crédito que se le otorgue?**

- Meses de gracia
- Asociado a cuenta corriente
- Asociado a Tarjeta de Crédito
- Amplio período de pago
- Facilidades de renegociación
- Facilidades de refinanciamiento

**8. Qué ventajas encontraría usted si adicionalmente del crédito otorgado la institución financiera le entregara asesoría de cómo rentabilizar su negocio?.**

- Seguridad
- Respaldo la gestión
- Bien encaminado
- No está de acuerdo

**9. Tiene usted familiares económicamente activos con residencia permanente en Chile o familiares chilenos?**

- Sí
- No

**10. Tramita algún tipo de visa?**

- Sí
- No

SUGERENCIAS:

---

## Apéndice B

### Diseño de la entrevista a profundidad

1. ¿Cómo lograr el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Libercoop para los próximos 5 años?
2. ¿Cuál debería ser el mercado objetivo al que se dirigiría el servicio financiero.
3. ¿Cómo transmitirle la idea al resto de directores de la cooperativa y cómo lograr un consenso?
4. ¿Cómo realizar el estudio e implementación del nuevo servicio financiero?
5. ¿Cómo determinar efectivamente las necesidades del mercado al cual dirigir el nuevo servicio propuesto?
6. ¿Proyección de a cuánto podrían ascender las ganancias con la implementación de este nuevo proyecto?

## Apéndice C

### **Norma sobre clasificación de cartera, provisiones y castigos de las cooperativas de ahorro y crédito.**

DEPTO.DE COOPERATIVAS MLC/GGG09.07.2003

f:provisiones.

#### Diario Oficial 18 Julio 2003

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener permanentemente evaluada la totalidad de su cartera de colocaciones, a fin de constituir oportunamente las provisiones necesarias y suficientes para cubrir las pérdidas por la eventual irrecuperación de los créditos concedidos, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente resolución.

#### **PROVISIONES SE LA CARTERA COLOCADA**

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán constituir y mantener las provisiones para cubrir los riesgos de la cartera de colocaciones, por un monto equivalente a la pérdida estimada a que se refiere el N°2.5 de esta Resolución. Además, deberán mantener las provisiones para cubrir los riesgos adicionales que se hubieren determinado de acuerdo con lo señalado en el N°2.4 de la presente resolución.

Las provisiones que deben mantenerse variarán según los cambios que experimente la pérdida estimada, en tanto que la exigencia de las provisiones adicionales antes señalada dependerá de la eventual existencia de créditos renegociados. Por consiguiente, las provisiones deberán incrementarse cuando

aumenten los riesgos que ellas cubren y, cuando éstos disminuyan, podrán revertírseles excedentes de provisiones que se produzcan.

En todo caso, las provisiones que deben mantenerse no podrán ser inferiores al 1% del total de las colocaciones e intereses devengados por cobrar al cierre del ejercicio. En el caso que las provisiones determinadas sean inferiores al 1% del total de las colocaciones, reajustes e intereses incluidos, se deberán ajustar aquellas a este porcentaje.

## Apéndice D

### RIESGO DE LA CARTERA

#### ANTECEDENTES

La clasificación de la cartera de colocaciones consiste en la evaluación de la capacidad de pago del deudor respecto de la globalidad de sus obligaciones con la institución. Las cooperativas de ahorro y crédito se caracterizan por mantener carteras de préstamos conformadas por una gran cantidad de microcréditos. Por lo tanto, se hace necesario simplificar la medición del riesgo a través de la morosidad de los socios deudores asignándoles un porcentaje fijo de provisión.

#### PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN LA CARTERA

Los créditos de la cartera de colocaciones de las cooperativas se Clasificarán según la morosidad del socio deudor.

Para tales efectos se considerará la siguiente situación de morosidad, debiendo quedar clasificado, en la categoría que corresponda, el saldo de los préstamos incluidos sus respectivos intereses y reajustes por cobrar:

- i) CATEGORÍA A: Préstamos cuyos deudores mantienen todos sus pagos al día;
- ii) CATEGORÍA B: Préstamos cuyos deudores presentan atrasos no superiores a 30 días;
- iii) CATEGORÍA B-: Préstamos cuyos deudores presentan atrasos superiores a 30 días y hasta 90 días;
- iv) CATEGORÍA C: Préstamos cuyos deudores presentan atrasos de más de 90 días y hasta 120 días;

v) CATEGORÍA C-: Préstamos cuyos deudores presentan atrasos de más de 120 días y hasta 180 días; y,

vi) CATEGORÍA D: Préstamos cuyos deudores mantienen atrasos por más de 180 días.

El atraso a que se refieren los literales precedentes debe determinarse considerando la obligación que por más tiempo mantiene impaga el deudor, sea ésta una cuota o un pago mínimo exigido, como ocurre en el caso de líneas de crédito con pago mínimo. En todo caso, si un deudor mantiene más de un crédito, todos ellos quedarán clasificados en la categoría del crédito con mayor morosidad, aún cuando las restantes deudas se encuentren al día.

#### **DEDUCCIONES DE LOS TRÁMOS DE MOROSIDAD**

Para efectos del cálculo de la pérdida estimada de la cartera, corresponderá deducir de los tramos de clasificación B, B-, C, C-, y D indicados en el numeral 2.2, los siguientes conceptos:

a) Hipotecas constituidas legalmente a favor de la cooperativa que respalden las operaciones de crédito. Dicho monto corresponderá al valor de tasación comercial del bien, determinado por una empresa especializada en la materia. En su defecto, corresponderá al valor del avalúo fiscal vigente para el período. No obstante lo anterior, la tasación comercial no podrá tener una antigüedad superior a un año.

b) Prendas sobre bienes muebles. La cooperativa que haya tomado resguardos adicionales para la conservación de dichos bienes, que cubran

en forma íntegra el riesgo de su pérdida o deterioro, por un valor a lo menos equivalente al monto de la deuda, tales como seguros, podrá descontar el 100% del valor de tasación comercial o avalúo fiscal. En el caso de vehículos motorizados, sólo se deberá descontar el valor del avalúo fiscal.

Para aquellos bienes en prenda no cubiertos por seguros, se podrá descontar el 50% del valor de tasación o avalúo fiscal. Al igual que en la hipoteca, la tasación no podrá tener una antigüedad superior un año.

Las deducciones a que se refiere este numeral se considerarán individualmente por socio deudor, pudiéndose rebajar como máximo el valor de la deuda mantenida en la cooperativa.

Para los efectos de este numeral, sólo podrán considerarse las garantías que estén legalmente bien constituidas, y no exista incertidumbre respecto a su eventual ejecución y/o liquidación a favor de la cooperativa acreedora.

En el evento que el socio mantenga más de una deuda con la cooperativa, el descuento de las garantías se hará sobre el total de deudas.

Para la aplicación de las materias enunciadas en este numeral, deberán distinguir si las garantías reales (hipotecas y prendas) a que se refiere son de carácter general o específico para su imputación. Las garantías a que se refiere este numeral son de primer grado, por lo tanto, quedan excluidas para efectos de la rebaja antes mencionada todas aquellas constituidas con un orden de prelación menor.

El Departamento de Cooperativas podrá instruir la aplicación de ajustes al valor comercial de las cauciones, en el evento que a su parecer existan circunstancias especiales que así lo ameriten.

## Apéndice E

### PROVISIONES ADICIONALES SOBRE CRÉDITOS

#### RENEGOCIADOS

Las cooperativas que renegocien por primera vez algún crédito o cuota deberán constituir y mantener una provisión equivalente a la categoría "B-"de riesgo. Dicha provisión, que será calculada sobre el monto de la nueva operación, deberá mantenerse por un período no inferior a tres meses, momento en el cual deberán reclasificar al socio en la categoría determinada según lo indica la normativa.

En el caso de operaciones renegociadas con periodo de gracia, la aplicación del riesgo adicional se extenderá en ese mismo plazo. Asimismo, el plazo para reclasificar al socio conforme lo señalado en el párrafo anterior, deberá ser contado desde el primer vencimiento, una vez terminado el periodo de gracia.

A las renegociaciones posteriores sobre la misma operación, o sobre otras operaciones correspondientes al mismo deudor, se les deberán asignar una categoría "D" hasta la extinción del crédito.

Los créditos que hayan sido castigados, podrán ser renegociados e ingresados a la cartera vigente. Sin embargo, y para efectos de cálculo, se les asignará la categoría "D" por todo el tiempo que dure la operación.

Para los efectos de constituir esta provisión, se considerarán también los otorgamientos de nuevos créditos, ya sea al mismo deudor o a un tercero, que se destinen a pagar algún crédito que se encuentre en alguna de las situaciones señaladas en los párrafos anteriores.

## Apéndice F

### PÉRDIDA ESTIMADA DE LA CARTERA

El monto que corresponde a la pérdida estimada de la cartera se obtendrá de la siguiente manera:

#### a) PORCENTAJE ESTIMADO DE LA PÉRDIDA DE LA CARTERA

El porcentaje estimado de pérdida de la cartera corresponde a aquél que se obtiene de dividir por el total de créditos clasificados, el monto que resulte de la suma del 1% del valor de los créditos clasificados en categoría B, el 20% del valor de los créditos clasificados en categoría B-, el 40% del valor de los créditos clasificados en categoría C, el 70% del valor de los créditos clasificados en categoría C- y el 90% del valor de los créditos clasificados en categoría D.

Para efectuar este cálculo, deben considerarse los créditos clasificados con los respectivos reajustes e intereses por cobrar.

#### b) PÉRDIDA ESTIMADA DE LA CARTERA

La pérdida estimada de la cartera corresponde al monto que resulta de multiplicar el porcentaje estimado de pérdida definido en la letra a) precedente, por el total de las colocaciones, incluidos sus reajustes e intereses devengados por cobrar.

### CASTIGO DE COLOCACIONES

Los procedimientos que se disponen para el castigo de los créditos que cumplen las condiciones que a continuación se indican, tienen sólo el propósito de depurar el activo en la contabilidad de las cooperativas, lo que no las exime de la obligación de ejercer las acciones para la recuperación de esos créditos.

### **CONDICIONES PARA EL CASTIGO**

El castigo de las colocaciones debe realizarse en los siguientes casos, según el que acontezca primero:

- a) Cuando se cumpla el plazo en que la operación puede mantenerse impaga, según lo dispuesto en el numeral 3.2 siguiente.
- b) Al verificarse la prescripción de las acciones para demandar el cobro mediante un juicio ejecutivo, o al momento del rechazo o abandono de la ejecución del título, debidamente declarados por resolución judicial ejecutoriada.
- c) Una vez agotados los medios de cobro de la deuda, lo cual deberá ser informado por escrito por el encargado de cobranza de créditos, y/o los abogados externos, bajo sus respectivas responsabilidades, y respaldado con los comprobantes de cada gestión.

### **PLAZOS PARA EFECTUAR LOS CASTIGOS DE COLOCACIONES VENCIDAS**

Todas aquellas operaciones que se mantengan morosas, deberán castigarse dentro de los plazos que se disponen a continuación, cualquiera sea el estado de la cobranza del crédito vencido:

- a) Los créditos vencidos que no cuenten con garantías o estén amparados sólo por garantías personales, deberán castigarse en su totalidad al momento en que una cuota o servicio de deuda cumpla 270 días de morosidad, a contar de su vencimiento, sin que ella se haya pagado.
  
- b) Los créditos vencidos amparados por garantías reales, deberán castigarse en su totalidad al momento en que una cuota o servicio de deuda cumpla 730 días de morosidad, a contar de su vencimiento, sin que ella se haya pagado.

**Apéndice G****APLICACIÓN DE LA PROVISIÓN POR CASTIGO DE COLOCACIONES**

Cumplidas las causales y plazos para castigar las colocaciones de un deudor específico, se deberá aplicar la provisión a la deuda y efectuar la siguiente contabilización:

**DEBE**

- "Provisión para la cartera de colocaciones", de la partida 4205
- "Colocaciones castigadas en el ejercicio", de la partida 9602, por el importe total en que se rebaja el activo contra las provisiones.

**Haber**

- La cuenta de colocaciones, reajustes e intereses por cobrar que corresponda del activo de las partidas 1110, 1115, 1205, 1210, 1401 o 1411.
- "Responsabilidad colocaciones castigadas", cuenta de orden de la partida 9900.

Las cuentas de orden de la partida 9602 "Colocaciones castigadas en el ejercicio", se utilizarán para demostrar el monto de los castigos, por lo tanto es obligación mantener un registro actualizado de las operaciones registradas en esta partida.

**REGISTRO AUXILIAR DE LA CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA**

Las cooperativas deberán mantener permanentemente actualizado al cierre de cada mes, un registro auxiliar que identifique, a lo menos, las operaciones a nivel

de rol único tributario del deudor, la categoría de riesgo asignada, el estado de la colocación (vigente, vencido y castigado), y la eventual existencia de renegociaciones.

### **RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS**

Las sumas que se recuperen con posterioridad al castigo de un crédito, deben considerarse como ingresos en el momento en que ellas sean percibidas. Para ese efecto se utilizará la cuenta "Recuperación de colocaciones castigadas" de la partida 8105. Estas recuperaciones, cuando corresponda, darán origen a ajustes en las cuentas de orden de la partida 9602 en que se encuentren registrados los créditos castigados.

### **AJUSTE A LAS PROVISIONES**

El Organismo Regulador, podrá efectuar ajustes a los montos provisionados, si producto de revisiones determina que el riesgo reconocido es insuficiente.

## Apéndice H

Tabla H1

**CUADRO DE PROVISIÓN GLOBAL SOBRE LA CARTERA DE COLOCACIONES**

Categoría	Días de Mora	NºdeSocios	Monto en Pesos	Montoga rantías	Subtotal	% de Provisión	Provisión
A	0					0	
B	1a30					1	
B-	31a90					20	
C	91a120					40	
C-	121a180					70	
D	181ymás					90	
<b>Totales</b>		<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>		<b>(5)</b>

Fuente : Ley de Cooperativas, 2011

(1)= Total de socios deudores clasificados

(2)= Total de la cartera de colocaciones

(3)= Monto de las garantías a deducir

(4)= (2)-(3)

(5)= Pérdida estimada de la cartera

Porcentaje estimado de pérdida de la cartera= $((5/2) \times 100)$

**Ejemplo:** Una cooperativa tiene una cartera de crédito por un total de \$ 120.000.000 y 4.000 socios deudores. Los montos a deducir por concepto de garantías ascienden a \$5.000.000 en la categoría D. El cálculo de la provisión es el siguiente:

Categoría	Días de Mora	No de	Monto en Pesos	Montog	Subtotal	% de Provisión	Provisión
A	0	3.000	70.000.000	-	70.000.000	0	0
B	1a30	500	10.000.000	-	10.000.000	1	100.000
B-	31a 90	100	5.000.000	-	5.000.000	20	1.000.000
C	91a 120	100	5.000.000	-	5.000.000	40	2.000.000
C-	121a180	2	20.000.000	-	20.000.000	70	14.000.000
D	181ymás	298	10.000.000	(5.000.000)	5.000.000	90	4.500.000
<b>Totales</b>		<b>4.000</b>	<b>120.000.00</b>	<b>(5.000.00</b>	<b>115.000.00</b>		<b>21.600.00</b>

Pérdida estimada de la cartera=\$21.600.000.-

Porcentaje estimado de pérdida= $(\$21.600.000/\$120.000.000) \times 100=18\%$

## APENDICE I

### CAPITAL SEMILLA – PROGRAMA CORFO

#### ANTECEDENTES

En etapas tempranas del desarrollo de un negocio, el emprendedor necesita recursos y asesoramiento para la formulación, definición, puesta en marcha, despegue y desarrollo de su negocio, sin embargo dado el nivel de incertidumbre asociado el mercado formal no está dispuesto a financiar el desarrollo de estos proyectos y los recursos propios de amigos y familiares no son suficientes para demostrar sus potencialidades comerciales.

Por otra parte, las fuertes asimetrías de información entre emprendedores e inversionistas privados dificulta a los inversionistas una adecuada valorización de los proyectos y riesgos asociados. Mientras que el emprendedor al no poder estimar con precisión el flujo futuro de ingresos, puede optar por no llevar adelante el emprendimiento.

Por estos motivos, InnovaChile, pone a disposición este tipo de financiamiento "**Capital Semilla**" con el objeto de fomentar la creación, puesta en marcha y despegue de nuevos negocios innovadores.

#### OBJETIVO

El objetivo de esta línea de financiamiento es apoyar a emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos de negocios, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, puesta en marcha y despegue de sus emprendimientos.

**RESULTADOS ESPERADOS.**

Al término de la ejecución del proyecto se espera que a lo menos los emprendimientos apoyados hayan alcanzado los siguientes hitos, de acuerdo a los parámetros establecidos en el subnumeral 11.2 de las presentes bases:

- Ventas iniciales.
- Crecimiento de las ventas.
- Capital levantado.

**ACTIVIDADES FINANCIABLES.**

Los proyectos que se presenten deberán considerar las siguientes actividades financieras, las que deben ser estrictamente conducentes al cumplimiento de los objetivos del mismo. En caso que fuere necesario destinar recursos a actividades no contempladas a continuación, el beneficiario deberá solicitar una aprobación a la Subdirección de Emprendimiento u órgano competente, con anterioridad a la ejecución del gasto.

Adquisición de conocimiento relevante (traída de expertos; bases de datos; estudios relevantes para la comprensión y acercamiento al mercado, tales como: estudios de mercado, estudios conducentes a certificaciones y normas de calidad, estudios de validación comercial, estudios de propiedad industrial, entre otros.)

- Pruebas de concepto en el mercado.
- Actividades de constitución de la persona jurídica e iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos (por ejemplo: gastos notariales, gastos legales, entre otros).

- Prospección comercial (por ejemplo, ferias comerciales, rondas de negocios, visitas a clientes, entre otros.)
- Desarrollo de proveedores, entendido como el conjunto de actividades de articulación y mejoramiento de la gestión del trabajo con el total o un grupo de empresas proveedoras.
- Protección de la propiedad intelectual e industrial. Si el proceso de protección excede del plazo de ejecución del proyecto, el subsidio a otorgar no excederá de este último plazo.
- Validación comercial.
- Certificación es de entidades reguladoras.
- Arrendamiento y adquisición de inmuebles con o sin instalaciones.
- Empaquetamiento comercial de productos o servicios (diseño de envase, fabricación de manuales, diseño de marca, fabricación de muestras, etc.)
- Adecuación o remodelación de infraestructura.
- Difusión comercial.
- Actividades necesarias para la ejecución de las ventas y operación del negocio.

## **PARTICIPANTES**

### **Beneficiario.**

Podrán participar en calidad de beneficiarios:

**a) Incubadoras de Negocios**, esto es, aquellas entidades que hayan recibido financiamiento en calidad de beneficiarios de InnovaChile en las Líneas de Financiamiento de Fortalecimiento u Operación de Incubadoras de Negocios, cuyos proyectos estén actualmente en ejecución o finalizados.

Además, se podrán considerar en esta categoría, a aquellas personas jurídicas con o sin fines de lucro constituidas o fundadas por beneficiarios de las Líneas de Financiamiento mencionadas en el párrafo anterior, reconociéndoseles, en este caso, la experiencia adquirida por su constituyente o fundadora.

**b) Entidades Patrocinadoras**, esto es, personas jurídicas, con o sin fines de lucro, constituidas en Chile, que cumplan con los requisitos establecidos en el "Reglamento de Entidades Patrocinadoras", cuyas postulaciones sean aprobadas y su registro se encuentre vigente. La nómina de Entidades Patrocinadoras se encontrará a disposición de los beneficiarios atendidos en el sitio web de CORFO.

#### **Beneficiario Atendido.**

Podrán participar en calidad de beneficiarios atendidos, personas naturales o jurídicas que tengan interés en llevar a cabo proyectos de emprendimiento en Chile y que cumplan con los siguientes requisitos:

**a) Personas Naturales**, mayores de 18 años, que postulen individualmente, y que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- No presenten iniciación de actividades relacionadas con el objetivo del proyecto por un período superior a 24 meses, contados hacia atrás desde la fecha de postulación a InnovaChile. Excepcionalmente, podrá considerarse a aquellas personas naturales que cuenten con iniciación de actividades por un plazo mayor

al señalado, siempre que la emisión de la primera factura, boleta de ventas o servicios o guía de despacho en un giro relacionado directamente con el objetivo del proyecto haya sido realizada en un plazo menor al anteriormente señalado; para acreditar lo señalado, deberán acompañar durante la postulación una declaración jurada firmada por el beneficiario atendido, de acuerdo a lo establecido en el anexo N°1, cuyo acompañamiento, será revisado durante el análisis de pertinencia.

- Cuyas ventas o servicios totales no excedan de \$100.000.000.-(cien millones de pesos) durante los últimos seis meses anteriores a la postulación. Para efectos de acreditar las ventas o servicios prestados en el período deberán acompañar copia simple de los Formularios 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de igual período, lo que será revisado durante el análisis de pertinencia.

Los beneficiarios atendidos que postulen como personas naturales, podrán constituir una nueva persona jurídica, con fines de lucro, lo que deberá ser informado en forma previa al otorgamiento de la escritura pública o instrumento de constitución, por el beneficiario a InnovaChile.

**b) Personas Jurídicas**, con fines de lucro, comprendiendo, las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, y que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- No presenten iniciación de actividades, relacionadas con el giro del proyecto por un periodo superior a 24 meses a la fecha de postulación a InnovaChile. Excepcionalmente podrá considerarse como beneficiario atendido a aquella persona jurídica que cuente con iniciación de actividades por un plazo mayor al señalado, siempre que la emisión de la primera factura, boleta de ventas o

servicios o guía de despacho en un giro relacionado directamente con el objetivo del proyecto haya sido realizada en un plazo menor al anteriormente señalado; para acreditar lo señalado, deberán acompañar durante la postulación una declaración jurada firmada por el representante del beneficiario atendido, de acuerdo a lo establecido en el anexo N°1, cuyo acompañamiento, será revisado durante el análisis de pertinencia.

- Cuyas ventas o servicios totales no excedan de \$100.000.000.-(cien millones de pesos) durante los últimos seis meses anteriores a la postulación. Para efectos de acreditar las ventas o servicios prestados en el período deberán acompañar copia simple de los Formularios 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de igual período, lo que será revisado durante el análisis de pertinencia.

En cualquier caso, todos los cambios en la propiedad de las personas jurídicas que postulen como beneficiarios atendidos, o de aquellas constituidas durante la ejecución del proyecto, deberán ser informados a InnovaChile. En caso de incumplimiento de esta obligación, InnovaChile pondrá término al financiamiento otorgado para ese proyecto.

La relación entre el beneficiario y el beneficiario atendido estará regulada en un contrato especial, el que deberá contener al menos, los elementos detallados en el anexo N°2, y cuyo acompañamiento será revisado durante el análisis de pertinencia.

#### **Asociados.**

Podrán participar en calidad de asociados, personas naturales o jurídicas. Nacionales o extranjeras.

#### **Fases del Proyecto.**

El plan de trabajo de los proyectos deberá elaborarse en dos fases, considerando un hito crítico de continuidad, mediante el cual se evaluarán los resultados obtenidos y la continuidad del proyecto a la fase dos.

En la fase uno, el Subcomité de Emprendimiento, en adelante el Subcomité, ó el órgano competente, podrá entregar un subsidio, por un monto máximo de hasta \$ 7.000.000 (siete millones de pesos) con el fin del que el beneficiario atendido, utilice los recursos para poner en marcha ó despegar su proyecto.

Al término de esta fase, el beneficiario deberá presentar un Informe de Hito Critico en el que se indiquen los resultados obtenidos y el programa de trabajo para la fase siguiente.

Este informe constituirá un Hito Critico para continuidad a la fase 2, y será presentado ante el Subcomité de Emprendimiento o el órgano que decidió la aprobación del proyecto, el cual, al aprobarlo, podrá entregar un subsidio, por un monto máximo de hasta \$33.000.000.- (treinta y tres millones de pesos), con el fin de que el beneficiario atendido fortalezca o complemente actividades conducentes a la validación comercial, puesta en marcha y/o despegue de su proyecto.

## **PLAZOS DE EJECUCIÓN.**

### **Ejecución del Proyecto.**

El plazo de ejecución del proyecto será de hasta 24 (veinticuatro) meses, contados desde la fecha de la total tramitación de la Resolución de InnovaChile que aprueba el Convenio del Subsidio, o del último acto administrativo según corresponda. Este plazo contempla la ejecución de la Fase 1 y la Fase 2. La

duración de cada una de las Fases, será establecida por el beneficiario en la postulación del proyecto.

### **Cumplimiento de Metas.**

El plazo para el cumplimiento de las metas y evaluación de los resultados de la ejecución del proyecto será de hasta 48 (cuarenta y ocho) meses, contados desde la fecha de postulación del proyecto.

### **Cofinanciamiento**

InnovaChile otorgará un subsidio de hasta el **75% (setenta y cinco por ciento)** del monto total del presupuesto presentado y aprobado para el proyecto, con un tope de hasta **\$40.000.000.- (cuarenta millones de pesos)**, los que se asignarán de la siguiente manera: hasta **\$7.000.000.- (siete millones de pesos)** en la Fase1 y hasta **\$33.000.000.- (treinta y tres millones)** en la Fase 2.

El beneficiario y/o el beneficiario atendido y/o asociados, deberá(n) realizar un aporte pecuniario de al menos un **25% (veinticinco por ciento)** del costo total del proyecto. Este porcentaje deberá mantenerse para cada una de las fases.

***Los recursos asignados son no reembolsables y se entregarán al beneficiario.***

### **PROYECTOS EN EJECUCIÓN**

En el caso de Perfiles de Proyectos en ejecución de la Línea1: "**Estudios de Pre inversión para Proyectos Capital Semilla**", del instrumento denominado "**Programa Capital Semilla**", cuyas bases fueron aprobadas por **Resolución(E) N° 381**, de 29 de junio de 2006, modificadas por **Resolución (E) N°998**, de 27 de noviembre de 2008, ambas de la Dirección Ejecutiva de InnovaChile; o de emprendimientos en ejecución, de cualquiera de las Líneas de Financiamiento

"Apoyo a la Elaboración de Proyectos Apoyo a la Puesta en Marcha de Proyectos Capital Semilla"; o de emprendimientos en ejecución apoyados por una beneficiaria del Concurso "Creación de Incubadoras de Negocios", cuyas bases fueron aprobadas por **Resolución (A)N°193**, de 26 de junio de 2006, de la Dirección Ejecutiva de InnovaChile; o de beneficiarios, cuyos proyectos de emprendimiento hayan sido apoyados en su Fase 1 por una Administradora de Fondo S SAF ,de la Línea de Financiamiento "**Subsidio Semilla de Asignación Flexible**", cuyas bases fueron aprobadas por **Resolución (A) No98**, de 3 de mayo de 2010, de la Dirección Ejecutiva de InnovaChile, se deberán observar las siguientes normas:

- a) Una vez finalizado los Perfiles de Proyectos o los emprendimientos o proyectos de emprendimiento, sólo podrán postular al financiamiento de la Fase 2, para lo cual debe previamente haberse aprobado el respectivo Informe Final.
- b) El beneficiario, que haya sido Patrocinador o Administrador de Fondo SSAF, o haya apoyado alguno de los emprendimientos señalados, deberá descontar al cálculo de los gastos imputables a la cuenta Overhead- según lo dispuesto en el subnumeral 12.2 de las presentes bases técnicas-,el monto por Patrocinio que hubiere recibido en la ejecución de los Perfiles de Proyectos o de los emprendimientos.

## **CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Las propuestas deben contener la metodología y actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos de cada proyecto, debiendo presentar como mínimo lo siguiente:

### **JUSTIFICACIÓN DEL APOYO PÚBLICO**

Debe dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el problema y/u oportunidad de mercado, que da origen al proyecto?
- ¿Qué propone para resolver ese problema y/o aprovechar esa oportunidad de mercado?
- ¿Lo que se propone, es nuevo, es mejor, es diferente? Justifique)
- ¿Qué existe en Chile o en el extranjero relacionado con su solución?
- ¿Qué factores podrían incidir en que su proyecto falle (que hagan fracasar)?
- ¿Cuál es el mercado objetivo, al que pretende llegar con esta solución? ¿Cuál es su tamaño?
- ¿Con qué capacidades técnicas y financieras cuenta el beneficiario para desarrollar el proyecto?

### **CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA.**

El contenido de la propuesta para cada una de las fases deberá ser:

Para la fase 1:

Antecedentes del beneficiario atendido

Descripción general del proyecto/servicio y del negocio.

Descripción general del mercado a abordar.

Descripción breve de las proyecciones de crecimiento del negocio, medido en función de las ventas.

Aspectos relacionados con la propiedad intelectual, si los hubiese.

Describir cualquier otro colaborador relevante vinculado con el desarrollo del emprendimiento, tales como universidades, fondos de capital de riesgo, entidades internacionales, centros tecnológicos u otros.

Descripción del equipo a cargo del proyecto.

Presupuesto

Para la fase 2:

Antecedentes del beneficiario atendido

Actividades y resultados obtenidos durante el desarrollo de la fase 1

Plan de Negocios

Descripción del equipo a cargo del proyecto

Presupuesto

## CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS

### Proyectos para Financiamiento de Fase 1.

	CRITERIOS EVALUACIÓN FASE 1	PONDERACIÓN
1	Mérito innovador y potencial de crecimiento	40%
2	Idoneidad del equipo y colaboradores	60%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Se considerará como Fase 1 el período comprendido desde la total tramitación de la resolución de InnovaChile y la CORFO que aprueba el respectivo Convenio de Subsidio, o del último acto administrativo según corresponda, hasta la entrega del Informe de Hito Crítico

### Proyectos para financiamiento fase 2

Al término de la ejecución de la fase 1, el beneficiario deberá presentar un informe de hito crítico, que será evaluado con los siguientes criterios:

	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN FASE 2</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
1	Idoneidad del equipo.	20%
2	Consistencia y calidad técnica del plan de negocios a implementar en la fase 2	40%
3	Viabilidad del plan de negocios para ser implementado en el mercado y capacidad del equipo para ejecutar la fase 2	30%
4	Actividades y resultados obtenidos durante el desarrollo de la Fase 1	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Sólo podrán continuar con la fase 2, aquellos proyectos cuyo informe de hito crítico, haya sido aprobado por el subcomité u órgano competente

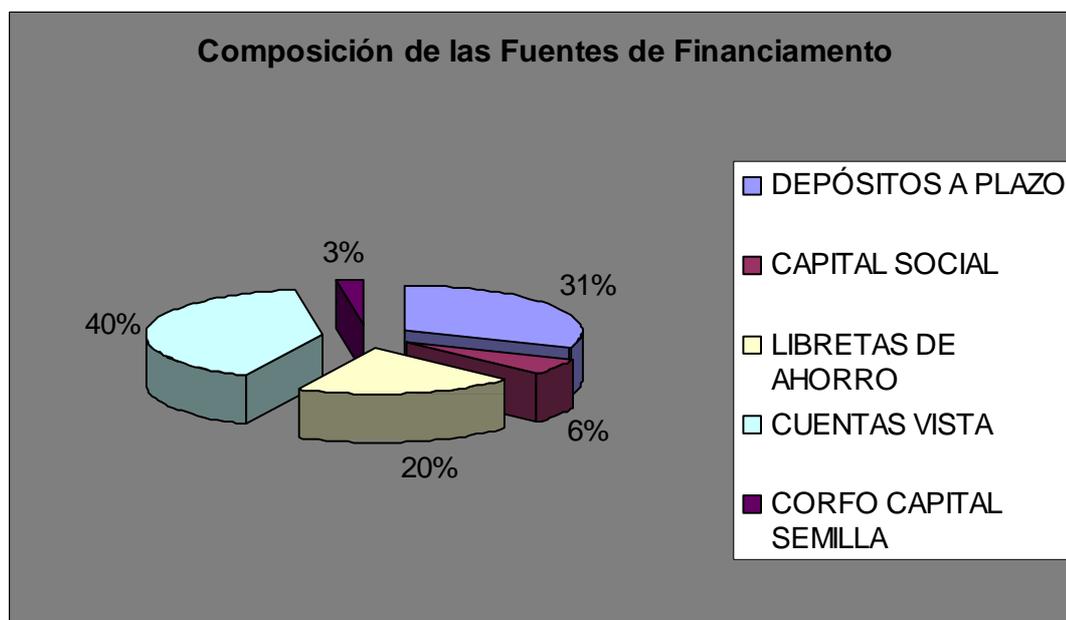
## APENDICE J

**TABLA J1**  
**FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	COSTO MENSUAL	MONTO MENSUAL	MONTO ANUAL
DEPÓSITOS A PLAZO	0,40	40.833.333	490.000.000
CAPITAL SOCIAL	0,00	8.209.975	98.519.700
LIBRETAS DE AHORRO	0,42	71.784.583	861.415.000
CUENTAS VISTA	0,00	8.451.500	101.418.000
CORFO CAPITAL SEMILLA	0,00	3.333.333	40.000.000
		<b>132.612.725,00</b>	<b>1.591.352.700,00</b>

Elaborado por: Zuleika Cevallos, 2013

\* Se considera como ingresos de capital social lo recibido por cuota de capital social de socios efectivamente afiliados a la cooperativa pronosticado para el 2013, considerando una morosidad en cuota de capital del 27%



**Figura J1**  
**Fuentes de Financiamiento**