



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSTGRADOS

Tema:

**MODELO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CRÉDITO PARA EL
DESARROLLO DE MICROEMPRESAS AGRÍCOLAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Contabilidad y Auditoría con mención en riesgos operativos y financieros**

Línea de Investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas

Autor:

Geovanny Fernando Cruz Romero

Director:

Mg. Telmo Diego Proaño Córdova

Ambato – Ecuador

Mayo 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**MODELO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CRÉDITO PARA EL
DESARROLLO DE MICROEMPRESAS AGRÍCOLAS**

Línea de Investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas.

Autor:

Geovanny Fernando Cruz Romero

Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
CALIFICADOR

f. 

Elva Aidee Llerena Barreno, Mg.
CALIFICADOR

f. 

Marco Jacobo Cisneros Martínez, Mg
CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD.
DIRECTOR OFICINA DE POSTGRADOS

f. 



Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 



Ambato – Ecuador
Mayo 2022

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **GEOVANNY FERNANDO CRUZ ROMERO**, con **CC. 080240160-4**, autor del trabajo de graduación intitulado: **"MODELO Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CRÉDITO PARA EL DESARROLLO DE MICROEMPRESAS AGRÍCOLAS"**, previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la oficina de **POSTGRADOS**.

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

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, mayo 2022



GEOVANNY FERNANDO CRUZ ROMERO

CC. 080240160-4

DEDICATORIA

La tesis va dedicada a mi **AMADA FAMILIA**, a mi esposa Patricia por creer en mí, por brindarme todo su amor y apoyo incondicional.

A mis hijos Geovanny Jr y Daniel, por ser ese motor que me impulsa a seguir día a día pese a todas las adversidades que se susciten.

Gracias a ustedes por todo, los amo con toda mi vida.

“Cuando alguien te diga que tú no puedes ser o hacer algo recuerda, está hablando de sus limitaciones no de las tuyas, que esas palabras sean tu motivación”.

Tú decides en qué tipo de persona quieres convertirte.

*Geovanny Fernando Cruz
Romero.*

AGRADECIMIENTO

Muestro mi más sincero agradecimiento a la cooperativa de ahorro y crédito Jesús de Nazareth, por darme la oportunidad de aprender a aprehender cosas innovadoras en el transcurso del proyecto investigativo.

A mi tutor de proyecto, Eco. Diego Proaño por su voluntad, profesionalismo y dedicación, quien con su conocimiento, experiencia, entereza y motivación han logrado en mí, que termine mi anhelo de ser profesional con éxito.

De igual manera, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante en lo personal, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Para todos ustedes:

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

*Geovanny Fernando Cruz
Romero.*

RESUMEN

Uno de los sectores productivos de mayor importancia corresponde al sector agrícola, mismo que, se ve afectado en su impulso por las restricciones crediticias y la insuficiencia de ingresos, en vista que no ofrecen garantías para los créditos bancarios. Por lo que, el presente trabajo tuvo como fin plantear un modelo y procedimiento de gestión del crédito para la microempresa de este segmento. Para ello, se aplicó un estudio de campo, descriptivo, de cohorte transversal, de enfoque cualitativo en el que, se analizó mediante la aplicación de una encuesta los criterios de los clientes de este segmento productivo, así como de los agentes de crédito y jefes de agencia; con el objeto de diagnosticar los escenarios y problemas frecuentes en la consecución de la gestión del crédito. Además, se desarrolló una búsqueda de recursos documentales para determinar los mejores modelos de gestión de crédito aplicado en microempresas agrícolas, se considera sus buenas prácticas y casos exitosos. Finalmente, se implementó un modelo con miras a la gestión de procesos de la microempresa agrícola, basado en las necesidades de los usuarios con miras a una gestión de la calidad que desarrolla los procedimientos y los procesos para su implementación y futura automatización. Para ello, se ha determinado tiempos y tres procesos de gestión para la promoción y publicidad, la gestión de crédito y el seguimiento y recuperación; además, se ha implementado los formatos para el desarrollo documental.

Palabras clave: gestión del crédito, microempresa, agrícola

ABSTRACT

One of the most important productive sectors is the agricultural sector, which is affected by credit restrictions and insufficient income since it cannot offer guarantees for bank loans. Therefore, the purpose of this study was to propose a credit management model and procedure for microenterprises in this segment. For this purpose, a field study was applied, descriptive, of transversal cohort, of qualitative approach in which the criteria of the clients of this productive segment, as well as those of the credit agents and agency managers were analyzed by means of a survey; with the purpose of diagnosing the scenarios and frequent problems in the achievement of credit management. In addition, a search of documentary resources was carried out to determine the best models of credit management applied to agricultural microenterprises, considering their best practices and successful cases. Finally, a model was implemented with a view to the management of agricultural microenterprise processes, based on the needs of the users with a view to quality management by developing the procedures and processes for their implementation and future automation. For this purpose, time and three management processes have been determined for promotion and advertising, credit management, and follow-up and recovery; in addition, the formats for document development have been implemented.

Keywords: credit management, microenterprise, agriculture

ÍNDICE

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. La gestión de crédito en microempresas agrícolas	4
1.2. Variables de éxito o fracaso de modelos y procedimientos.....	7
1.3. Origen y evolución histórica de las microfinanzas en el Ecuador	8
1.3.1. Evolución de la gestión del crédito.....	11
1.3.2. Origen del microcrédito en el sector agrícola.....	12
1.3.3. Gestión del crédito en la práctica microempresarial.....	14
1.3.4. Modelos de gestión de crédito.....	14
1.5. Variables que influyen en el éxito de los modelos.....	16
1.6. El sector financiero en la provincia de Chimborazo.....	18
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLOGICO	21
2.1. Análisis del enfoque, métodos, técnicas y herramientas de investigación ..	21
2.1.1. Tipos de investigación	22
2.2. Resultados de la encuesta	25
2.2.1. Características sociodemográficas de usuario/cliente.....	25
2.2.2. Encuesta clientes sobre la gestión de crédito	29

2.2.3. Encuesta a asesores de gestión de crédito	44
Aspectos sociodemográficos	44
2.2.4. Encuesta a Jefes de agencia	54
2.3. Diseño del Modelo de Gestión del Crédito para microempresas agrícolas	60
2.3.1. Modelo de Gestión de crédito.....	60
2.3.2. Promoción y Publicidad	61
Promoción del Servicio Crediticio.....	61
2.3.3. Recepción de solicitud y documentación.....	62
2.3.4. Tipo de documentación a presentar según el caso lo amerite:	63
2.3.5. Verificación e Inspección.....	63
Análisis IN SITU de la Actividad Socio económica.....	63
2.3.6. Análisis - Evaluación y Resolución	65
2.3.7. Otorgamiento - Desembolso.....	66
El desembolso de los Créditos	66
Seguimiento y Recuperación.....	67
CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL MODELO DE CRÉDITO.....	69
3.1. Procedimientos para la aplicación del Modelo de Gestión del Crédito	69
3.2. Desarrollo del Procedimiento de Gestión del Crédito	72
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	82

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Modelo teórico	17
Gráfico 2.	Actividad de los socios	25
Gráfico 3.	Estado civil	26
Gráfico 4.	Grupos de edad socios.....	27
Gráfico 5.	Lugar de residencia de socios	28
Gráfico 6.	Posibilidad de contar con un producto crediticio de confianza ...	29
Gráfico 7.	Nivel de endeudamiento	30
Gráfico 8.	Número de entidades crediticias.....	31
Gráfico 9.	Acuerdo respecto a la tasa de interés	32
Gráfico 10.	Tasa de interés asertiva	33
Gráfico 11.	Acuerdo del plazo que otorga la entidad financiera	34
Gráfico 12.	Perspectiva del plazo.....	35
Gráfico 13.	Accesibilidad para el otorgamiento del crédito	36
Gráfico 14.	Acuerdo con el valor de recargo de cobro por mora.....	38
Gráfico 15.	Razones por desacuerdo en los recargos por mora	39
Gráfico 16.	Ayuda de la entidad financiera en tiempos de pandemia	40
Gráfico 17.	Tipo de ayuda recibida por parte de la entidad financiera	41
Gráfico 18.	Acuerdo sobre el producto de crédito adaptado a la necesidad.	42
Gráfico 19.	Destino del último crédito	43
Gráfico 20.	Institución donde labora	44
Gráfico 21.	Tiempo de labor en al institución	45
Gráfico 22.	Tamaño de la cartera crediticia de gestión.....	46
Gráfico 23.	Porcentaje de cartera vencida	47

Gráfico 24.	Porcentaje de cartera orientado al segmento agrícola	48
Gráfico 25.	Gestión de cartera vencida segmento agrícola	49
Gráfico 26.	Existe denominación por tipo de asesor.....	50
Gráfico 27.	Esquema de comisiones de cumplimiento	50
Gráfico 28.	Existencia de rotación de zonas de atención	51
Gráfico 29.	Motivación económica del personal.....	52
Gráfico 30.	Existencia de penalización económica.....	52
Gráfico 31.	Cargo que desempeña	54
Gráfico 32.	Años de trayectoria.....	56
Gráfico 33.	Nombre del producto crediticio agrícola	57
Gráfico 34.	Modelo crediticio	58
Gráfico 35.	Proceso de promoción y publicidad.....	72
Gráfico 36.	Proceso de crédito.....	73
Gráfico 37.	Proceso de seguimiento y recuperación.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Aspectos para el desistimiento de acceso a un crédito	37
Tabla 2.	Alternativas en tiempos de pandemia	53
Tabla 3.	Entidades encuestadas	55
Tabla 4.	Manual de crédito	57
Tabla 5.	Cuadro de comparativo de propuestas de crédito	71
Tabla 6.	Procesos de modelo de gestión de crédito	71

INTRODUCCIÓN

El trabajo se refiere a la propuesta de un modelo y procedimiento de gestión del crédito enfocado hacia el desarrollo microempresarial agrícola. En el ámbito crediticio es necesario adoptar medidas para gestionar y medir el potencial de las entidades financieras en sentido general así, incentivar a los microempresarios a adquirir un financiamiento para cubrir todas sus necesidades familiares o de negocio, por lo cual, es de vital importancia para el sector financiero identificar oportunidades de mejora para brindar un buen servicio a sus socios-clientes.

El sector agrícola provee los principales productos alimentarios a las grandes ciudades por lo que el financiamiento para generar producción, se ha visto influenciado por la informalidad de forma específica en los pequeños productores, que generalmente presentan dificultades para acceder a un crédito, que considera que las entidades visualizan dificultades en el pago de la deuda por factores propios del segmento agrario.(Torres & Calcanapón, 2019)

Las instituciones financieras (IFIs) generarán una línea de crédito apropiada que proyecte efectivamente el desarrollo agrícola del microempresario, para de esta manera contar con una eficiencia óptima en la promoción, colocación y recuperación crediticia de la organización; para ello, se obtienen atributos que permitan un mejor rendimiento del microempresario agrícola desde la perspectiva de gestión, y así, buscar la relación entre las variables y su posible asociación hacia un beneficio común entre las partes.(Keil, 2007)

La situación problemática, se enmarca en la gestión de crédito actual que no responde a las necesidades de la organización ni al segmento microempresarial, afecta así su gestión. “El incremento de la cartera de crédito en los diversos bancos públicos

del Ecuador ha incidido en el incremento del riesgo crediticio. Las debilidades en los procedimientos de cobro, por la falta de instrumentos que permitan garantizar la recuperación, desencadenan una debilidad al momento de controlar a tiempo los índices de este tipo de riesgo, tiene como consecuencia negativa el incremento de la morosidad en la cartera de crédito” (García, 2018).

En este sentido la investigación, se desarrolla con un enfoque mixto, de tipo descriptivo, observacional, de campo y documental. Bajo este escenario, se define como problema científico: ¿Cómo mejorar la gestión de crédito para las microempresas agrícolas?

La propuesta plantea un diseño de un modelo y procedimiento de gestión crediticio; que fundamenta de forma teórica la gestión del crédito para el diseño y un modelo asociado a instituciones financieras, además de realizar un diagnóstico de las limitaciones de la gestión del crédito para el análisis del desarrollo económico de las microempresas, determina nuevas ofertas crediticias para los generadores de microempresas agrícolas, para finalmente identificar los componentes del modelo y procedimiento crediticio con estándares de calidad para segmento agrícola.

El capítulo I realiza un estudio de los antecedentes, desarrollo y evolución de los modelos y procedimientos de gestión de crédito, así como, de las variables que influyen en el éxito o fracaso del diseño e implementación de este en las microempresas agrícolas. Se analiza ¿el origen y evolución histórica de las microfinanzas en el Ecuador?, ¿la caracterización de modelos y procedimientos de gestión de crédito para el desarrollo de microempresas agrícolas? Y ¿las variables que influyen en el éxito o fracaso de los modelos y procedimientos de gestión de crédito para el desarrollo de microempresas agrícolas?

El capítulo II, se enfoca en la propuesta y el diseño del modelo y procedimiento de gestión del crédito para microempresas agrícolas. Se revisa ¿la caracterización del sector financiero en la provincia de Chimborazo, ¿el análisis de las variables que influyen en el éxito de los modelos y procedimientos estratégicos para microempresas agrícolas? Y ¿El diseño del Modelo de Gestión del Crédito para microempresas agrícolas en la provincia de Chimborazo?

Y el capítulo III desarrolla del modelo y procedimiento de gestión del crédito para microempresas agrícolas en la provincia de Chimborazo, bajo los siguientes parámetros: ¿procedimiento para la aplicación del modelo de gestión del crédito para microempresas agrícolas en la provincia de Chimborazo? Y ¿Desarrollo del procedimiento de gestión del crédito para la provincia de Chimborazo?

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

El capítulo pretende realizar un estudio de los antecedentes, desarrollo y evolución de los modelos y procedimientos de gestión del crédito, así como de las variables que influyen en el éxito o fracaso del diseño e implementación de este en las microempresas agrícolas.

1.1. La gestión de crédito en microempresas agrícolas

La gestión de crédito como parte de la operación de mercado consiste en la transferencia monetaria de un prestatario cuya actividad, el demandante adquiere un compromiso de devolver la cantidad de dinero con una tasa de interés; dicha tasa, se emplea para costear gastos del organismo prestamista y réditos de la actividad.(Torres & Calcanapón, 2019)

La agricultura es una fuente importante para el sustento de la población en todo el mundo y desempeña un papel fundamental en la reducción de la pobreza y la minimización del hambre. Los agricultores, se enfrentan a muchas dificultades, como una productividad mínima de la mano de obra, bajos beneficios y restricciones crediticias que tienen efectos adversos en la producción agrícola. La productividad depende principalmente de los factores de crédito para asegurar la tierra agrícola.

Los créditos agrícolas mejoran ampliamente los ingresos y el bienestar de los agricultores. Para promover el bienestar de este grupo, la mayoría de los países agrarios, generan ganancias potenciales a través de programas de crédito. La misma que tiene su origen en la economía agraria en 1960 para proporcionar relaciones sociales con una propiedad dinámica de producción y reproducción. También ofrece un cambio en el proceso histórico y contemporáneo para la formación y el desarrollo de la agricultura. Además, proporciona un desarrollo económico drástico de la historia moderna a través de diferentes caminos y la

producción en diferentes momentos y lugares. No obstante, un desajuste en el mercado de capitales proporciona un impacto negativo en el crecimiento de las explotaciones agrícolas.

El crédito agrícola es un factor esencial para la productividad. La economía agraria permite asegurar el crédito agrícola, en términos porcentuales es alrededor del 85% de un total de créditos. Por lo general, los pequeños agricultores utilizan el crédito agrícola para su supervivencia y los grandes agricultores lo utilizan para mejorar sus flujos de ingresos.(Amanullah et al., 2020)

Existen imperfecciones en el mercado financiero que genera como efecto una restricción del flujo de comercio en base al capital externo establece restricciones que afectan al crédito de microempresarios. El acceso al crédito del sector financiero, se ha enfocado de forma tradicional a la banca comercial que atiende la demanda de sectores de mayor desarrollo relativo, como el comercio, la industria, las exportaciones primarias, queda sin atención importantes sectores constituidos por productores rurales, pequeña y mediana industria, empresarios independientes, mujeres empresarias, etc. que requieren el diseño de esquemas y modalidades de financiamiento adecuados.(Hinojosa, 2020)

Según el estudio de (Jaramillo et al., 2013) los microempresarios agropecuarios mostraron una línea de emprendimiento relevante que involucra el incremento de una cultura de capacitación para la implementación tecnológica y la gestión de crédito misma que propenderían al fortalecimiento de la actividad productiva de los emprendedores del sector rural.

En el estudio de (Salazar, 2018) realiza un análisis de microfinanzas y la influencia en la productividad del sector agrícola y, se indica que las personas del sector rural

cuya actividad principal es la agricultura tienen una menor formación académica y cualificación y por ende, se verifica una menor productividad convirtiéndose en los más vulnerables del sector productivo, las opciones microfinancieras observadas muestran que este grupo de micro empresarios opta en un 39% por obtener financiamientos en cooperativas de ahorro y crédito, el 13% en bancos privados, el 39% en la banca pública y el 8% en mutualistas; además existe una relación determinante entre los créditos que otorgan las financieras y el sector agrícola en términos de que estas conectan la accesibilidad hacia los productos financieros de parte de los pequeños agricultores, esto a pesar de que los productos financieros no están diseñados de acuerdo a las necesidades de producción y cosecha de este sector.

En las economías en desarrollo, los agricultores suelen verse obstaculizados por las restricciones crediticias y la insuficiencia de ingresos, no ofrecen garantías para los créditos bancarios. Los créditos gubernamentales eran comunes antes de la década de 1990 para los agricultores con incumplimiento estratégico. Para el funcionamiento eficaz de la productividad agrícola, las limitaciones de financiación internas o externas desempeñan papeles fundamentales.

La combinación de factores de financiación externa e interna afecta significativamente a la productividad de las explotaciones, y debido a la insuficiencia de flujo de caja muchas explotaciones demandan financiación externa. El lento proceso de crecimiento es evidente en los países menos desarrollados debido a las omnipresentes restricciones crediticias y al deficiente sistema financiero. Si los agricultores no obtienen créditos a tipos de interés más bajos, acaban por obtenerlos a un tipo de interés elevado. No hay que olvidar que la devolución del crédito es una gran tarea si el crédito es heredado. (Amanullah et al., 2020)

La falta de recursos financieros para la adquisición de insumos agrícolas, semillas y maquinaria para las actividades cotidianas incrementan la inestabilidad propia del sector económico, además del escaso conocimiento del manejo financiero y de las actividades productivas.(Carpio, 2018) Por lo que hace inherente un cambio en el modelo destinado hacia el proceso de gestión crediticia hacia esta parte del sector productivo.

1.2. Variables de éxito o fracaso de modelos y procedimientos

Sobre la gestión del crédito para el desarrollo de microempresas agrícolas, en la investigación de (Abid et al., 2020) explica que el desarrollo de un modelo conceptual es vital para el acceso al crédito de los pequeños agricultores orgánicos para mantener sus medios de vida. Sin embargo, los pequeños agricultores, se enfrentan continuamente a graves problemas para obtener financiación, lo que lleva a reducir la inversión y a su vez pone en peligro los medios de vida. Por lo que, se planteó un modelo teórico que fue probado empíricamente para explorar cómo la agilidad y la innovación en la financiación y cómo estos, a su vez, aceleran el flujo financiero en la cadena de valor y mejorar la competitividad.

El desarrollo del modelo teórico muestra el potencial para aumentar la solvencia de los pequeños agricultores y superar las incertidumbres que impiden el acuerdo de crédito tradicional de la cadena de valor, el mismo proporciona nuevas formas de integrar a los socios de la cadena de valor, a través de la tecnología de la información y la comunicación y los acuerdos de gobernanza en la financiación de la cadena de valor de sus productos. Las mediaciones de innovación y agilidad que afectan significativamente al desarrollo de nuevos productos financieros para agilizar el flujo financiero, lo que a su vez influye positivamente en la competitividad de la cadena de valor. El primordial considerar los juicios significativos para que las relaciones de confianza entre los socios de la cadena de valor aprovechen positivamente el desarrollo de productos innovadores para agilizar la financiación.

Por lo tanto, este modelo teórico no es considerado como una solución rápida, sino como un proceso de prueba, error y aprendizaje a través de la práctica.

Los modelos de gestión de procedimiento de crédito han sido estudiados a nivel de las instituciones financieras grandes a nivel de Ecuador como es el caso del estudio de (Caraballo Martínez, 2017) mismo que realiza un análisis del crédito agrícola en una institución financiera ecuatoriana (BanEcuador) y su influencia el fortalecimiento productivo, el mismo muestra que el crédito, se convierte en un instrumento de desarrollo además del fortalecimiento productivo; cuya propuesta apuntó a un modelo basado en la capacitación de la parte de la agricultura como del sector alimentario con una visión de empresa que tuvo como uno de sus ejes la sostenibilidad y en sus componentes estratégicos la disponibilidad, acceso y el consumo entre los principales.

Las investigaciones de la gestión del crédito en Chimborazo centran su atención en el diseño de un modelo y procedimiento crediticio; sin embargo, existen algunas variables que frenan la implementación de estos en dichas cooperativas, las mismas están relacionadas directamente con la entidad financiera y sus colaboradores. El origen y evolución de la gestión crediticia fue el punto de partida que orientó el trabajo de investigación hacia el estudio de variables a evaluar, y al modelo propuesto para las microempresas agrícolas. El origen de la gestión crediticia es la razón de ser de este primer apartado de la investigación, posteriormente, se analiza la evolución y el estado de este en el entorno microempresarial.

1.3. Origen y evolución histórica de las microfinanzas en el Ecuador

Las microfinanzas son aquellos servicios financieros orientados hacia el desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. En el marco de la globalización, las microfinanzas, se han acuñado como un enfoque de las finanzas que apuntan a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros

para aquellos sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional, y que comprenden el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, pensiones, servicios de pago, préstamos para vivienda, seguros, emergencias y otros préstamos privados, etc. para personas de bajos ingresos y para las empresas micro, pequeña y mediana, por tanto, las microfinanzas incluyen los productos y servicios financieros y no financieros que proporcionan las entidades a las personas de bajos ingresos que no han sido incluidas en el sistema financiero formal, para el desarrollo de actividades productivas, de comercio o servicios.(Cuasquer & Maldonado, 2011)

Las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados, bolsas de valores para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o de las zonas rurales, esta característica permite que las microfinanzas tengan un alto grado de importancia en la formulación de políticas para la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como ahorro, préstamos, seguros, entre otros.

De esta forma, se logra una mayor profundización financiera o profundidad de alcance. En Ecuador. uno de los mayores logros de las microfinanzas es el sistema de cooperativas de ahorro y crédito. Además, existen algunos esfuerzos de organizaciones no gubernamentales (ONG) que han contribuido con servicios financieros a determinados sectores, comunidades y grupos de la población en condiciones de pobreza que no tienen acceso a las finanzas formales (específicamente a los bancos privados). Asimismo, se ha conformado la Red Financiera Rural (RFR) que busca aglutinar a las instituciones que hacen microfinanzas en el país.(Jácome et al., 2004)

El crecimiento económico del Ecuador ha estado marcado por una serie de factores externos e internos, que han provocado desequilibrios sociales, ambientales y económicos. Los años 70 estuvieron acompañados del auge petrolero, de elevadas tasas de crecimiento del PIB, de un fortalecimiento del modelo de industrialización por sustitución de importaciones, pero sin perder la característica de ser un país exportador de bienes primarios, y de un incremento agudo del endeudamiento externo.

Durante este periodo entre 1972 y 1973, existió un aumento en términos reales del gasto social como porcentaje de PIB. En la década de los ochenta, Ecuador volvió a la democracia tras las dictaduras militares, pero factores como la crisis de la deuda, el conflicto bélico con el Perú de 1981, la caída de los precios del petróleo, el fenómeno El Niño, el terremoto de 1987 y la persistencia en el endeudamiento externo, provocaron una desaceleración de la economía que vino marcada por severos ajustes fiscales y programas de estabilización. Durante la presidencia del Dr. Oswaldo Hurtado (1981-1984), el gasto social real como porcentaje del PIB disminuyó de manera drástica; durante el gobierno del Ing. León Febres Cordero (1984-1988), se intentó recuperar el gasto social real; sin embargo, tras el terremoto del año 1987 éste quedó en un 9.9% como porcentaje del PIB. En el nuevo gobierno del Dr. Rodrigo Borja (1988-1992), el gasto social real como porcentaje del PIB tendió a recuperarse y crecer, debido en gran parte al incremento de los precios del petróleo.

Asimismo, durante este período presidencial, se impulsó el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (m-pymes), a través del apoyo a las unidades económicas informales, microempresariales y artesanales. Durante los primeros años de la década de los noventa, la economía ecuatoriana presentaba síntomas de una leve recuperación, lamentablemente el gasto social real como porcentaje del PIB cayó; la situación del país, se vio agravada fuertemente desde la segunda mitad de la década debido a algunos shocks externos, como el conflicto bélico con el Perú,

la crisis financiera mexicana, la agudeza del fenómeno El Niño, y problemas internos políticos durante los gobiernos de Arq. Sixto Durán, Abg. Abdalá Bucarón y Dr. Jamil Mahuad. Asimismo, a finales de 1999 el desempleo creció considerablemente debido a la crisis financiera y al cierre de varias empresas y microempresas; esta crisis económica, política, social y financiera que atravesó el país, desembocó en la dolarización oficial y unilateral de la economía en enero de 2000.

A partir de este hecho concreto la necesidad de proteger a la sociedad de la vulnerabilidad económica del país, pasa por adoptar políticas que permitieron la reactivación de los sectores microeconómicos y superar las prácticas de racionamiento de crédito que afectan a las micro, pequeñas y medianas empresas, así como a personas con ingresos bajo la línea de pobreza. En este sentido, las microfinanzas, se constituyeron en parte de las políticas de gobierno al estar acompañadas de las políticas de gasto social para combatir la pobreza y extrema pobreza, para dar un impulso al desarrollo económico y social del país. (Jácome et al., 2004)

1.3.1. Evolución de la gestión del crédito

El Ecuador tiene una larga trayectoria de instituciones de microfinanzas vinculada, fundamentalmente, al sistema de cooperativismo. Las asociaciones gremiales y cooperativas datan de 1879; se conformó la primera institución con estas características en la ciudad de Guayaquil denominada como la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, de ahí en adelante el desarrollo del sistema cooperativo ha sido sumamente dinámico, así como el de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC). El censo de COAC a junio de 2002, reportó 350 instituciones no reguladas que atendían alrededor de 586,000 socios, La información financiera del ejercicio 2001 indica que las COAC no reguladas habían concedido un monto real de crédito de 116'621.423 USD. (Jácome et al., 2004)

A partir del punto de vista de Hugo Jácome (2004) sobre las cooperativas de crédito, es también importante prestar atención a la funcionalidad de estas en términos de motivación, estructura organizacional, administración, procedimientos y requisitos, así como el tipo de clientela que atienden, frente a otros proyectos de microfinanzas que operan en Ecuador. La naturaleza profunda de los fallos del mercado en el sector financiero realza el importante papel que juega la reglamentación, el monitoreo y la supervisión de la gestión de crédito. La mayoría de las evaluaciones de impacto, se han limitado a medir cuantitativamente la sostenibilidad financiera y el alcance para hogares pobres. En donde fallan la mayoría de las evaluaciones es en captar la complejidad del proceso de deuda en el que, se envuelven los hogares y en no situar el tema de la necesidad de créditos y ahorro de las viviendas pobres en un contexto institucional más amplio y macroeconómico. Este punto está más elaborado en la discusión sobre el papel del microcrédito en la reducción de la pobreza.(Floro, 2004)

Según el estudio de (Cuasquer & Maldonado, 2011) en Ecuador 88.6% de todas las COAC consultadas operan en el segmento de microcrédito de subsistencia minorista. El 80% opera en el segmento de acumulación simple, y solamente el 24.3% en el segmento de acumulación ampliada; es decir, que gran parte de las cooperativas aplicadas la encuesta (75.7%), conceden operaciones del microcrédito cuyo monto oscila entre USD. 100 y 10.000.

1.3.2. Origen del microcrédito en el sector agrícola

El microcrédito tiene como fin el fomento del autoempleo como un elemento que brinde la erradicación de la pobreza, genera en los sectores de escasos recursos un posible acceso a un financiamiento para iniciar una actividad productiva con miras al mejoramiento de su calidad de vida, por tanto el esquema del micro financiamiento, se ha colocado a nivel mundial inclusive con la implementación de recursos gubernamentales así como la creación de organismos con y sin fines de lucro, que se focalizan en este tipo de servicios con la participación incentivada a las instituciones financieras para su participación en el mercado de forma focalizada.

El fundamento inicial del microcrédito era el cobro de bajas tasas de interés, sin embargo en base a las consideraciones de los supuestos asimétricos que involucra la información completa del deudor y el riesgo moral y la teoría de la selección adversa dio como efecto el cobro de altas tasas de interés esto debido al riesgo de crédito, no obstante que los receptores se han determinado como buenos pagadores.(Rodríguez Vázquez & Aguilar Pérez, 2013)

La gestión del microcrédito nace como un impulso de los gobiernos locales a la gestión de la economía como lo señala (Carvajal et al., 2019) y señala que logra ser una fuente que genera trabajo y beneficiarios directos. El sistema financiero nacional es un pilar fundamental dentro de la economía, dada su función de canalizar el ahorro hacia la inversión, en las entidades financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la figura de los microcréditos, que es todo crédito no superior a 150 remuneraciones básicas unificadas, otorgado a los prestatarios, que estén categorizados como microempresarios. Este tipo de crédito nace en 1974, Mahammad Yunus en Bangladesh preocupado por la situación de estancamiento de los emprendimientos que sustentaban la economía familiar, toma la decisión de ofrecerles pequeños créditos sin garantías, para evitar que sigan haciendo uso de fuentes informales con altas tasas de interés. Desde entonces el microcrédito ha formado parte de la clasificación de los créditos a favor de pequeños emprendedores en diferentes países del mundo, en los que, se incluye Ecuador. Y, se señala como microcrédito a aquella acción que otorga financiamiento al sector pobre de la economía con la finalidad de generar sus propios ingresos.

A pesar de la proliferación de programas de microfinanzas en varios países en desarrollo, incluye a Ecuador, no está claro en qué medida el crédito, se ha dirigido a grupos vulnerables como para tener un impacto significativo. Varios estudios de proyectos de microfinanzas en Asia y en América Latina muestran que el impacto del préstamo de microcréditos varía ampliamente entre áreas rurales y urbanas, y

entre los diferentes programas y de forma en los productores agrícolas he aquí donde rige su origen.(Floro, 2004)

El artículo de (Auquilla et al., 2019) sobre la sostenibilidad de los emprendimientos de la economía popular y solidaria enfocada en un sector netamente rural como caso de estudio en Ecuador, y concluye la necesidad de diseñar una propuesta que garantice las condiciones de sostenibilidad financiera y social del emprendedor.

1.3.3. Gestión del crédito en la práctica microempresarial

Existen muchos tipos de crédito, sin embargo para el planteamiento del modelo, se enfoca en la habilitación refaccionario, que son los más solicitados por los empresarios, ya sea para apoyarse en su capital de trabajo o en la compra de maquinaria y/o equipo necesario para la microempresa. El crédito de habilitación o avío consiste en otorgar recurso financiero con el objetivo de que sea utilizado en compra de mercancía, materias primas, arrendamiento, nóminas e insumos, con un impacto en los inventarios, gastos, costos y utilidades. En algunos casos, se utiliza como una solución de liquidez, pero corre el riesgo de mermar las utilidades, e incluso disminuir la liquidez en un mediano plazo si no, se ajustan los procesos de cobro y pago de la empresa.(Rodríguez Vázquez & Aguilar Pérez, 2013)

1.3.4. Modelos de gestión de crédito

Varios estudios han analizado que la financiación de la cadena de valor desempeña un papel fundamental a la hora de proporcionar la financiación necesaria en las distintas fases de la producción y la transformación(Swamy & Dharani, 2016). Un estudio realizado por Oberholster y sus compañeros de ha identificado los principales factores, como la integración de la cadena, la asociación estratégica, los servicios de apoyo y la gama de productos que influyen en la competitividad de la cadena de valor. Determinaron que el desarrollo de un modelo conceptual tiene la

capacidad de crear relaciones sólidas entre las instituciones financieras y los pequeños productores.(Oberholster et al., 2015).

Un estudio de(Miller & Jones, 2010)ha constatado que la financiación de la cadena de valor ofrece una oportunidad para reducir el coste y el riesgo de la financiación, y llegar a los pequeños agricultores. (Kopparthi & Kagabo, 2012) realizaron entrevistas directas a 122 agricultores y al personal de las instituciones financieras de Ruanda y determinaron que la financiación de la cadena de valor mejoraba la productividad y los beneficios de los agricultores. Otros estudios han constatado la contribución clave de la tecnología y el intercambio de información en la financiación de la cadena de valor, que no sólo aumentan la eficiencia de la producción, sino que también reducen el coste de las transacciones (Chen et al., 2015). Además, también determinaron que las innovaciones en los productos tienen la capacidad de integrar a los pequeños agricultores y reducir los costes de transacción.

El estudio de (Gouri & Mahajan, 2017) ha descubierto que el desarrollo de modelos de financiación tiene la capacidad de integrar a los actores de la cadena de valor mediante acuerdos contractuales que reducen significativamente la información asimétrica y aumentan el flujo financiero dentro de la cadena de valor.

La evaluación de la gestión de las microempresas en México según (Rodríguez Vázquez & Aguilar Pérez, 2013) es complicada porque llevan una escasa administración de sus finanzas, sin embargo, se ha desarrollado un modelo que permita medir y evaluar la administración financiera de las microempresas.

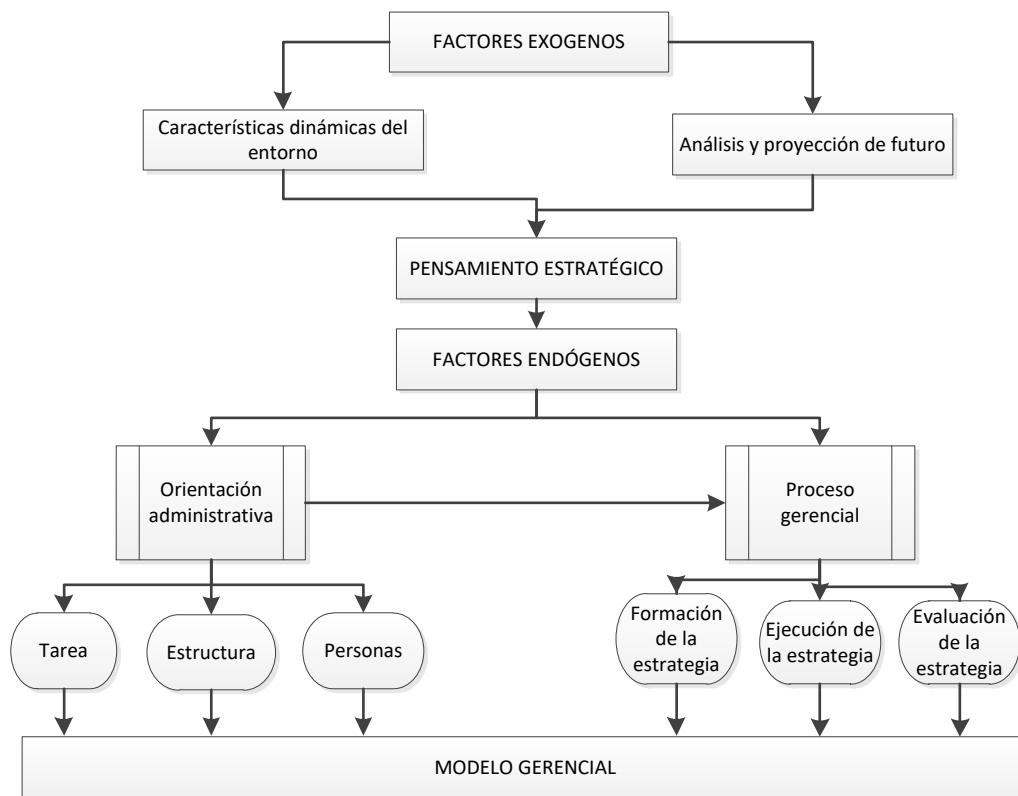
Se propone una metodología financiera orientada a la medición individual de la microempresa y no a grandes volúmenes de información, además de ser fácil de aplicar e interpretar, se considera que el microempresario posee la información

necesaria, con los datos simples de operación, ante esta necesidad se ha implementado el modelo llamado FOCO*, cuyo objetivo es medir el impacto del financiamiento a las microempresas. Si, se toma en cuenta su contexto, este modelo, se basa en veinte indicadores clasificados por su naturaleza y función; el primer grupo son los indicadores “Fundamentales” (F), el segundo son indicadores de “Operación” (O), posteriormente los indicadores de “Crecimiento” (C) y por último los de “Oportunidad” (O*) y mediante estos indicadores, se pretende verificar cómo han ayudado los financiamientos a las microempresas. Lo que convierte a este modelo en efectivo instrumento para la evaluación de las finanzas. (Rodríguez Vázquez & Aguilar Pérez, 2013)

1.5. Variables que influyen en el éxito de los modelos y procedimientos estratégicos de crédito para microempresas agrícolas

Si, se aborda los diferentes modelos y procedimientos estratégicos en la microempresa agrícola, se parte desde la exploración de modelos teóricos que ha mención de los autores generan las pautas del pensamiento estratégico como el modelo gerencial en relación con el pensamiento estratégico figura 1. Dicho modelo plantea elementos esenciales del mundo globalizado en base a la dinámica del entorno y una proyección a futuro dentro de los factores exógenos que confluye en el pensamiento estratégico, por lo que el enfoque de los factores endógenos de orientación administrativa y el proceso que aterriza en diferentes atributos que involucran el modelo gerencial. El mismo fue orientado por (Montealegre González et al., 2017) en empresas agroindustriales, y concluyen que, se percibe que su visión de futuro obedece más a una mentalidad empresarial intuitiva y artesanal como resultado de la observación y el análisis diario de los acontecimientos y no de procesos formales de sistematización de la información y de conocimiento administrativo. Lo ubica la necesidad de un modelo que aborde estas variables.

Gráfico 1. Modelo teórico: relaciones entre modelos gerenciales y pensamiento estratégico



Fuente: (Montealegre González et al., 2017)

Según (Chacon Bermeo & Olmedo Vera, 2021), existen factores que intervienen en la gestión administrativa de las empresas agrícolas que determina su modelo de éxito y en primera instancia es la capacitación, luego el factor de ambiente laboral denota el alto nivel de liderazgo del microempresario y brinda condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad y su éxito. En el caso del modelo de evaluación de gestión de microempresas FOCO cuyas variables permiten medir la eficacia de la empresa, indicadores de operación, indicadores de crecimiento y finalmente los estimadores de oportunidad ha sido posicionado como una guía de administración de los procedimientos financieros que garantiza estratégicamente la subsistencia, crecimiento, operatividad en conjunto encaminado al éxito de la microempresa en función de la oportunidades de contexto. (Rodríguez Vázquez & Aguilar Pérez, 2013)

Autores como (Gouri & Mahajan, 2017) han definido como modelos en relación a la parte financiera para la microempresa agrícola define esencialmente variables enfocadas a la cadena de valor, de ellas indica que en lo que refiere al producto financiero está el agregador de crédito que refiere a la forma de financiación que, se concede a los agricultores para invertir en actividades de cultivo agrícola, se entiende que el reembolso, se realiza en el momento de la cosecha. Este acuerdo suele ser a corto plazo y de carácter estacional según el modelo planteado.

Otro elemento consiste en el crédito del proveedor de insumos que trata de una financiación informal directa basada en la confianza entre el productor y el proveedor de insumos. Así mismo, se plantea un procedimiento de financiación enfocado al crédito de la empresa comercializadora en este acuerdo, la empresa comercializadora, el procesador u otros actores de la cadena de valor proporcionan crédito en efectivo o en especie al productor, al agregador o a otros actores de la cadena de valor.

Financiación por parte de la empresa líder este modelo también, se conoce como agricultura por contrato y, se diferencia de los instrumentos mencionados anteriormente en que la empresa líder garantiza la recompra de la producción del agricultor y todos los requisitos para la producción del cultivo son financiados por la empresa líder. Además de los insumos y el capital de trabajo, la empresa líder proporciona semillas de calidad, servicios de extensión, formación y un paquete de prácticas para la producción de calidad que, se adapte a sus necesidades. Desempeña un papel central en la actividad productiva. Ciertamente estos modelos han visto su éxito en el desarrollo del nicho de agricultores

1.6. El sector financiero en la provincia de Chimborazo.

A partir de la ley orgánica de Economía Social y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en el año 2011, las finanzas populares y solidarias aparecen en

un escenario en el que la atención, se ha visto limitado en garantías de sostenibilidad social y financiera de los pequeños empresarios locales. (Auquilla et al., 2019)

En base a este contexto las cooperativas en el sistema financiero nacional han tenido un papel fundamental y un crecimiento sostenido gracias a la mitigación de la exclusión financiera, además estas, se han configurado en generadoras de desarrollo económico resuelve necesidades laborales, económicas y sociales. Las COACs aparecen como una necesidad ante la intermediación requirente con los sectores más vulnerables cuyo fortalecimiento, se vio abocado a partir de la crisis financiera del año 1999 en el Ecuador. (Morales-Noriega et al., 2021)

En la provincia de Chimborazo una vez que la crisis de feriado bancario (1999) fue superada, las cooperativas, se vieron fortalecidas y considera que las mismas responden a contextos demográficos exclusivos y de pobreza; cuya población requería un apoyo económico para el fortalecimiento de su productividad y la generación de fuentes de desarrollo laboral. Por lo que, se afirma con total certeza que las cooperativas en la provincia, se han constituido en un eje fundamental de la economía y finanzas locales tanto del sector urbano como del rural. (Morales-Noriega et al., 2021)

Retrospectivamente la provincia fue la primera a nivel país que constituyó una cooperativa de ahorro y crédito en el año de 1927, la misma que al no contar con un marco legal y jurídico no es sostenible; en este contexto hasta la actualidad hoy el sistema cooperativo de la provincia, se constituye de 5 segmentos acorde al tipo de saldo de activos que poseen, con 78 entidades operantes donde los segmentos 1 y 2 forman el 70% de activos de la provincia; el 45% de las zonas rurales cuentan con al menos un punto de acceso, por otro lado, el 89% de las zonas urbanas tienen la presencia del sistema financiero popular y solidario. Sus actividades principales

son la recepción de los fondos de los socios y a través de estos otorgar créditos a los sectores que así lo requieran, a pesar de que la economía chimboracense, se caracteriza por tener niveles de pobreza importantes, los socios que forman parte del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito reconocen la importancia de contar con ahorros que a futuro les permita hacer frente a sus necesidades, debido a que en la provincia un 59,80% de los cuenta ahorristas mantienen sus depósitos a plazo, lo que les permite ganar intereses por su dinero.(Morales-Noriega et al., 2021)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLOGICO

2.1. Análisis del enfoque, métodos, técnicas y herramientas de investigación

En esta sección, discuten aspectos importantes del tipo de investigación, las metodologías utilizadas y los enfoques para desarrollar esta investigación. Cabe señalar que la investigación es un proceso analítico, reflexivo y sistemático que revela conocimientos confiables, claros y valiosos.

En este contexto, la investigación en primera instancia tendrá el objetivo de buscar información para resolver y entender el problema, utiliza métodos específicos y métodos y cuantificación cualitativos y cuantitativos. En este sentido, (Hurtado Talavera, 2020) sostiene que el enfoque cuantitativo hace posible probar la hipótesis gracias a la recopilación y el análisis de datos, en los procesos establecidos, porque los datos son válidos y merecidos. Por otro lado, los enfoques calificados basados en la recopilación de datos relacionados con las preguntas de investigación, crean una teoría básica, sin necesidad de verificar las suposiciones. (Sánchez Flores, 2019)

La siguiente fase del método cuantitativo es secuencial y probatorio, no se salta las etapas, la secuencia es estricta y existe la posibilidad de redefinir una de las etapas. Por otro lado, la fase cualitativa es un proceso circular, cuya secuencia no siempre es la misma, tiende a cambiar y depende de la investigación, la formulación de preguntas hipotéticas, se desarrolla durante o después de la recolección y análisis de datos de seguimiento.

La combinación sistemática de los dos enfoques, conocida como enfoque mixto, estudia el fenómeno y posibilita analizar el conocimiento durante la recolección de datos cuantitativos y cualitativos; también responde a la hipótesis. Actualmente, la

mayoría de las investigaciones optan por un enfoque mixto, que permite inferencias a partir de la información recopilada y comprender el fenómeno en estudio.

En consecuencia, para la propuesta de un modelo y procedimiento de gestión de crédito para el desarrollo de microempresas agrícolas, se lleva a cabo bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual, permite utilizar recolección de datos para determinar los problemas que, se determinan en los modelos actuales respecto a este sector productivo, con el apoyo de informantes clave quienes permitiran visualizar montos operativos y de gestión planteados en las principales agencias de crédito, así mismo permite mediante encuestas tener la percepción del usuario respecto al servicio ofertado en la gestión de crédito en este segmento productivo.

2.1.1. Tipos de investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es uno de los procedimientos de investigación más comunes y ampliamente utilizados, respaldada por encuestas, entrevistas, observaciones y revisiones de literatura que funcionan para describir características específicas para medirlas con la mayor precisión posible, este tipo de investigación, se utiliza en el estudio de fenómenos o sujetos cualitativamente antes de hacerlo cuantitativamente.

En este contexto, este tipo de investigación descriptiva ayuda a tener un acercamiento más claro a las variables propuestas, el problema real, que se presenta en los procesos de gestión del crédito en las instituciones financieras, a través de técnicas como la observación y la revisión documental.

Técnicas de Investigación

La técnica escogida en este estudio es la encuesta, entrevista, observación y revisión documental, la cual permite una rápida y eficiente recolección de datos sobre la práctica de la entidad, se recolecta la información necesaria en el marco del proceso que describe y, a través de cuestionarios, se brindan opiniones, actitudes. y comportamientos, para encontrar solución al problema. Por su parte, las entrevistas recogen información de forma verbal, a través de preguntas elaboradas por el investigador.

Población y Muestra

Una población es un conjunto de personas u objetos que, se consultan como informantes en una encuesta y que tienen ciertas características similares. En el proyecto de investigación, se identifican en detalle 19 instituciones bancarias, 279 socios, 25 agentes de crédito y 10 jefes de agencia; como la población de estudio.

Procesamiento de información

El procesamiento de los datos obtenidos en una encuesta, que produce resultados, a partir de la verificación de los objetivos y preguntas de la investigación, se muestra la información que, se va a generar en una herramienta estadística para comprender y determinar los resultados óptimos, en consonancia con (Bernal Torres, 2010).

El procesamiento de la información, se realiza a través del software estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 27, que permite una rápida cuantificación de la información obtenida durante los levantamientos de campo, y lo socios fueron encuestados mediante un formulario en línea.

Análisis de información

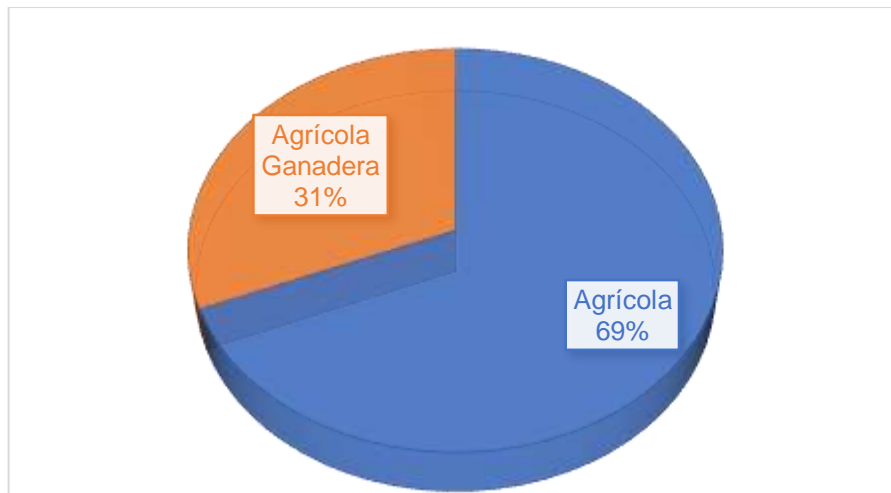
En este paso final, se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a usuarios, asesores y jefes de diferentes agencias crediticias, el cual permite sacar conclusiones y depende del tema, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Análisis de resultados estadísticos: Mediante estadísticas, se identifican tendencias relacionadas con los objetivos.
- b) Interpretación de los resultados: La tarea es encontrar significado en los resultados del análisis.
- c) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones: Las conclusiones, se derivan de la consecución de objetivos específicos y las recomendaciones, se han probado en relación con objetivos específicos.

2.2. Resultados de la encuesta

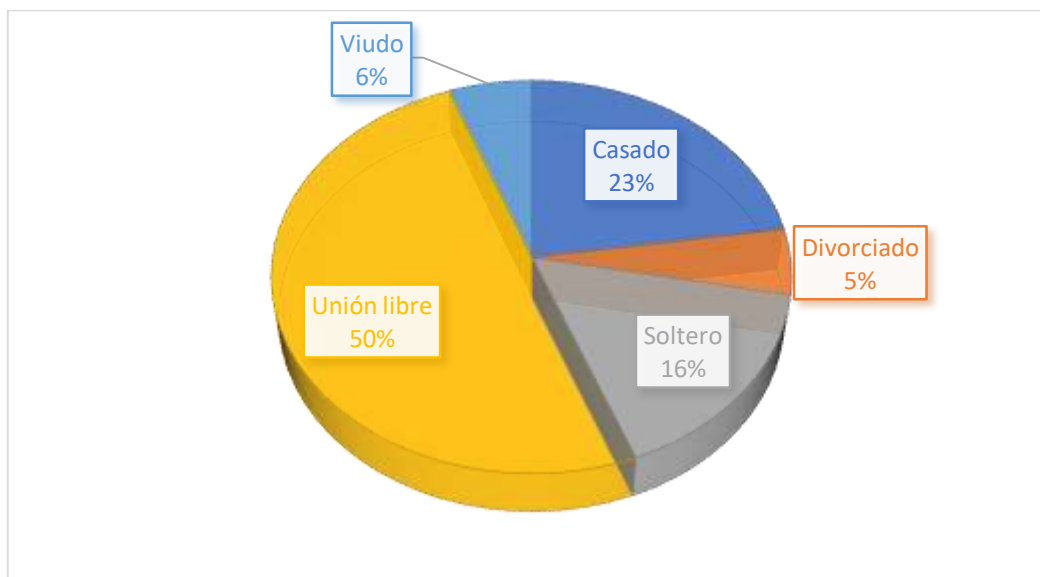
2.2.1. Características sociodemográficas de usuario/cliente

Gráfico 2. Actividad de los socios

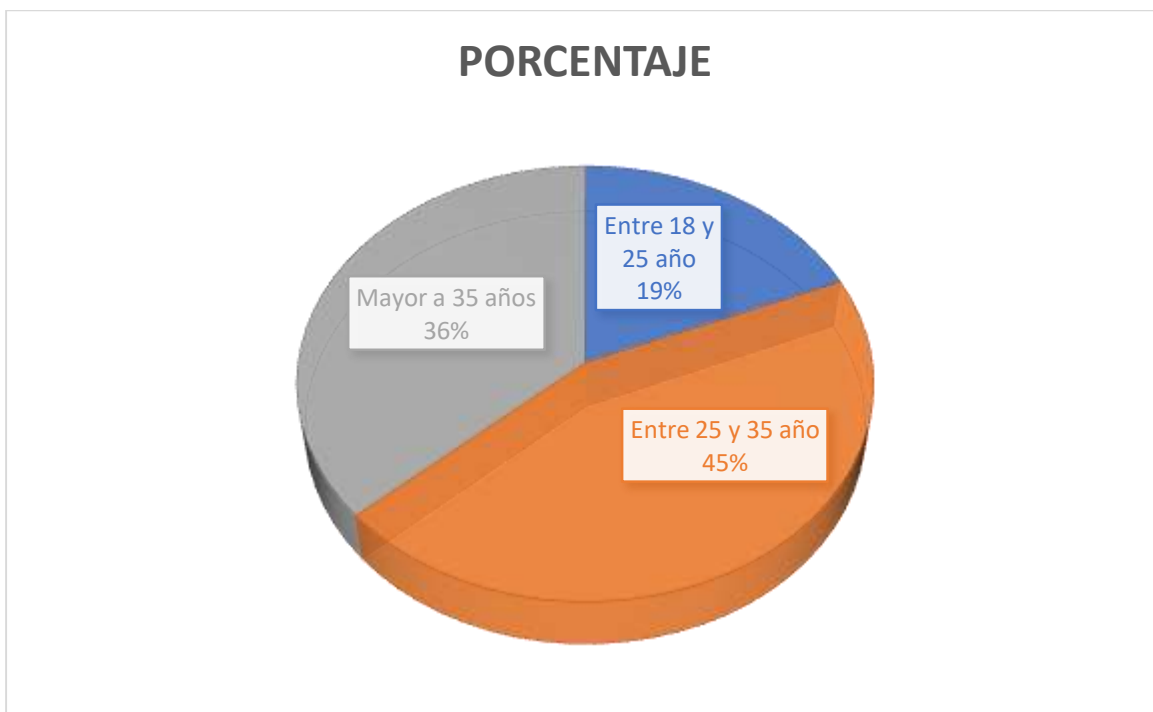


Análisis e interpretación:

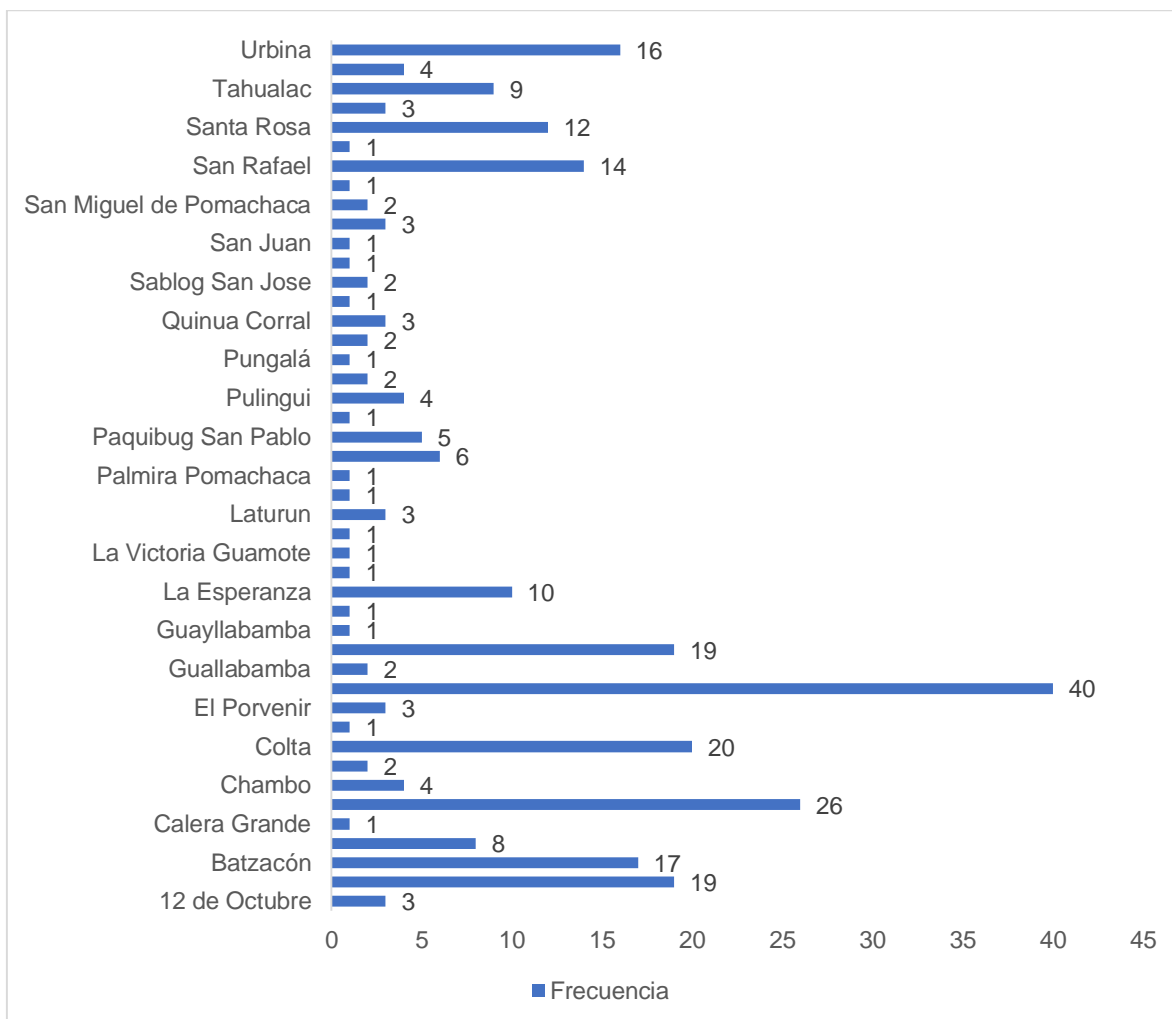
Se encuestaron a 279 socios activos de diferentes entidades financieras de forma aleatoria, que encuentra que la mayoría tiene como actividad principal la Agricultura, seguido de la actividad Agrícola Ganadera como una actividad mixta en el aspecto laboral.

Gráfico 3. Estado civil**Análisis e interpretación:**

Se evidencia de la mitad de todos los socios encuestados indica una situación de unión libre, este aspecto muy común en los sectores rurales, por lo que para efectos de la concesión de crédito es muy importante considerarlo, el segundo estado civil más alto es el de casado seguido de el de soltero.

Gráfico 4. Grupos de edad socios**Análisis e interpretación:**

El grupo analizado indica que un importante porcentaje de la población está constituido por un grupo de socios jóvenes entre 25 y 35, seguido de personas mayores a 35 años y finalmente un grupo pequeño pertenece a un grupo de edad menor entre 18 y 25 años.

Gráfico 5. Lugar de residencia de socios

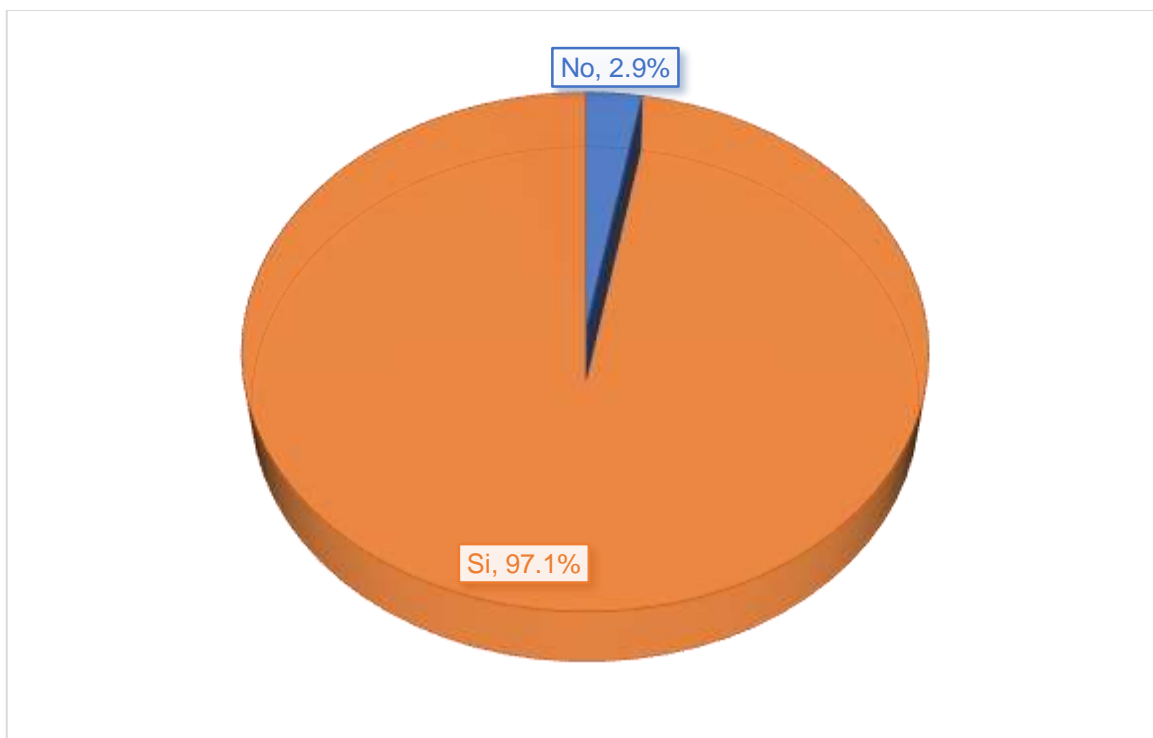
Análisis e interpretación

Se observa que los socios en su gran parte vienen de comunidades y sectores rurales de la provincia de Chimborazo por lo que el grupo es muy diverso respecto a su lugar de procedencia con un total de 45 entre comunidades y parroquias que, se consideraron para establecer la encuesta sobre los aspectos del crédito para sector agrícola.

2.2.2. Encuesta clientes sobre la gestión de crédito

1. ¿La entidad financiera de su confianza, cuenta con un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola?

Gráfico 6. Posibilidad de contar con un producto crediticio de confianza

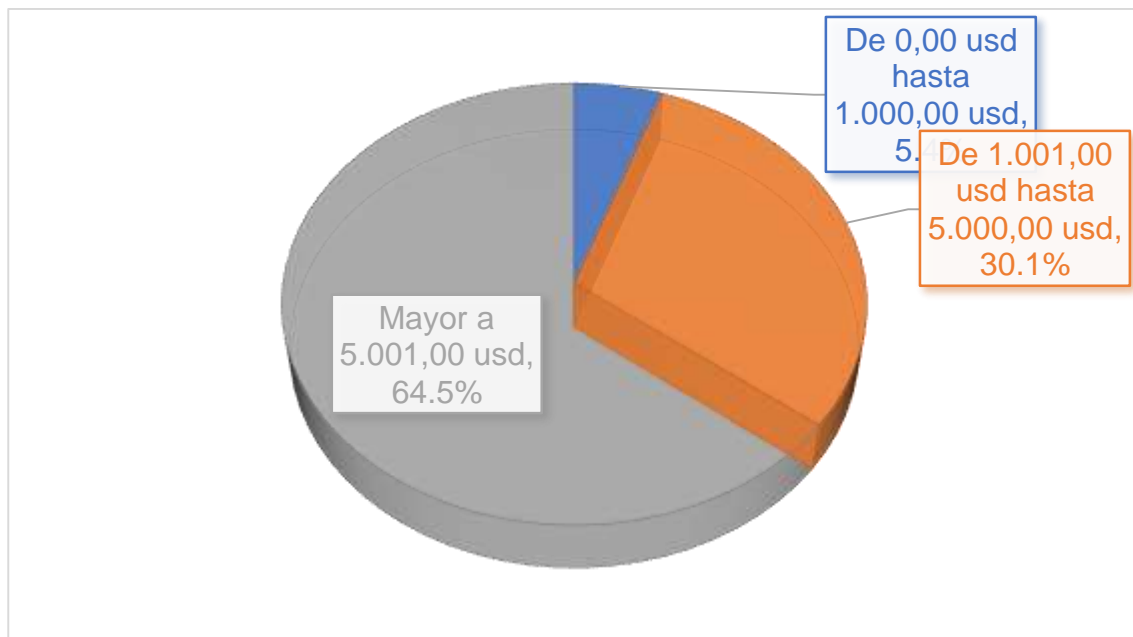


Análisis e interpretación

Los usuarios aseguran de forma mayoritaria que las instituciones con las que ellos trabajan si cuenta con un producto financiero acorde y exclusivo para la actividad agrícola que realizan en sus actividades cotidianas.

2. Nivel de endeudamiento en entidades financieras

Gráfico 7. Nivel de endeudamiento

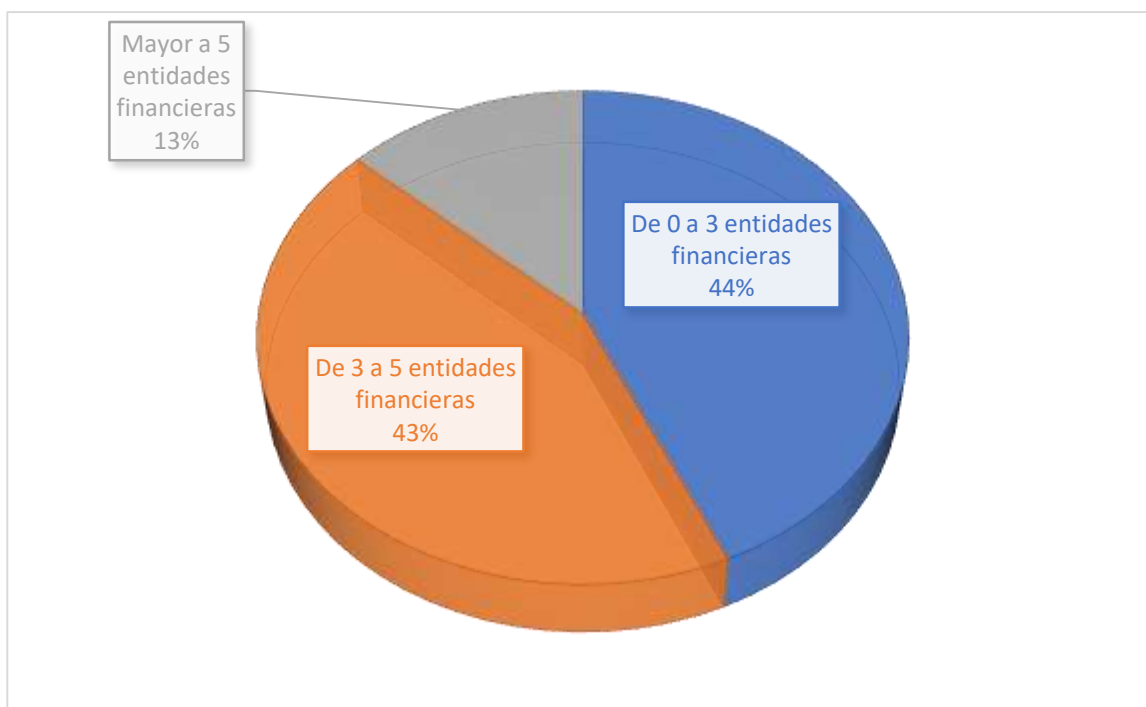


Análisis e interpretación

Los socios encuestados detallan que la mayoría tiene un nivel de endeudamiento superior a 5000 usd, seguido de un 30,1% de 1001 a 5000, lo que afirma la tendencia de vital importancia de proceso de inversión a partir del crédito referido por parte de la entidad financiera y en montos considerables.

3. Número de entidades financieras con las cuales mantiene relación crediticia

Gráfico 8. Número de entidades crediticias con las que tiene relación el socio

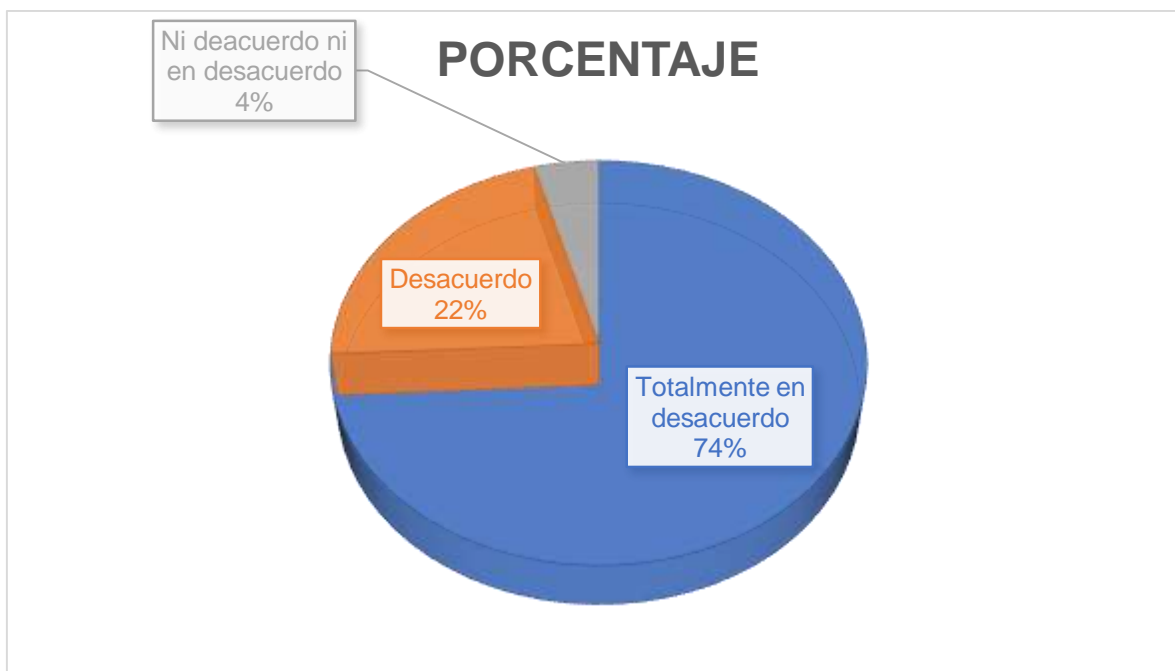


Análisis e interpretación

En este ítem los resultados fueron muy comparables en cuanto al número de entidades con las que se relaciona el socios en un 43% entre 3 a 5 entidades, y entre 0 a 3 en un 44%, por lo que, se afirma que existe un promedio de al menos tres unidades financieras con las que trabajan los socios en su mayoría.

4. Está ud de acuerdo con la tasa de interés que rige en el sistema financiero?

Gráfico 9. Acuerdo respecto a la tasa de interés

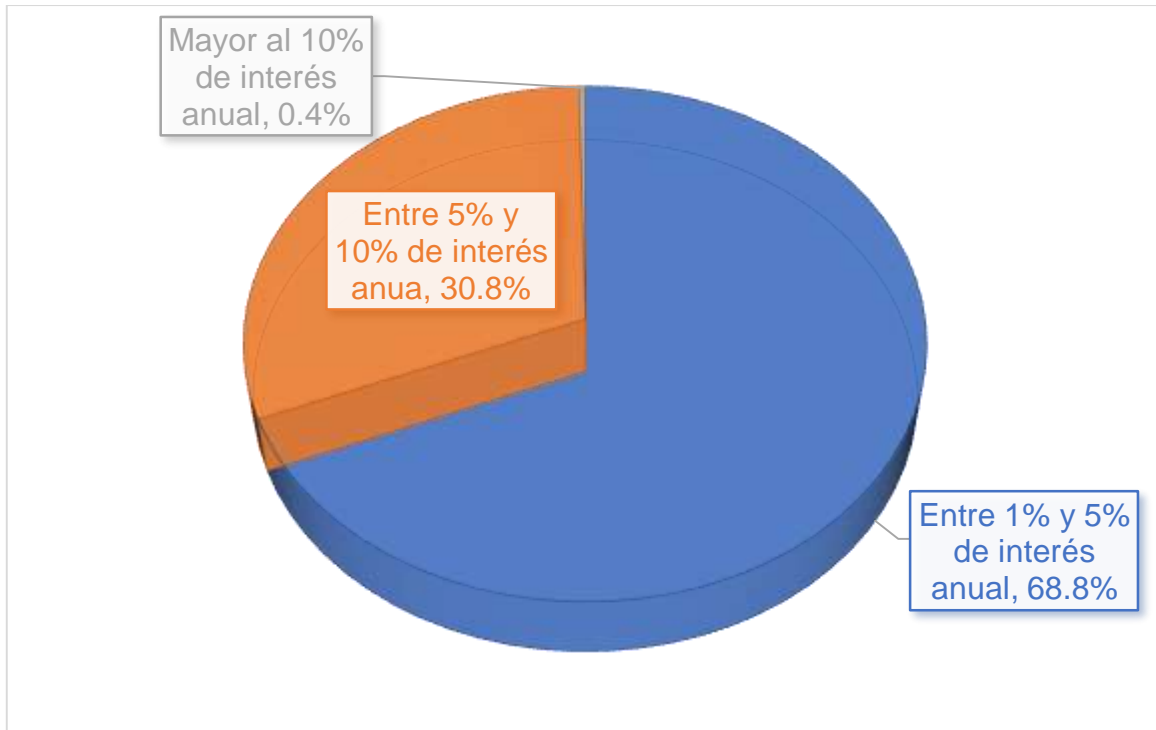


Análisis e interpretación

La mayoría de los socios indica su incoformidad respecto a las tasas de interés ofrecidas por la instituciones financieras dichos criterio, se mostraron en la escala entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo, solo un 4%; se mostró indiferente respecto a este criterio.

5. Indique según su perspectiva, dentro de qué rango se encuentra una tasa de crédito asertiva.

Gráfico 10. Tasa de interés asertiva

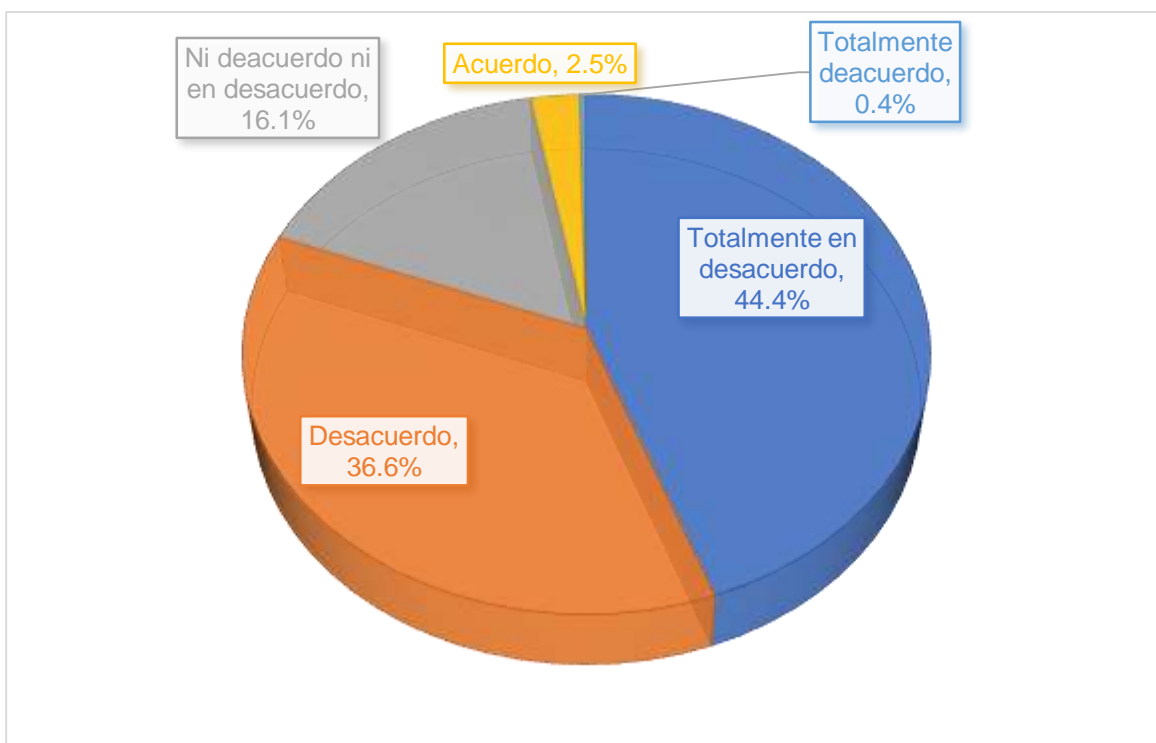


Análisis e interpretación

Los usuarios tienen un criterio consensuado al indicar que la tasa de interés asertivo para la emisión de crédito estaría entre el 1 y 5% de interés anual, otro grupo indica estar de acuerdo con una tasa de entre el 5 al 10%, y solo un socio indica que la tasa podría sugerirse por encima del 10% anual.

6. ¿Está ud de acuerdo con el plazo que le otorga su entidad financiera?

Gráfico 11. Acuerdo del plazo que otorga la entidad financiera

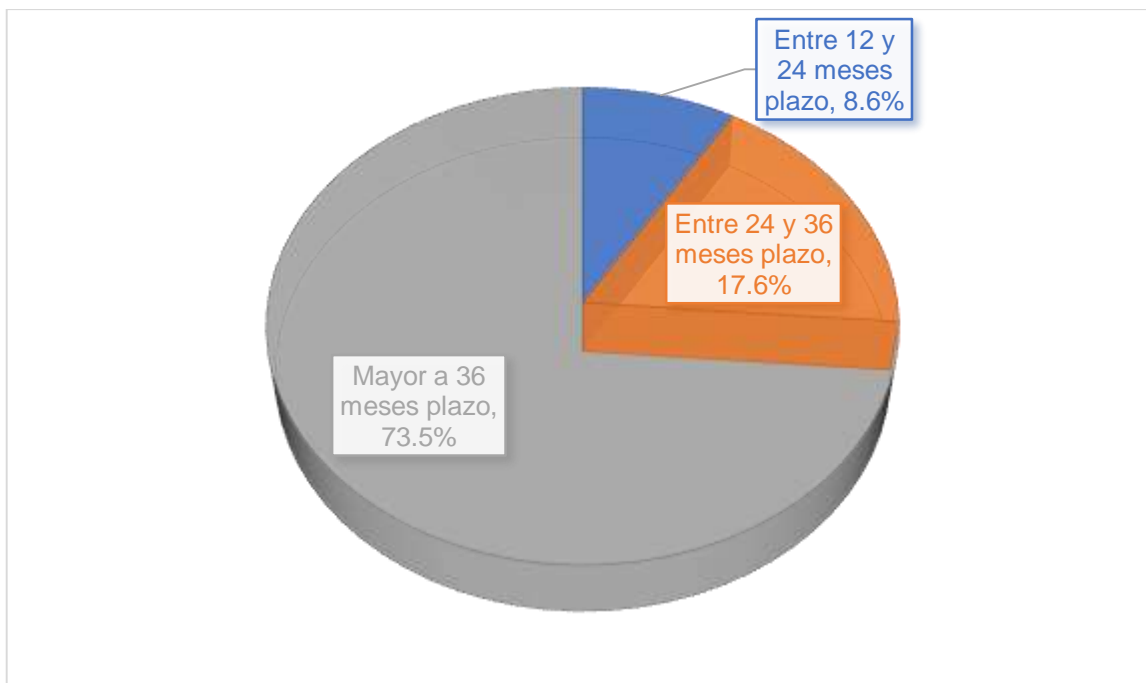


Análisis e interpretación

Los criterios de desacuerdo y totalmente en desacuerdo constituyen más del 70% de la población encuestada, lo que indica que los socios no se muestran conformes respecto a los plazos planteados por las entidades financieras, sin embargo existen socios que se muestran indecisos respecto a este criterio con el 16,1% y menos del 3% indica estar de acuerdo.

7. Si la respuesta anterior fue negativa, indique según su perspectiva, dentro de qué rango se encuentra un plazo más adecuado para cubrir sus necesidades:

Gráfico 12. Perspectiva del plazo adecuado para cubrir las necesidades del sector

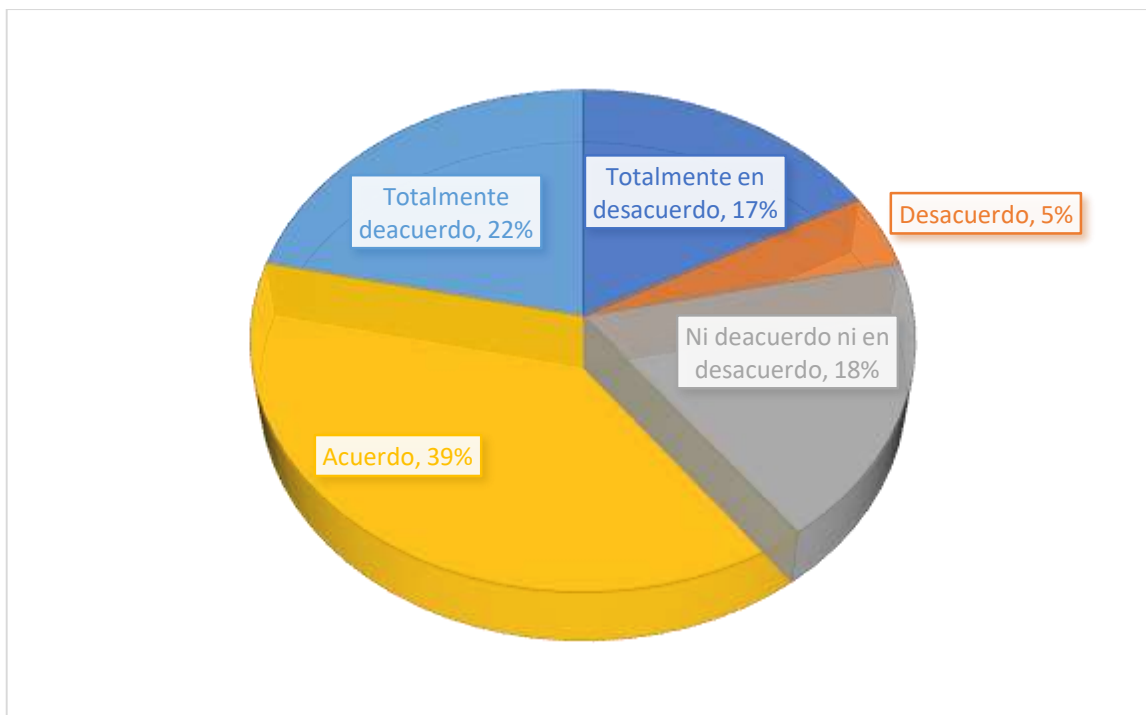


Análisis e interpretación

Respecto a los plazos para el pago de los montos de crédito los encuestados señalan de forma mayoritaria, que se considere un plazo mayor a 36 meses para este segmento productivo, solo un 17,6% considera los plazos entre 24 y 36 meses y un 8,6% señala un plazo corto.

8. ¿Las entidades financieras con las que ud labora, le dan la accesibilidad que necesita para la otorgación de un crédito?

Gráfico 13. Accesibilidad para el otorgamiento del crédito



Análisis e interpretación

En relación a la accesibilidad que mantienen los encuestados con las entidades financieras de confianza el 39% está de acuerdo por muy de cerca con el grupo que, se encuentra totalmente de acuerdo con un 22%, es decir, que sienten una gran acogida con dichas entidades del sistema financiero sea por la atención personalizada recibida o sus años de trayectoria en el mercado.

9. ¿Entre las siguientes opciones, señale cuál de ellas le hace desistir de acceder a un crédito en la entidad financiera de su confianza?

Tabla 1. Aspectos para el desistimiento de acceso a un crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Alta tasa de interés	89	31,9%
Alta tasa de interés, Excesivo papeleo	124	44,4%
Alta tasa de interés, Excesivo papeleo, Trato inapropiado por parte de funcionarios	1	0,4%
Alta tasa de interés, Excesivo papeleo, Trato inapropiado por parte de funcionarios, Ubicación de la entidad financie	1	0,4%
Alta tasa de interés, Trato inapropiado por parte de funcionarios	4	1,4%
Alta tasa de interés, Ubicación de la entidad financiera	2	0,7%
Excesivo papeleo	38	13,6%
Excesivo papeleo, Ubicación de la entidad financiera	2	0,7%
Trato inapropiado por parte de funcionarios	6	2,2%
Ubicación de la entidad financiera	12	4,3%
Total	279	100,0%

Análisis e interpretación

Los socios encuestados señalan que uno de los aspectos que les hace desistir del acceso a un crédito de forma importante es la tasa de interés como un factor de la mayoría de la población, así como el aspecto del papeleo requerido para el acceso al mismo, se nota que el excesivo papeleo como un criterio único también, se muestra en un grupo importante de la población encuestada.

10. ¿Está ud de acuerdo, con el valor de recargo que le cobran por 1 o más día de retraso en el pago de su crédito?

Gráfico 14. Acuerdo con el valor de recargo de cobro por mora

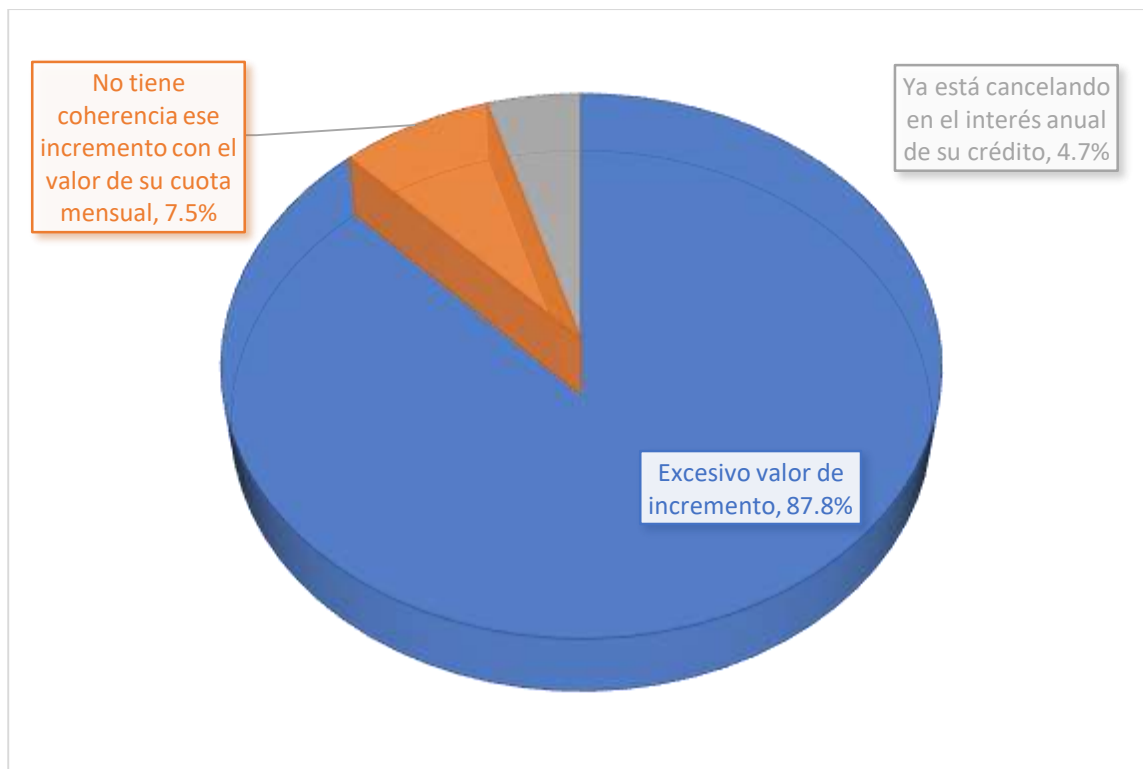


Análisis e interpretación

Respecto a los criterios sobre la conformidad de los recargos por mora los usuarios indican un total desacuerdo respecto a este proceso respecto a un día o más de retraso en sus obligaciones crediticias.

11. En el caso de desacuerdo en el ítem anterior indique cuál de las siguientes razones, se aplica en su caso

Gráfico 15. Razones por desacuerdo en los recargos por mora

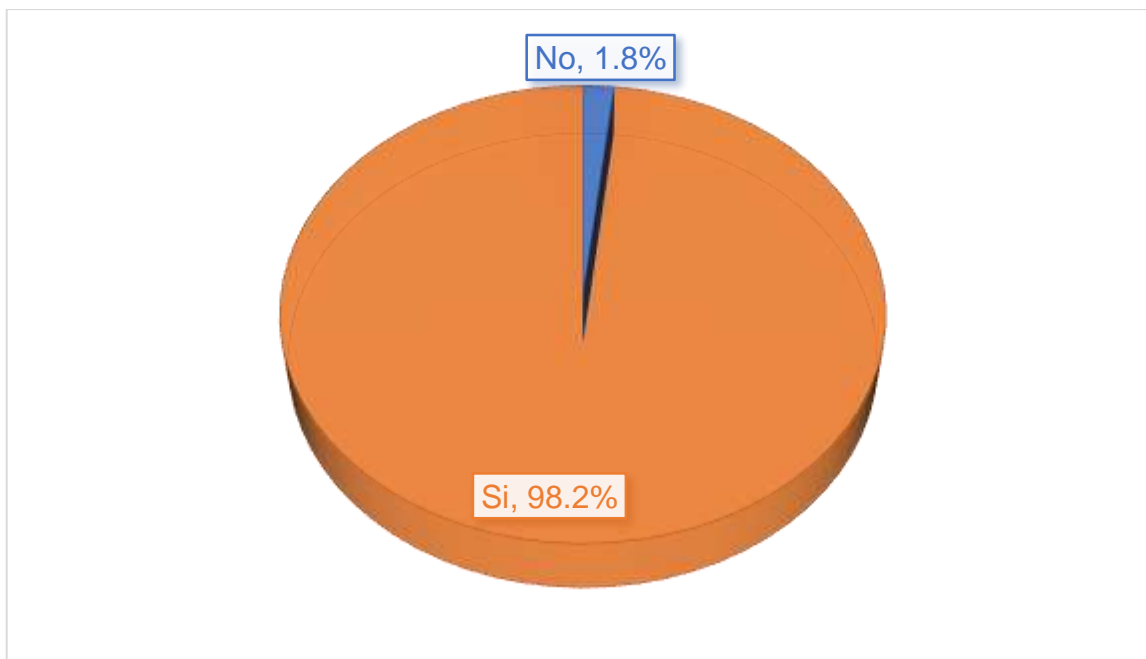


Análisis e interpretación

Los socios señalan que los productos financieros establecen un excesivo valor de incremento por el incumplimiento puntal de sus haberes, esto en alrededor del 88% de los casos.

12. Por época de pandemia, recibió ayuda por parte de la entidad financiera con la cual ud mantiene crédito

Gráfico 16. Ayuda de la entidad financiera en tiempos de pandemia

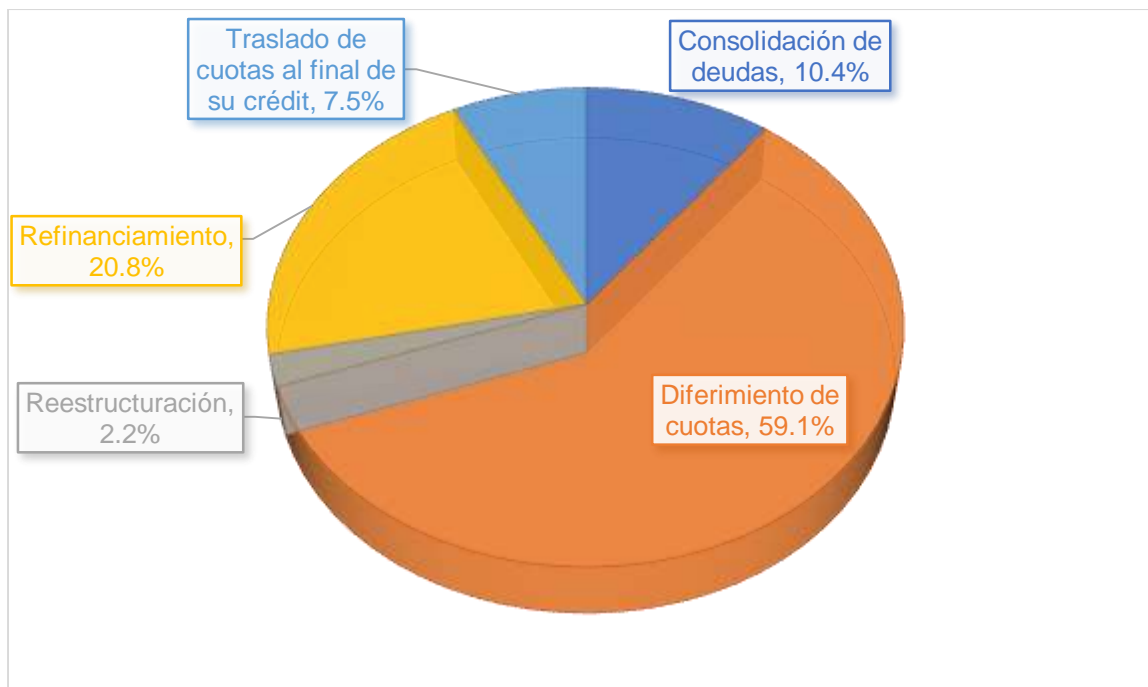


Análisis e interpretación

Los encuestados en una concertación mayoritaria indican que la entidad a la cual pertenecen les ofreció el apoyo debido en tiempos de la emergencia sanitaria por COVID 19.

13. ¿Entre las siguientes opciones señale, qué tipo de ayuda recibió por parte de su entidad financiera?

Gráfico 17. Tipo de ayuda recibida por parte de la entidad financiera

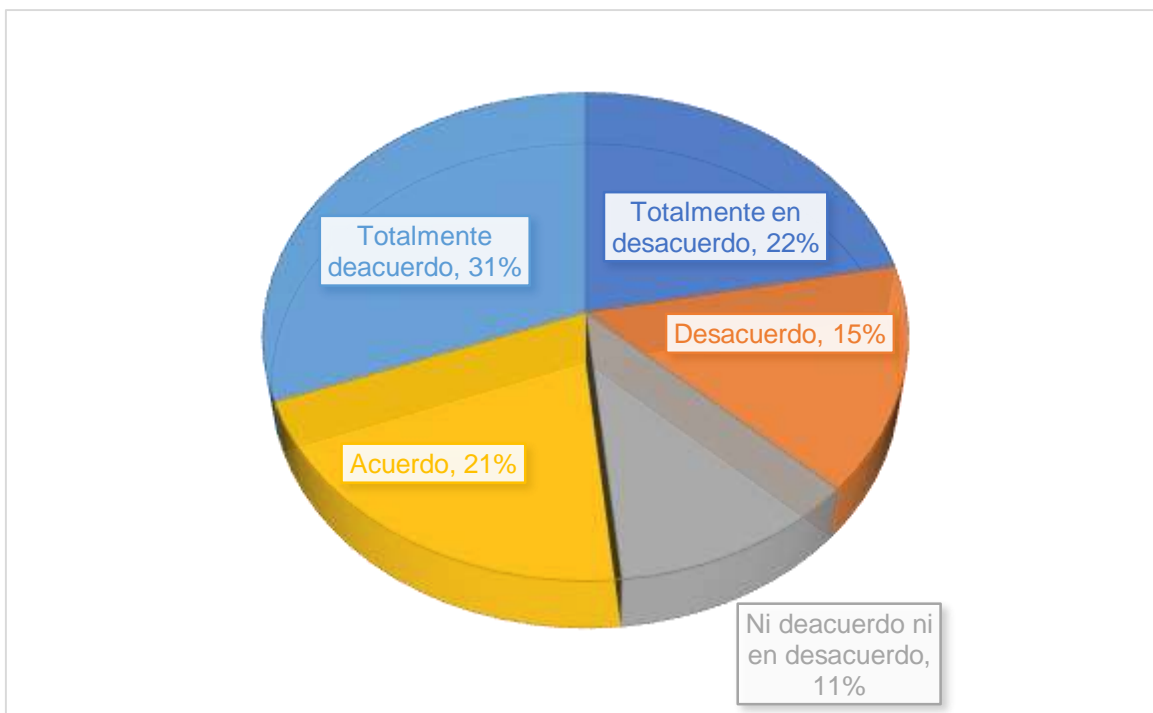


Análisis e interpretación

Los clientes encuestados refirieron que el apoyo recibido en base a la pandemia de COVID 19 tuvo que ver en la mayoría con el diferimiento de cuotas de sus obligaciones crediticias, el otro producto de apoyo fue el refinanciamiento y en menos instancias la consolidación de deudas y el traslado de cuotas al final de su crédito muy pocos, se acogieron a la reestructuración.

14. ¿Considera ud que el producto de crédito se adapta a su necesidad?

Gráfico 18. Acuerdo sobre el producto de crédito adaptado a la necesidad.

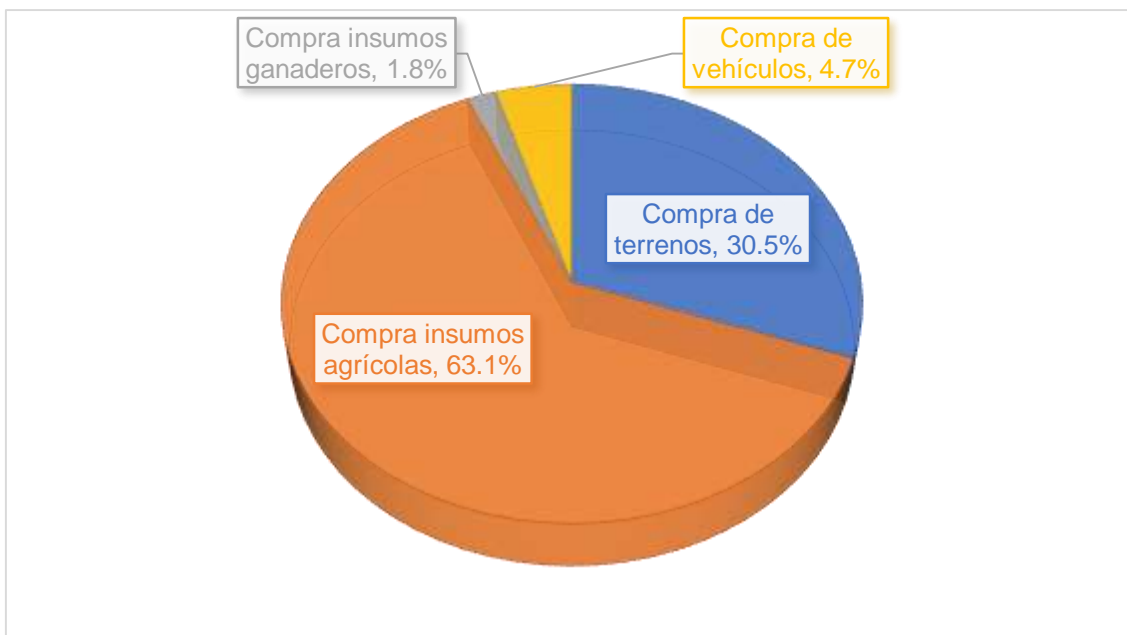


Análisis e interpretación

Este criterio fue diverso entre los encuestados y no se pudo determinar una tendencia de mayorías puesto que los criterios estuvieron determinados como totalmente de acuerdo en un 31% como el de mayor valor, que suma al criterio de acuerdo constituye la mayoría de la población con el 51%, un 11%; se mostró indeciso y el 37% determinó que el producto de crédito no se adapta las necesidades del sector agrícola.

15. Cual fue el destino de su último crédito

Gráfico 19. Destino del último crédito



Análisis e interpretación

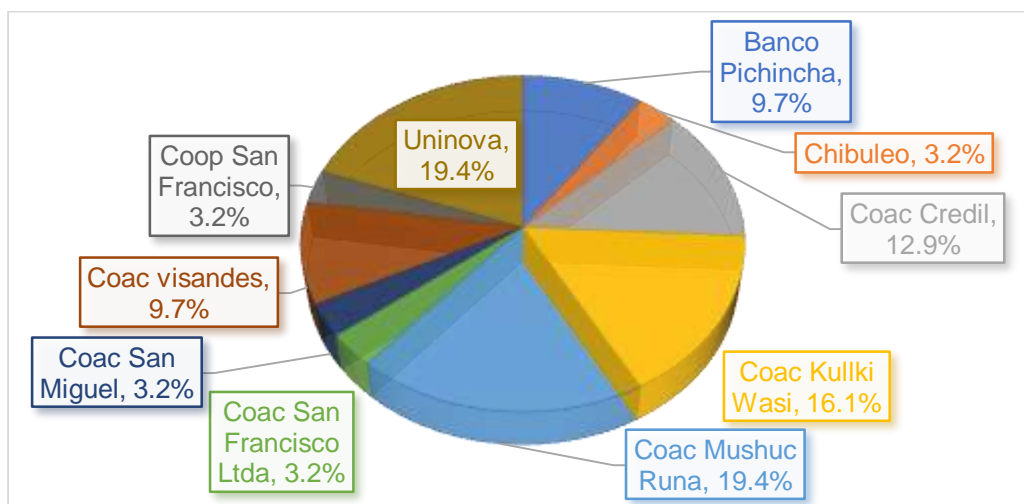
Respecto al destino de crédito de los socios encuestados la mayoría de ellos indica que su inversión mayor tiene que ver con la compra de insumos agrícolas y otro capital importante a la de compra de terrenos que en cuyo caso es el insumo fundamental para la actividad agrícola, solo el 4,7% indica inversión en vehículos o insumos ganaderos.

2.2.3. Encuesta a asesores de gestión de crédito

Aspectos sociodemográficos

1. Institución donde labora

Gráfico 20. Institución donde labora

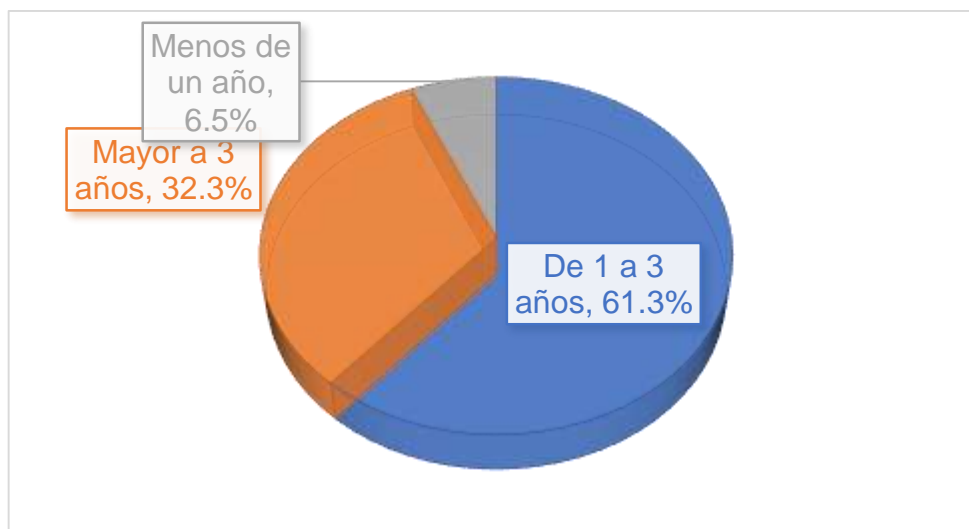


Análisis e interpretación

Los asesores de crédito encuestados para este estudio formaron parte de 10 diferentes instituciones financieras de la provincia de Chimborazo con tendencia a COAC Mushuc Runa y Uninova, sin sesgo aparente.

2. Tiempo que labora en la institución

Gráfico 21. Tiempo de labor en al institución

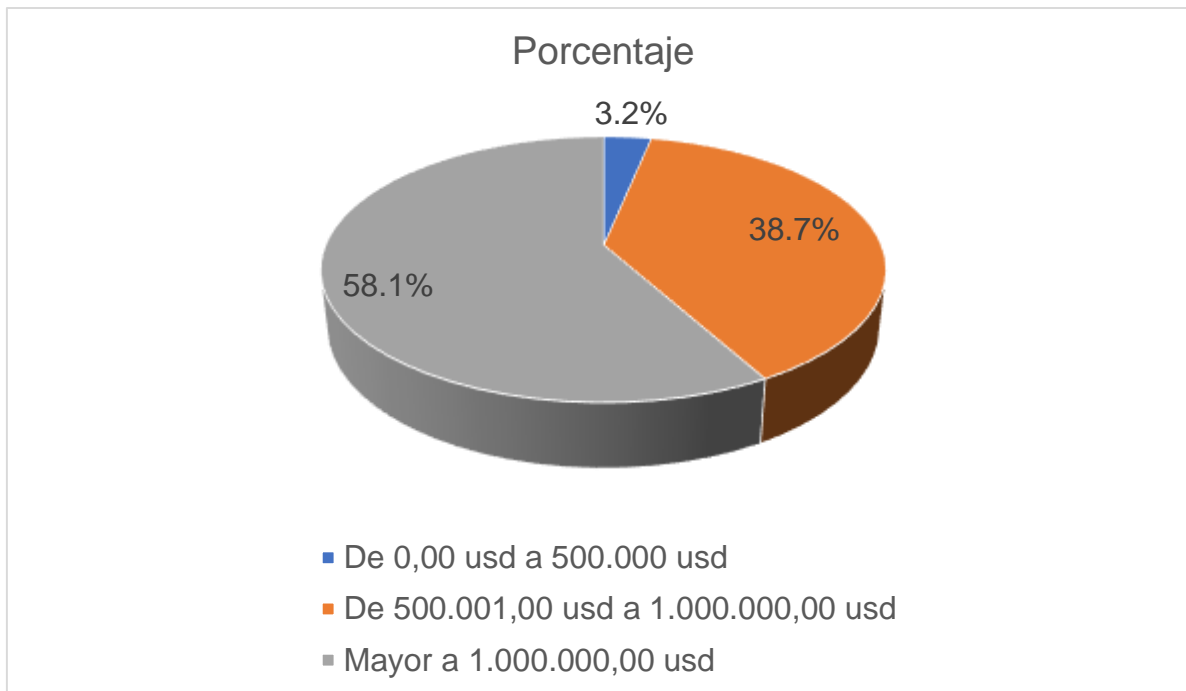


Análisis e interpretación

Los asesores indican en su mayoría un expertise de labor en el área de entre 1 a 3 años, sólo el 32,3% señala mayor años de experiencia en el área de las gestión de crédito, muy pocos, se consideran nuevos en la insitución.

3. Tamaño de cartera crediticia que gestiona en la entidad FALTA PORCENTAJES

Gráfico 22. Tamaño de la cartera crediticia de gestión

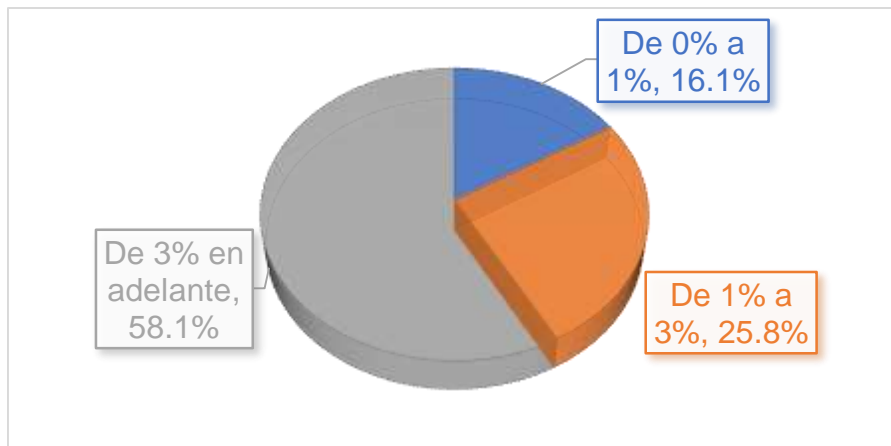


Análisis e interpretación

El tamaño de cartera que el 58,1% de los asesores maneja corresponde a un valor mayor a 1.000.000. usd, seguido de entre 500.001,00 usd a 1.000.000,00 usd; solo una persona maneja un monto menor a 500.000 usd.

4. Porcentaje de cartera vencida en relación al total de cartera gestionada que actualmente mantiene?

Gráfico 23. Porcentaje de cartera vencida

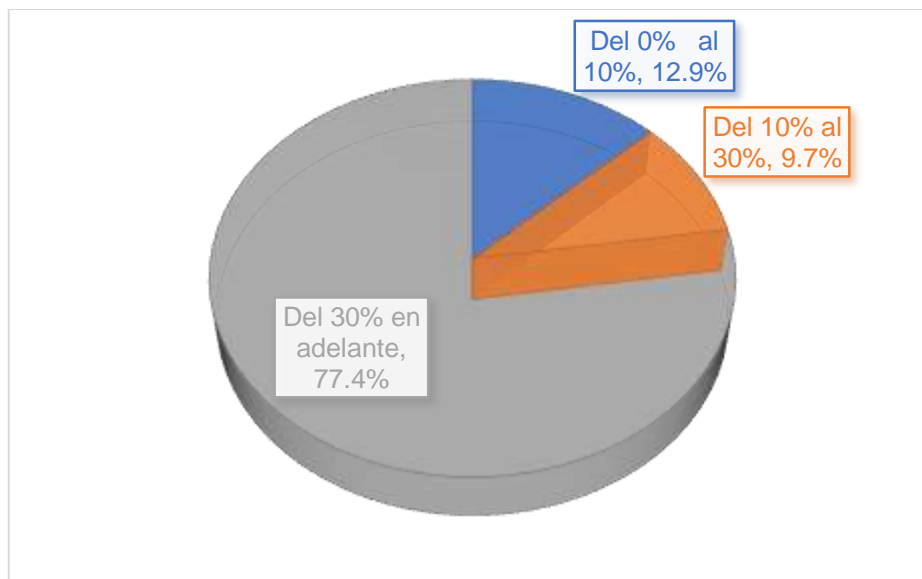


Análisis e interpretación

El tamaño de cartera vencida muestra en la mayoría de casos un valor del 3% en adelante, lo que infiere un número importante de clientes en el proceso de la gestión de la recuperación del crédito.

5. Del total de cartera que gestiona, ¿qué porcentaje en dólares maneja en el segmento agrícola?

Gráfico 24. Porcentaje de cartera orientado al segmento agrícola

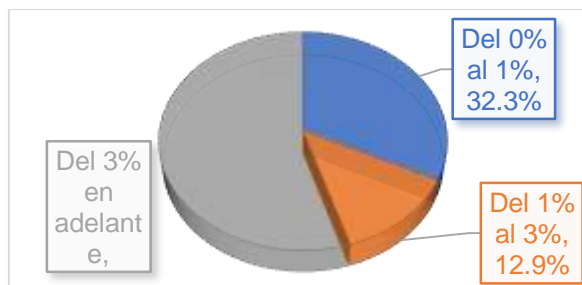


Análisis e interpretación

Los resultados muestran que un importante número de socios corresponde al segmento agrícola considera que el 77,4% de los asesores determina un 30% en adelante de socios pertenecen a este sector productivo.

6. Del total de cartera que gestiona, que porcentaje en cartera vencida maneja en el segmento agrícola?

Gráfico 25. Gestión de cartera vencida segmento agrícola

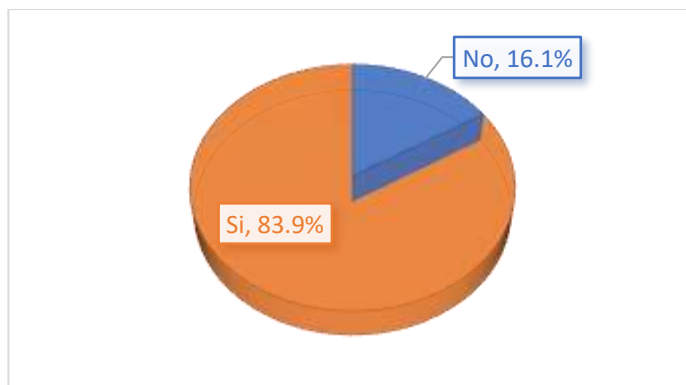


Análisis e interpretación

La información reportada en concomitancia con el indicador anterior y al ser un sector que corresponde al 30% de la cartera de crédito es inherente que el 54,8% de los asesores indican que la cartera vencida en la mayoría de casos sobrepasa el 3% en adelante.

7. En la entidad que ud labora, existe denominación por tipo de asesor como son A, B, C, y/o Master, Señor, Junior, etc.

Gráfico 26. Existe denominación por tipo de asesor

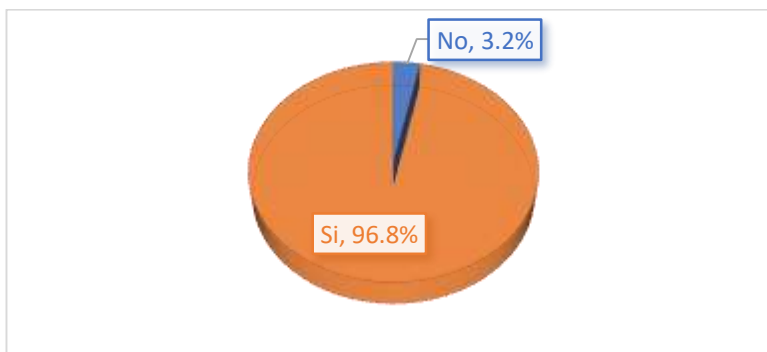


Análisis e interpretación

Las instituciones financieras señala que en un 83,9 tienen una denominación para el asesor de crédito tipo A, B, C, y/o Master, Señor, Junior; y solo el 16,1% no se acoge a este tipo de referenciación.

8. En su entidad, laboran bajo un esquema de comisiones por cumplimientos presupuestarios mensuales?

Gráfico 27. Esquema de comisiones de cumplimiento

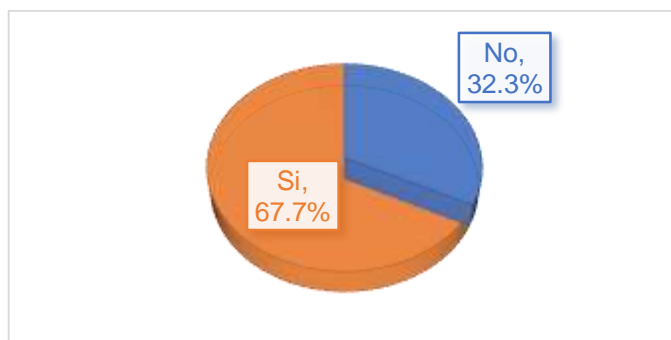


Análisis e interpretación

Las insituciones en un 96,8% señala que trabaja bajo el esquema de comisiones para el cumplimiento presupuestarios mensuales, lo que indicaría que el trabajo con los usuarios tienen el desempeño cabal de las obligaciones para el llegar a las metas que la insitución plantea.

9. Existe rotación de personal y/o rotación de zonas de atención por parte de su entidad, cada cierto tiempo?

Gráfico 28. Existencia de rotación de zonas de atención

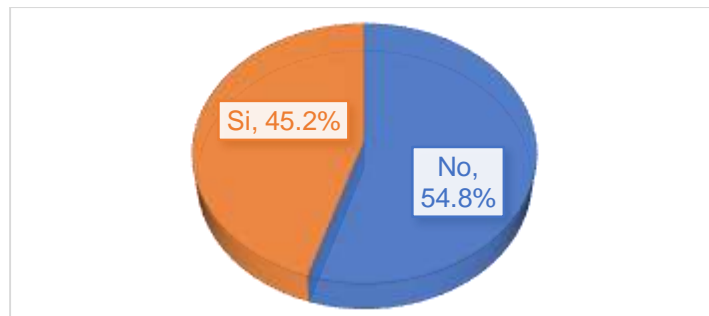


Análisis e interpretación

Este es un aspecto importante para el seguimiento de la cartera de crédito sin embargo, se ubica que al mayoría de instituciones establece la rotación de sus asesores en las zonas de atención.

10. Cuenta ud con motivación personal o económica por tener sobrecumplimientos mensuales en su presupuesto asignado?

Gráfico 29. Motivación económica del personal

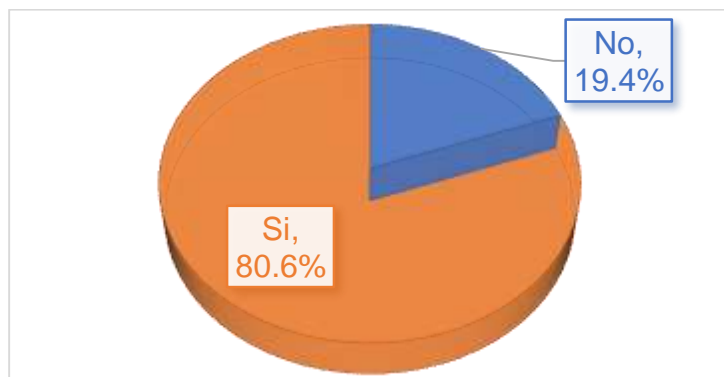


Análisis e interpretación

En este ítem, se observa un criterio dividido según la institución en el que la mayoría de instituciones no establece una motivación económica para sus asesores mientras que el 45,2% no lo hace. Esto compromete mucho el trabajo respecto a los aspectos de atención.

11. Existe algún tipo de penalización económica y/o laboral por el incumplimiento de su presupuesto mensual?

Gráfico 30. Existencia de penalización económica y laboral por incumplimiento



Análisis e interpretación

En un 80,6% de las instituciones donde laboran los señores asesores se evidencia la penalización por incumplimiento por lo que contrapone el criterio respecto al ítem anterior, esto genera un cuidado en la cartera de crédito por parte de los asesores y clientes.

12. En su lugar de trabajo, se otorgó medidas alternativas a sus socios y/o clientes por época de pandemia? Indique que medidas

Tabla 2. Alternativas en tiempos de pandemia

Alternativas en tiempos de pandemia	Frecuencia	Porcentaje
Aplazamiento de pagos	5	16,1%
Diferimientos - Refinanciamientos - Reprogramaciones	1	3,2%
Diferimiento de cuotas	12	38,7%
Diferimiento de cuotas hasta 7 meses.	1	3,2%
Diferimiento, Novación	1	3,2%
Diferimientos y refinanciamientos	1	3,2%
Refinanciación de las deudas	1	3,2%
Refinanciamiento y ampliaciones	1	3,2%
Refinanciamiento y reestructuraciones	1	3,2%
Refinanciamiento, reestructuraciones extraordinarias	1	3,2%
Refinanciamientos con plazos de gracia de 3 a 6 meses	1	3,2%
Renovaciones	2	6,5%
Renovaciones con ampliación en plazos	3	9,7%
Total	31	100,0%

Análisis e interpretación

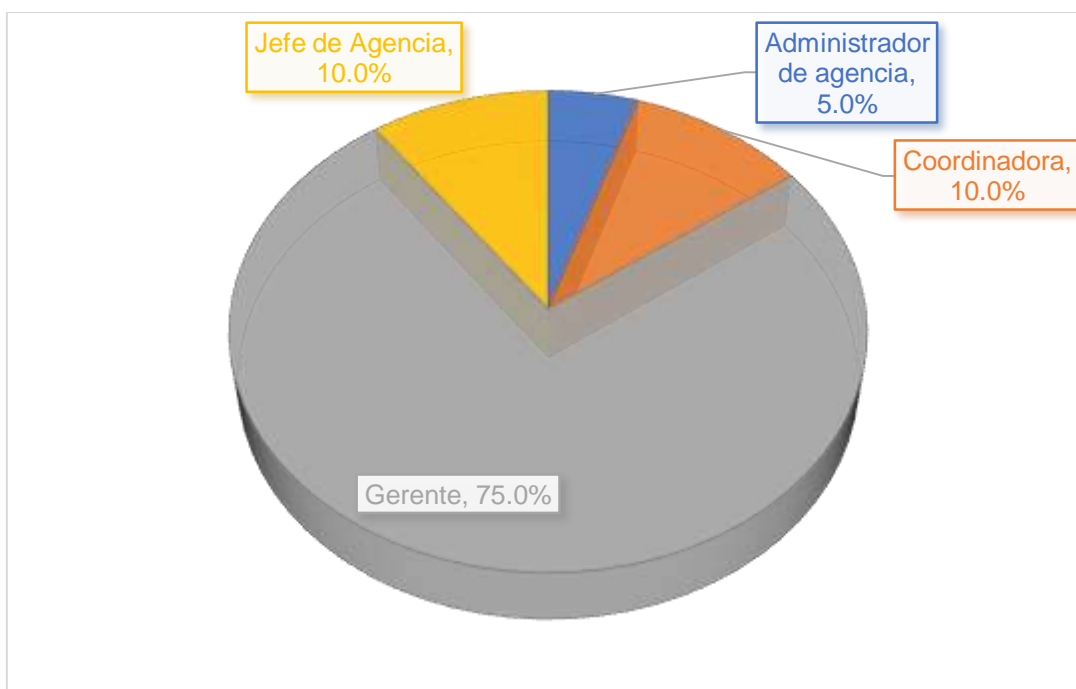
Respecto a las medidas alterativas para la gestión de crédito se observa que un importante número de asesores indica el diferimiento de cuotas como la de mayor tendencia entre los usuarios a partir de la emergencia por la pandemia COVID 19.

Además es importante indicar que el 100% de los asesores indica que tienen un manual de gestión de crédito.

2.2.4. Encuesta a Jefes de agencia

1. Cargo que desempeña en la agencia

Gráfico 31. Cargo que desempeña



Análisis e interpretación

El grupo de personeros de las diferentes agencias tuvieron diferentes denominaciones sin embargo el 75% son gerentes y el 25% restante, se encuentran entre jefes de agencia, coordinadores y administradores de agencia.

2. Entidades encuestadas

Tabla 3. Entidades encuestadas

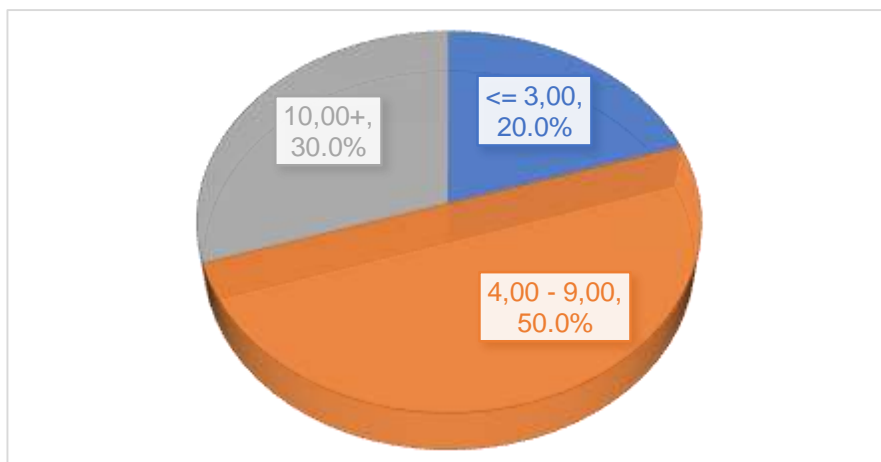
Entidad
Banco Pichincha
COAC 4 de octubre
COAC Ambato
COAC Cacpeco
COAC CREDIL
COAC Fernando Daquilema
COAC Integración Solidaria
COAC Jesus de Nazareth
COAC Kullki wasi
COAC Luz de América
COAC Minga Ltda
COAC Mushuc Runa
COAC Nueva Esperanza
COAC Oscus
COAC Riobamba
COAC Sumac Llacta Ltda
COAC Visandes
Insotec
Uninova

Análisis e interpretación

Respecto a las instituciones encuestadas los gerentes consultados formaron parte de 20 instituciones de la provincia de Chimborazo, que tienen mucha incidencia en el sector financiero del segmento agrícola.

3. Años de trayectoria en el sector financiero

Gráfico 32. Años de trayectoria

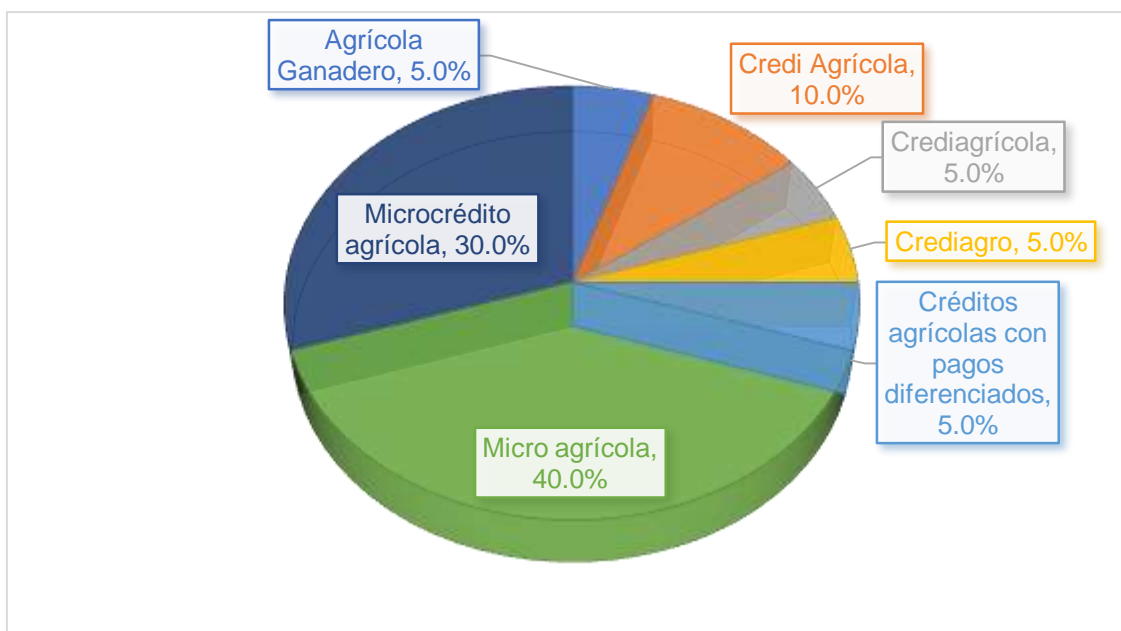


Análisis e interpretación

Los personeros que gerencian reportan experiencia de forma mayoritaria mayor a 4 años, y de ellos el 30% denota trayectoria laboral mayor a 10 años, lo que indica el desarrollo profesional que destacan frente a las instituciones.

4. Nombre del producto crediticio para el segmento agrícola

Gráfico 33. Nombre del producto crediticio agrícola



Análisis e interpretación

Todos los gerentes indican que tienen un producto para el segmento agrícola los mismos que han sido denominados de diferentes formas, sin embargo el producto de similares características, se denomina crédito micro agrícola, existe un producto distinto porque en su denominación establece pagos diferenciales que, se atribuye al modelo planteado para este segmento en específico.

5. Cuenta con un manual de crédito

Tabla 4. Manual de crédito

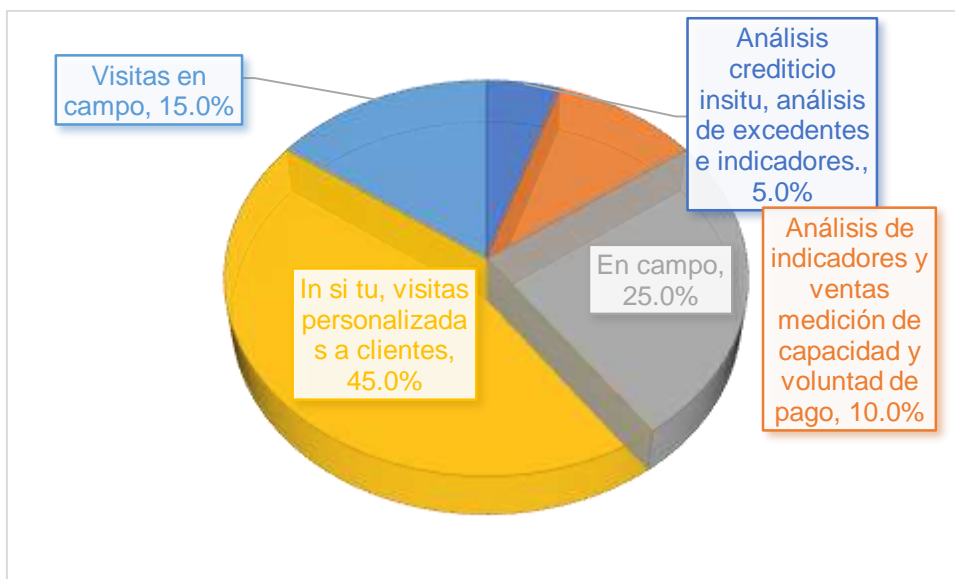
Manual crediticio	Frecuencia	Porcentaje
No	1	5,0%
Sí	19	95,0%
Total	20	100,0%

Análisis e interpretación

El 95% de los encuestados indica tener estamentado un manual crediticio y el mismo, se encuentra implementado.

6. Elementos del modelo crediticio

Gráfico 34. Modelo crediticio



Análisis e interpretación

Los jefes de agencia señalan ciertas características del modelo de crédito para el segmento agrícola que involucra varias aristas en común como: las visitas in situ, y el trato personal con el cliente de forma mayoritaria, aspectos como el análisis de ventas, de crédito, medición de capacidad y voluntad de pago caracterizan los modelos dentro de las instituciones.

7. Producto crediticio ofertado

Producto crediticio	Frecuencia	Porcentaje
100.000, 60 MESES, 18%, con y sin garante	1	5,0%
120000, 60 meses, 21%, con y sin garante, hipotecario	1	5,0%
120000, 72 meses, 21% con y sin garante hipotecario	1	5,0%
120000; 72 meses, 20%, con y sin garante, hipotecario	3	15,0%
150000, 72 meses, 19%, con y sin garante, hipotecario	2	10,0%
150000, 72 meses, 21%, con y sin garante, hipotecario	2	10,0%
20.000, 48 meses, 21%, con y sin garante	1	5,0%
20000, 48 MESES, 19%, quirografario, hipotecario	1	5,0%
25000 con garantía quirografaria, hasta 4 años, tasas van del 18 al 22%	1	5,0%
60 porciento	1	5,0%
8000, 48 meses, 21.5%, con y sin garante	1	5,0%
8000 usd a 36 meses plazo, con tasa del 21% y con garante quirografario	1	5,0%
Desde 300 hasta 60000 según los montos las tasas y plazo también de acuerdo con el plan de inversión	2	10,0%
Monto hasta 180.000, plazo 5 años, hasta 30.000 con garantía personal, posteriormente hipotecaria, tasa 19% anual	1	5,0%
Sin restricciones	1	5,0%
Total	20	100,0%

Análisis e interpretación

Los productos ofertados, se muestran detallados según ciertas condiciones respecto a la tasa de interés, plazos y garantías no muestra un tendencia entre las instituciones mas bien, se ubica varios productos para varias necesidades.

2.3. Diseño del Modelo de Gestión del Crédito para microempresas agrícolas en la provincia de Chimborazo

2.3.1. Modelo de Gestión de crédito

Contar con el recurso humano capacitado y una tecnología crediticia bien diseñada, constituyen la base de un exitoso programa de créditos, las instituciones financieras tratan de superar parte de la desconfianza implícita al inicio de una relación crediticia con su cliente establece fuertes exigencias, las que van desde la presentación de información contable de su negocio hasta la presentación de garantías.

Sin embargo, dado que existen emprendedores que no cumplen con tales exigencias, se aprecia la importancia de formar a un equipo de trabajo crediticio con diferente perfil al actualmente existente en el sistema financiero, los cuales, se informan acerca del entorno económico y social en que el solicitante vive y trabaja. El trabajo de este nuevo equipo de trabajo crediticio, difiere del que atiende a los clientes de la banca tradicional: para que su labor sea eficaz se informa del negocio y estar en condiciones de evaluarlo, y también ser capaz de identificar todas las corrientes relevantes de ingresos y de gastos dentro de la unidad económica del solicitante.

Cabe recalcar la importancia de contar con un elemento fundamental denominado GARANTÍA, la misma que constituye un eficiente instrumento de apoyo en caso de incumplimiento en el pago del crédito.

Un Asesor de Negocios, Ejecutivo de crédito, Oficial de Riesgo, etc., o como, se le denomine, suficientemente capacitado y con procedimientos de trabajo acordes a la realidad del mercado, es la garantía para el éxito de todo programa de crédito.

Por ello, el Asesores de Negocios es la piedra angular de una tecnología crediticia. Sobre sus hombros descansa la responsabilidad de reducir el riesgo crediticio y del pago puntual de los créditos otorgados.

2.3.2. Promoción y Publicidad

Promoción del Servicio Crediticio

La función básica del personal crediticio es buscar e identificar a los socios potenciales y promocionar todos los productos y servicios crediticios que cuenta la entidad financiera.

A continuación, se presentan lineamientos para la promoción crediticia:

Promoción Activa

La promoción activa es aquella que realiza directamente mediante las siguientes actividades:

A. Identificación de un prestatario potencial

Para realizar una promoción eficiente es necesario identificar en una primera etapa los negocios cuyos propietarios serían buenos socios. Para ello se utiliza las siguientes técnicas:

- * Visualizar el nivel operativo del Negocio.
- * Referencias y recomendaciones.

B. Realización de una promoción Activa

- * Saludo e identificación.
- * Detectar las necesidades del socio potencial.
- * Motivar al socio con el crédito de la institución.
- * Técnicas para contrarrestar la reacción del socio.

Promoción Pasiva

La promoción pasiva, se refiere a los mecanismos de divulgación del producto mediante instrumentos de comunicación masiva, por ejemplo: prensa escrita, radio, televisión, cine, entre otros. Esta forma de promoción del crédito probablemente tenga mucha efectividad depende de la imagen que tiene la entidad financiera en el mercado y el nivel de cobertura territorial de la misma.

2.3.3. Recepción de solicitud y documentación

Para ser sujeto de crédito en la entidad financiera, se requiere lo siguiente:

- * Ser socio activo.
- * Tener entre 18 años y 65 años, con capacidad legal para contratar y obligarse.
- * Ser solteros, casados, divorciados, viudos, en unión libre, separadas (con disolución conyugal y/o, declaración juramentada notariada).
- * Tener una actividad comercial por el lapso mínimo de un año para personas nacionales y dos años para extranjeros.
- * Tener una buena calificación en el Buró de Crédito o la Central de Riesgos, en caso de retrasos, se presenta el respectivo respaldo.
- * No constar en el registro en la base de datos de Listas de Control de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros delitos.
- * No constar en páginas judiciales o de cualquier índole que comprometa la recaudación del crédito.
- * Tener nacionalidad ecuatoriana o nacionalización ecuatoriana.
- * Para caso de extranjeros, se presenta una identificación de residencia emitida por el ente de control designado.

2.3.4. Tipo de documentación a presentar según el caso lo amerite:

- * Copia de cédula y papeleta de votación a color deudor y cónyuge.
- * Copia de cédula y papeleta de votación a color, del garante y cónyuge (opcional).
- * Copia de recibo de pago de un servicio básico de los últimos tres meses (luz, agua o teléfono)
- * Copia de RUC o RISE, carné, patente, permisos municipales u otros.
- * Facturas de compras o notas de compra a proveedores.
- * Certificados de compra de proveedores.
- * Declaración de Impuestos.
- * Facturas o notas de Ventas.
- * Registros de compras y ventas.
- * Certificados de trabajo (opcional).
- * Impuesto predial
- * Escrituras
- * Matrículas vehiculares
- * Facturas o títulos de propiedad de Activos Fijos

2.3.5. Verificación e Inspección

Análisis IN SITU de la Actividad Socio económica (Actividad económica – Familia)

Un aspecto fundamental del ámbito crediticio, es el análisis adaptado a la realidad del sector rural donde, se ubica el segmento. Estos prestatarios potenciales no habituales para los intermediarios financieros, normalmente, se caracterizan por ser

unidades económicas familiares con marcadas interrelaciones financieras entre su economía doméstica y su economía agrícola, es decir, que no existe la posibilidad de distinguir con claridad las corrientes de ingresos y gastos entre la familia y el negocio.

A diferencia de los análisis de crédito convencionales que centralizan el estudio en los aspectos patrimoniales y/o en un proyecto de inversión, este análisis, se enfatiza tanto en el negocio a financiar, así como en el contexto en que, se desenvuelve la unidad económica. La finalidad de realizar este análisis es:

- * Evaluar la potencialidad económica de la unidad socio económica y los problemas potenciales que existieren.
- * Establecer que la aplicación del crédito, se adecua a las necesidades de liquidez de la unidad económica en su conjunto.

De esta manera el flujo de caja de la unidad familiar es tan importante como los excedentes del negocio, que, se rehabilita al mismo tiempo, la exigencia de presentación de facturas por parte de los solicitantes, como una manera de probar la utilización "correcta" de los fondos facilitados por la entidad financiera.

La visita se la realiza in situ, tanto en el negocio del socio/cliente como en su lugar de domicilio. A través de dicho análisis in situ, se identifica las corrientes de ingresos y egresos de la unidad económica del solicitante y formular los estados financieros del negocio. Se estima que la calidad de la información depende básicamente de este punto, corrobora así, la veracidad de la información que, se recolecte y se constituye en base confiable para la toma de decisiones del Comité de Crédito.

2.3.6. Análisis - Evaluación y Resolución

Toda Institución Financiera lleva implícitamente un riesgo crediticio. Al igual que en otras actividades, las Instituciones Financieras buscan obtener el máximo rendimiento afronta el menor riesgo posible. Es por esta razón que a dichas entidades en su actividad específica de intermediación financiera, se les considera como un evaluador y tomador de riesgos. El nivel de riesgo aumenta si la entidad trabaja con recursos de terceros, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante la comunidad.

La solicitud crediticia es presentada al Comité de Crédito que aprueba o rechaza la misma. Hacer una propuesta no significa transcribir lo que el solicitante pide, tampoco significa poner sobre el formulario una opinión que tal vez diga muy poco y dejar después al Comité de Crédito el problema de tomar una decisión definitiva.

La finalidad de la discusión crediticia es obtener diversos puntos de vista ya sea observa, critica o respalda la propuesta de la solicitud crediticia. De esta manera, se busca que los riesgos, se evalúen sistemáticamente y al mismo tiempo; se intercambien invalorable experiencias con las actividades económicas.

La propuesta crediticia es clara, no ambigua y debidamente razonada. Para tal efecto guarda la siguiente estructura:

- Comentarios del negocio evaluado.
- Comentarios de la unidad familiar.
- Punto de vista sobre la voluntad de pago.
- Breve resumen concreto sobre el análisis de la unidad socio económica
- Breve resumen concreto sobre los riesgos potenciales del préstamo.

- Condiciones generales (detalles de la garantía propuesta)

El comité de crédito ejerce sus funciones con carácter resolutivo, se reúne de manera permanente y se rige por las normas aprobadas por el directorio de la institución. Dichas reuniones son dinámicas tanto en la mañana o en la tarde, para agilizar la toma de decisiones, ágiles y flexibles que mantiene un nivel de autonomía para resolver rápidamente las diversas situaciones que, se presenten.

El comité de crédito es la última instancia para detectar los riesgos, el último filtro antes de la instrumentación y desembolso de la operación. Técnicamente, los integrantes del Comité que aprueba es un corresponsable del caso y su posibilidad de éxito depende de su capacidad analítica.

2.3.7. Otorgamiento - Desembolso

El destino del crédito es importante tenerlo en cuenta, más no es determinante a la hora de decidir sobre la concesión o no de un crédito. Se importa indudablemente si, se financia un activo de trabajo o si, se reemplaza una deuda, pero se analiza la aplicación del crédito en función no solamente de esa operación, sino de su repercusión en la actividad económica e incluso en el contexto de la unidad económica en forma integral.

El desembolso de los Créditos

Si una solicitud cumple las condiciones requeridas por la entidad financiera, se procede con el desembolso respectivo.

El responsable operativo es el encargado de la Instrumentación y desembolso de las operaciones aprobadas por el Comité de Crédito. Además, se coordina con el socio/cliente lo siguiente:

- * Lugar, fecha y hora para proceder con la acreditación del crédito a su cuenta.
- * Los intervinientes del crédito que asisten
- * La documentación que lleven (documentos de identificación).

La atención en la oficina que, se proporcione al socio, cónyuge y garantes es sumamente importante y se realiza con las formalidades y seriedad del caso.

En todas y cada una de las operaciones crediticias es de vital importancia dar a conocer a los intervinientes del crédito qué, se está firma, la importancia y beneficios mutuos de pagar las cuotas en los plazos estipulados. En esta oportunidad, se explica también los recargos por mora y gastos de cobranza que implica el atraso en el pago de las cuotas.

La custodia de los contratos u otros documentos habilitantes de las operaciones crediticias pasen a Custodia de la oficina, así como el expediente del solicitante.

Seguimiento y Recuperación

Para comprender el control de la morosidad y el seguimiento de los créditos, se tiene presente que más que juzgar el riesgo de la operación crediticia, se juzga el riesgo de la unidad familiar y del negocio. Por consiguiente, se tiene que ser minucioso a posibles alertas para detectar con la debida antelación los problemas potenciales en la recuperación de los créditos.

La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad para que no, se vea afectada la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la Institución.

Los métodos o formas de seguimiento no tienen que ser uniformes y mucho menos de igual intensidad, sino ser adaptados a las diferentes circunstancias de cada socio/cliente. Por ende, este seguimiento consiste en:

- * Visita permanentemente al negocio y domicilio del socio/cliente. Las visitas se complementan con documentación que respalden la gestión (notificaciones escritas).
- * Contar con un reporte diario para efectuar seguimiento tanto preventivo como posterior a socios/clientes problema.
- * Estar actualizado a la vanguardia sobre las diferentes necesidades de financiamiento.
- * Estar insistente y de manera firme en sus gestiones de cobro, aun si se, haya iniciado un juicio, asiste en todo momento a las instancias correspondientes.

La cartera de créditos es el activo más importante de toda entidad financiera, por lo que su cuidado merece una atención especial. El retorno de las colocaciones es un riesgo latente para todas las entidades financieras existentes que, se dediquen al otorgamiento de crédito. Esta incertidumbre en la recuperación de las colocaciones conlleva a fijar tasas de interés reales positivas que los protejan no solo del deterioro por la disminución del rendimiento de la cartera, sino también del efecto negativo de la inflación.

CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL MODELO DE CRÉDITO PARA MICROEMPRESAS AGRÍCOLAS EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

3.1. Procedimientos para la aplicación del Modelo de Gestión del Crédito para microempresas agrícolas en la provincia de Chimborazo

El modelo de gestión de crédito para el ámbito microempresarial del sector agrícola, busca establecer un sistema enfocado en la calidad en la que los usuarios puedan de forma pronta tener acceso a la posibilidad de un crédito que les permita crecer sustancialmente en su desarrollo de producción y económico, por lo que el modelo establece los mecanismos de garantía para el otorgamiento así como los tiempos en que, se definen para cada proceso, a continuación, se detallan los pasos mediante la respectiva diagramación de los principales procedimientos a seguir con sus actores y su marca temporal, con miras al desarrollo de un sistema que permita mejorar la gestión. Además, se detallan los formatos y documentos para la generación de informes y formularios.

La mayoría de las entidades del sector financiero entorpecen los procesos crediticios con requerimientos o requisitos obsoletos, no van a la vanguardia del día a día con la realidad del entorno, es decir en vez de agilizar un trámite lo burocratizan a tal punto que el sujeto de crédito busca otras alternativas en entidades que presten servicios similares.

En promedio en la actualidad el tiempo de respuesta de una solicitud crediticia es de 48 a 72 horas, en unas entidades más y en otras entidades menos tiempo de respuesta, cabe mencionar que un cliente o socio lo solicita es porque necesita el trámite de manera urgente ya sea este para adquirir insumos para sus sembríos, compra de animales, adquisición de algún tipo de activo, etc., y con tanto trámite engorroso o demora en los procesos la oportunidad de solventar su necesidad, se desvanece.

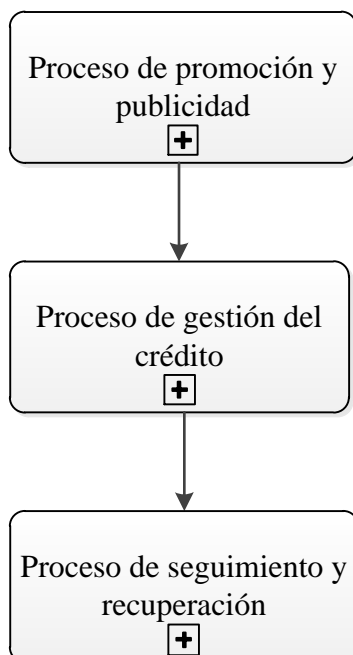
En correspondencia a lo descrito, las tasas de interés para el sector agrícola son extremadamente elevadas, llega en ocasiones hasta el 28% de interés anual, además los plazos de financiamiento son cortos de hasta 48 meses plazo, lo que dificulta su pago al establecer un monto de cuota considerablemente alto.

Otras de las desventajas que existen actualmente es la edad mínima para acceder a un crédito, es decir unas entidades piden mínimo 21 años, otras 23 años, otras 25 años, etc., margina al clientes que desde muy temprana edad laboran en la agricultura y ganadería e inclusive empiezan a independizarse; las entidades financieras que apoyan a los socios con edades mínimas de 18 años tienen una extensa lista de requisitos a cumplir para otorgar montos mínimos de crédito.

Finalmente, es fundamental considerar estos factores como parte de una nueva propuesta de proceso crediticio que tiene como objetivo fundamental el agilizar los procedimientos y tiempos de respuesta para los socios o clientes, que permita expandirse hacia los sectores más necesitados atiende y bancariza nuevos nichos de mercado.

Tabla 5. Cuadro de comparativo de propuestas de crédito

Otras entidades financieras	Propuesta actual
Los créditos son otorgados de manera mensual (preferentemente).	Otorgar créditos trimestrales, semestrales, anuales o al vencimiento, referenciado en un ciclo productivo.
Se atienden a socios /clientes de 21 años a 65 años.	Atender a socios de 18 años a 70 años, para no marginar a éste selecto grupo.
Tiempo de respuesta de una solicitud crediticia supera las 72 horas (en el mejor de los casos)	Propuesta de servicio al socio/cliente 24 horas, por eso se recomienda este proceso.
Entidades que otorgan en un lapso de 48 a 72 horas un crédito las tasas de interés bordea el 25% anual.	Eliminar tiempos muertos y reducir a 24 horas con una tasa promedio del 18% anual.
Papeleo excesivo y solicitado por partes.	Solicitar documentación básica y fácil de adquirir para un análisis asertivo.
Razón cuota para otorgar un crédito en relación con el excedente promedio el 50%.	Proponer una razón cuota del 70%.
Plazos para el pago de un crédito son cortos, cuentan con máximo 36 meses, lo cual dificulta cancelar con normalidad un monto alto.	Ampliar los plazos con un tope de 60 meses, para mantener una cuota cómoda en especial en montos altos.
Se archivan las gestiones de promoción y publicidad, deja al azar los socios o clientes que, se atienden.	Dar seguimiento exhaustivo y permanente a la gestión de promoción y publicidad con los respaldos pertinentes.

Tabla 6. Procesos de modelo de gestión de crédito

3.2. Desarrollo del Procedimiento de Gestión del Crédito para la provincia de Chimborazo

Gráfico 35. Proceso de promoción y publicidad (Tiempo aproximado: 30 días)

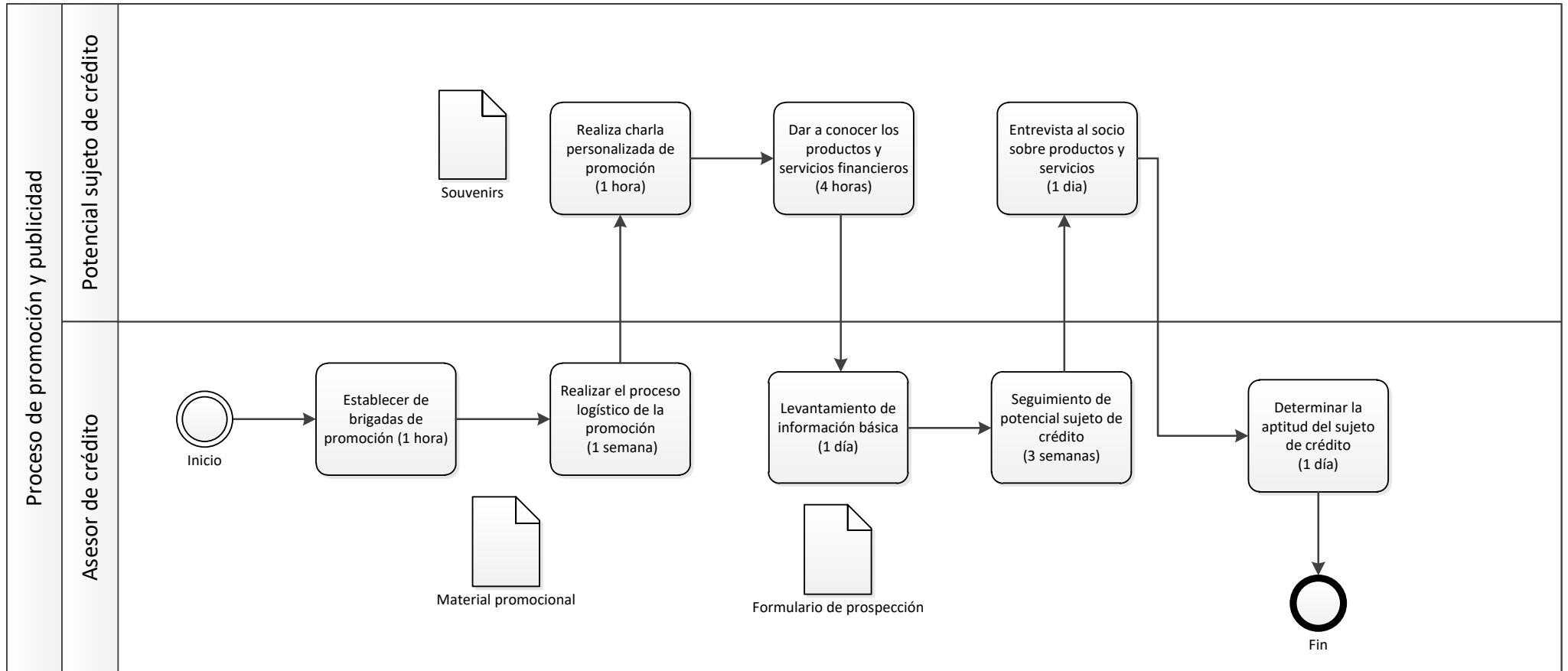


Gráfico 36. Proceso de crédito (Tiempo aproximado: 24 horas)

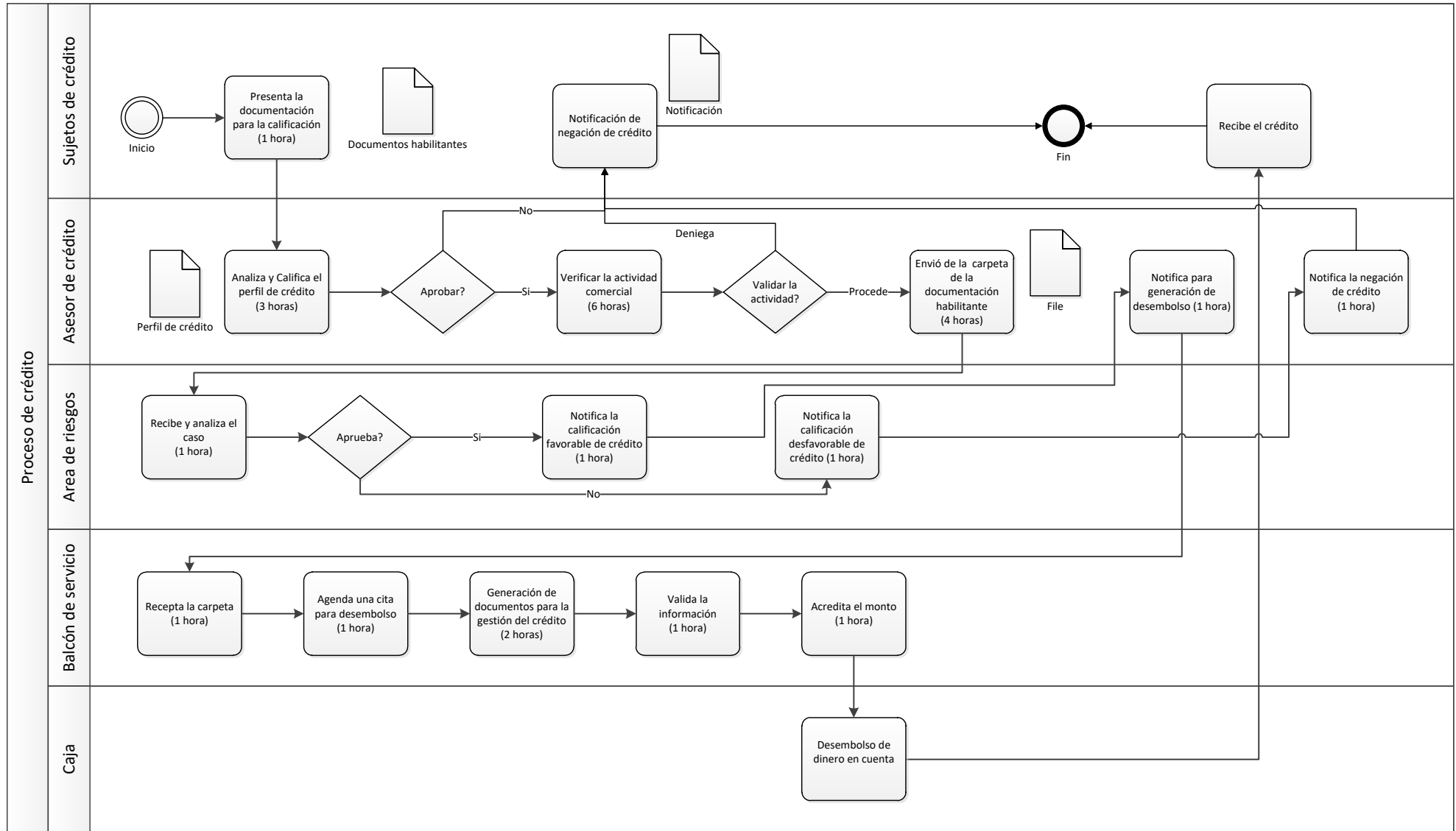
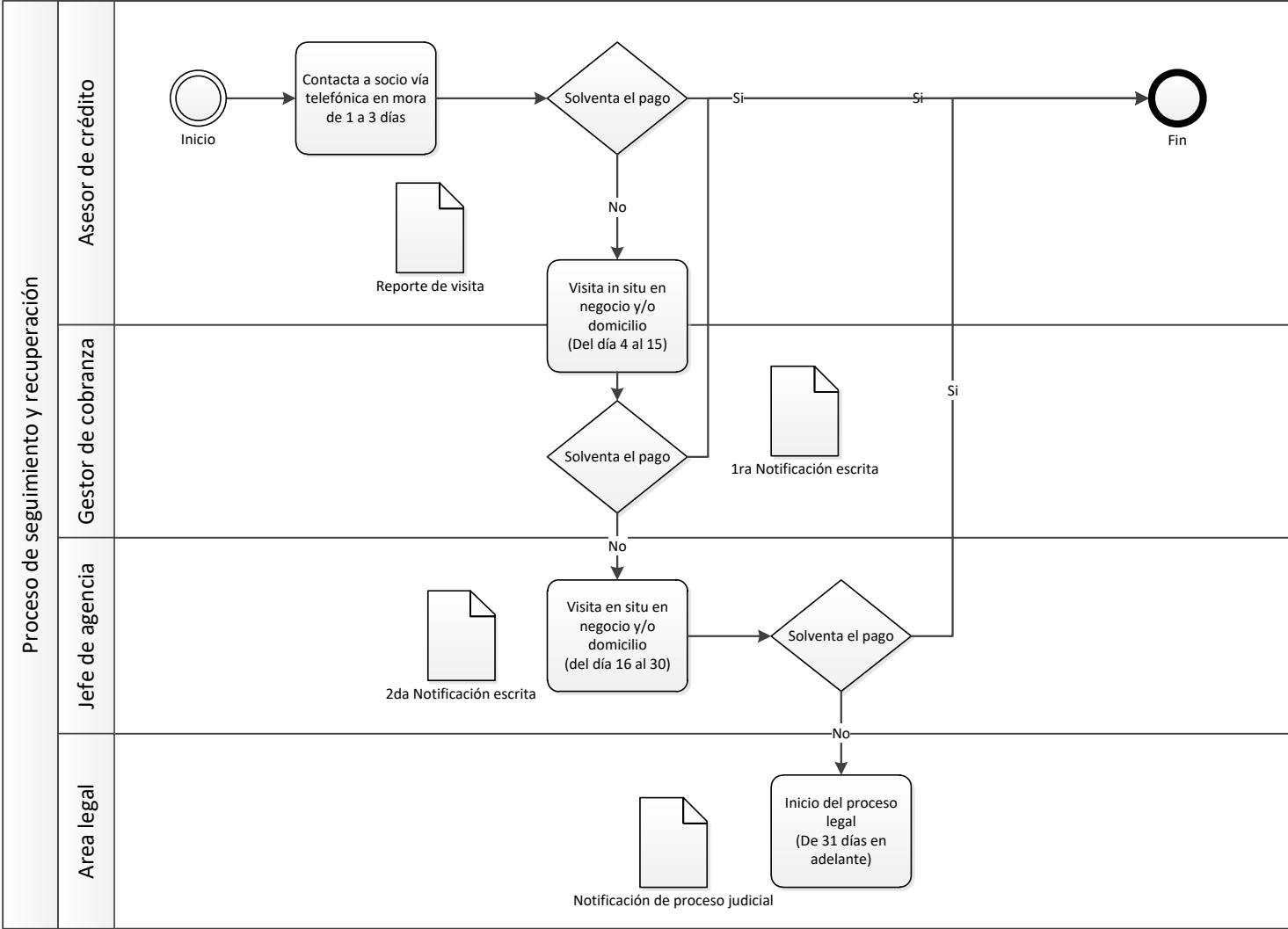


Gráfico 37. Proceso de seguimiento y recuperación (Tiempo aproximado: 30 días)



CONCLUSIONES

- Se analizó de forma diagnóstica situacional sobre los procesos de gestión de crédito y, se encuentra que, aunque es bajo el porcentaje existe aún entidades financieras que no constan con un producto crediticio destinado al sector agrícola en particular y más aún no, se evidencia la existencia de un manual de crédito interno. Se aprecia la inconformidad de muchos socios y/o clientes hacia sus entidades “de confianza” en temas puntuales y relevantes como excesivas tasas de interés, excesivos papeleos para acceder a una operación crediticia, excesivos cobros por días vencidos, corto plazo o tiempo para cubrir sus obligaciones crediticias, etc. También, se denota la falta de incentivos que carecen los asesores o ejecutivos de créditos que laboran en dichas entidades, pero si existe penalización económica e inclusive más severas en el caso de incumplimientos laborales o presupuestarios mensuales.
- En base al estado del arte, se ha ubicado diferentes modelos de gestión para sector agrícola con características similares, en algunos casos un modelo conceptual es vital para el acceso al crédito de los pequeños agricultores para mantener su nivel de vida, pero a los pequeños agricultores, se les dificulta acceder a líneas de créditos por la informalidad en muchos de los casos de sus actividades pese a que, se han realizado estudios empíricos para apoyar al sector agrícola con créditos ágiles y oportunos solventa las necesidades que en ese momento el agricultor tiene, potencia la solvencia de los pequeños agricultores y supera las incertidumbres de acceder a un crédito.
- Se implementó un modelo basado en las necesidades del sector agrícola con miras a una gestión de la calidad desarrolla los procedimientos y los procesos para su implementación y futura automatización, para ello, se ha determinado tiempos y tres procesos de gestión para la promoción y publicidad, la gestión

de crédito y el seguimiento y recuperación; además, se ha implementado los formatos para el desarrollo documental.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer énfasis en las necesidades de todos y cada uno de los socios y/o clientes que depende del sector, y que de un sector a otros varían sus necesidades y no todos requieren el mismo producto crediticio, de igual manera a las entidades financieras es imprescindible velar por la tranquilidad y buen trato a lo más valioso que tienen dentro de su entidad como es el recurso humano, revisa cargas salariales, actividades cotidianas, incentivos económicos y emocionales, etc.
- Es recomendable contar con un manual crediticio exclusivo para el sector agrícola, basado en necesidades de oferta y demanda, trata de enfocarse o acoplarse a sus actividades in situ y así extenderse por toda la provincia o país con fundamentos lógicos y prácticos.
- El modelo planteado obedece a las necesidades en particular del sector agrícola con un enfoque de procesos que busca en tiempos y operatividad generar la mejor respuesta a las necesidades del usuario, por lo que es recomendable su implementación y su estudio para medir su operatividad con miras a su mejora continua y perfeccionamiento, considera los diferentes segmentos y necesidades del sector productivo del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Abid, A., Jie, S., Aslam, W., Batool, S., & Lili, Y. (2020). Application of structural equation modelling to develop a conceptual model for smallholder's credit access: The mediation of agility and innovativeness in organic food value chain finance. *PLoS ONE*, *15*(8 August), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235921>
- Amanullah, Lakhan, G. R., Channa, S. A., Magsi, H., Koondher, M. A., Wang, J., & Channa, N. A. (2020). Credit constraints and rural farmers' welfare in an agrarian economy. *Heliyon*, *6*(10), e05252. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05252>
- Auquilla, L., Fernández, L., Aguilera, D., & Robalino, M. (2019). Las finanzas populares y solidarias para la sostenibilidad de los emprendimientos de la economía popular y solidaria en Ecuador. caso de estudio. *Revista Científica ECOCIENCIA LAS*, *6*(5), 1–16.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de investigación*.
- Caraballo Martínez, G. J. (2017). *Los créditos agrícolas de BAN Ecuador y su aporte al fortalecimiento productivo del maíz en el sitio cerrito de la Asunción del cantón Jipijapa*. <https://doi.org/10.33132/9789585455917>
- Carpio, Á. (2018). *Demanda de créditos Agrícolas en la Agencia BanEcuador Vinces*. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7543>
- Carvajal, H., Borja, L., & Vite, H. (2019). Financiamiento de microempresas según la perspectiva de género en el cantón Machala. *Cumbres*, *5*(2), 33–47. [file:///C:/Users/Laura/Downloads/Dialnet-FinanciamientoDeMicroem pre sasSegunLaPerspectivaDeG-7210406.pdf](file:///C:/Users/Laura/Downloads/Dialnet-FinanciamientoDeMicroem%20pre%20sasSegunLaPerspectivaDeG-7210406.pdf)
- Chacon Bermeo, J. A., & Olmedo Vera, K. C. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la microempresas agrícolas productoras de baby banano del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Año 2020*. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI-000727.pdf>

- Chen, K., Joshi, P., Cheng, E., & BIRTHAL, P. (2015). Innovations in financing of agri-food value chains in China and India Lessons and policies for inclusive financing. *China Agricultural Economic Review*, 7(4), 616–640.
- Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica Estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay. *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*, 56.
- Floro, M. (2004). Reseña de “Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa hacia el desarrollo” de Hugo Jácome. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 20, 151–154.
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Universidad Israel Revista Científica*, 5(3), 37–49.
- Gouri, K. V., & Mahajan, V. (2017). Different Models of Financing Small Farmers' Agricultural Value Chains. *Springer Nature Singapore*, 33–53. https://doi.org/10.1007/978-981-10-5957-5_3
- Hinojosa, M. (2020). *Las microfinanzas y su incidencia en el desarrollo agrícola de los micro productores de café en la provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, año 2018*.
- Hurtado Talavera, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99–119. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Jácome, H., Ferraro, E., & Sánchez, J. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana*.
- Jaramillo, J. L., Morales, J., Escobedo, J. S., & Ramos, J. G. (2013). Factores que influyen para el emprendimiento de microempresas agropecuarias en el Valle de Puebla, México. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 5, 925–937
- Keil, R. (2007). Estudio sobre buenas prácticas de las IFIS en función a la normativa de suficiencia patrimonial de Basilea I. *Serie Financiamiento Del Desarrollo*,

64.

- Kopparthi, M., & Kagabo, N. (2012). Is value chain financing a solution to the problems and challenges of access to finance of small-scale farmers in Rwanda? *Managerial Finance*, 38(10), 993–1004.
- Miller, C., & Jones, L. (2010). Back Matter - Agricultural Value Chain Finance. In *Agricultural Value Chain Finance*. <https://doi.org/10.3362/9781780440514.007>
- Montealegre González, J. V., Delgado Cortés, A., & Cubillos Calderón, C. H. (2017). Relaciones entre modelos gerenciales y pensamiento estratégico empresarial en las empresas agroindustriales del departamento del Tolima. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 42, 26–47. <https://doi.org/10.14482/pege.42.10479>
- Morales-Noriega, A. M., Chamba-Bastidas, L. A., & Elizalde-Marín, L. K. (2021). Estadísticas principales de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Chimborazo. *FIPCAEC*, 6(1), 887–909.
- Oberholster, C., Adendorff, C., & Jonker, K. (2015). Financing agricultural production from a value chain perspective Recent evidence from South. *Outlook on Agriculture*, 44(1), 49–60. <https://doi.org/10.5367/oa.2015.0197>
- Rodríguez Vázquez, V. P., & Aguilar Pérez, C. J. (2013). Indicadores FOCO* para medir la eficiencia en la utilización del microcrédito. *Faedyne International Review*, 2(4), 73–88. <https://doi.org/10.15558/fir.v2i4.49>
- Salazar, G. (2018). *Análisis de la microfinanzas y su influencia en la productividad del sector agrícola*. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Swamy, V., & Dharani, D. (2016). Analyzing the agricultural value chain financing:

approaches and tools in India. *Agricultural Finance Review*, 76(2), 211–232.
<https://doi.org/10.1108/AFR-11-2015-0051>

Torres, D., & Calcanapón, F. (2019). *Créditos agrícolas y su impacto en la rentabilidad de la financiera confianza-agencia Cajabamba-2018*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1.

NOTIFICACIÓN DE NEGACIÓN DE CRÉDITO.

Estimado:

Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo por parte der quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito "XXXXXX"

El motivo de la presente es para darle a conocer la resolución tomada por parte del área de crédito en relación a su solicitud crediticia misma, que se encuentra NEGADA por el siguiente motivo:

- No cumple tiempo de vigencia de su actividad comercial que es mínimo 1 año.
- Inconsistencia en la documentación presentada.
- Incoherencia en la información otorgada.
- Problemas persistentes en el Buró de crédito.
- Inconvenientes en páginas legales de información pública.
- Sobre – endeudamiento.

Seguros de contar con usted para un servicio financiero en una próxima ocasión, le anticipamos nuestro agradecimiento.

Atte.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "XXXXXX"

ANEXO 2.

SOLICITUD DE CRÉDITO						
					Oficina:	
					Fecha (día/mes/año)	
Datos del Deudor			PEP'S Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Apellido Paterno:	Apellido Materno:		Nombres:			
N° cédula o pasaporte:	Fecha de nacimiento:		Edad:	años	Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Lugar de nacimiento:	Nacionalidad:		Ocupación:	Dependientes:		
Dirección:			Tiempo de residencia: _____ (meses)			
Dirección:						
Referencia:						
Parroquia:	Provincia:	Cantón:	Barrio:			
Estado Civil:	Soltero <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Unión Libre <input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	Separado <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>
Educación:	Sin Estudios <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Universitaria <input type="checkbox"/>	Post Grado <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Separación de bienes:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Teléfono fijo: _____			
Tipo de vivienda			Celular:			
Propia: <input type="checkbox"/>	Propia Hipotecada: <input type="checkbox"/>	Familiar: <input type="checkbox"/>	Arrendada: <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>		
Datos del cónyuge						
Apellido Paterno:	Apellido Materno:		Nombres:			
N° cédula o pasaporte:	Fecha de nacimiento:		Edad:	años	Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
Lugar de nacimiento:	Nacionalidad:		Ocupación:			
Teléfono fijo: _____			Celular:			
Educación:	Sin Estudios <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Universitaria <input type="checkbox"/>	Post Grado <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Actividad Económica o descripción si trabaja en relación de dependencia						
Nombre de la Institución	Cargo	Trabaja desde	Dirección y Teléfono		Sueldo	
Nombre de negocio: _____						
Sector Económico: _____			Actividad Económica: _____			
RUC/RISE: _____						
Desde cuándo tiene la actividad: _____						
Dirección:						
Dirección:						
Referencia:						
Parroquia:	Provincia:	Cantón:	Barrio:			
Reside desde:	Email:					
Teléfono fijo: _____	Celular:	Operador: Movistar <input type="checkbox"/> CNT <input type="checkbox"/> Claro <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>				
Condiciones del local:		Propio <input type="checkbox"/>	Prestado <input type="checkbox"/>	Arrendado <input type="checkbox"/>		
Actividad actual del cónyuge (si trabaja en relación de dependencia)						
Nombre de la Institución	Cargo	Trabaja desde	Dirección y Teléfono		Sueldo	
Referencias Comerciales						
Nombre de la empresa	Dirección		Teléfono	Monto de la compra	Observaciones	
Referencias Personales						
Nombre	Parentesco	Dirección		Teléfono	Observaciones	
Referencias Bancarias						
Banco	Tipo de cuenta	Número de cuenta		Fecha de apertura		
Solicitud de Crédito						
Tipo de crédito	Microcrédito Agrícola <input type="checkbox"/>					
Segmento	Solicitado		Propuesto			
Monto Solicitado			Monto Propuesto			
Frecuencia de pago			Frecuencia de pago			
Plazo			Plazo			
Cuota			Cuota			
Destino del crédito			Encaje			
Fecha para el primer pago			Certificados de aportación			
Justificación del crédito solicitado			Aporte Patrimonial			
(incluir plan de inversión detallado, excedentes, riesgos, datos relevantes de la voluntad de pago del socio)			Seguro de desgravamen			
			Crédito anterior			
			TOTAL A RECIBIR			

ANEXO 4

REPORTE DE VISITA.

Lugar y Fecha: _____

Deudor: _____

Garante: _____

Dirección: _____

Asumimos que el retraso de su pago, es por motivos fuera de su voluntad, por esta razón detallamos la información de su deuda vencida.

Obligación Crediticia N°:	
Valor vencido:	
Días vencido:	
N° de cuota:	

Para nosotros es importante mantener su línea de crédito vigente, misma que contribuye al crecimiento económico de su actividad comercial.

Para constancia de la gestión realizada, a continuación, firman los intervinientes crediticios:

COAC "XXXXXXXXXX"	SOCIO
NOMBRE:	NOMBRE:
CELULAR:	CELULAR:

ANEXO 5

PRIMERA NOTIFICACIÓN.

Lugar y Fecha: _____

Deudor: _____

Garante: _____

Dirección: _____

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "XXXXXXXX" desea expresar su preocupación por la deuda vencida que mantiene con la entidad, asumimos que dicho retraso de su pago, es por motivos fuera de su voluntad, por esta razón ponemos en su conocimiento que esto le genera intereses de recargo por mora e incrementa el valor de su cuota, por ende, detallamos la información de su deuda vencida al momento:

Obligación Crediticia N°:	
Valor vencido:	
Días vencido:	
N° de cuota:	

Para nosotros es importante mantener su línea de crédito vigente al día, misma que contribuye al crecimiento económico de su actividad comercial y así acceder a beneficios instruccionales.

Para constancia de la gestión realizada, a continuación, firman los intervinientes crediticios:

COAC "XXXXXXXX"	SOCIO
NOMBRE:	NOMBRE:
CELULAR:	CELULAR:

ANEXO 6.

SEGUNDA NOTIFICACIÓN.

Lugar y Fecha: _____

Deudor: _____

Garante: _____

Dirección: _____

En vista de que no hemos tenido su atención para cancelar la deuda vencida, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "XXXXXXXX" requiere de su presencia en nuestras oficinas para buscar una solución inmediata de pago.

Le recordamos que su obligación incurre en intereses de mora y gastos por gestión de cobranzas hasta la fecha de su cancelación, lo cual incide tanto en la calificación interna en nuestra institución como en la calificación reportada a la Superintendencia de Bancos, restringe su capacidad de contraer nuevas líneas de crédito en el sistema financiero.

A continuación, detallamos la información de su deuda vencida al momento:

Obligación Crediticia N°:	
Valor vencido:	
Días vencido:	
N° de cuota:	

Para constancia de la gestión realizada, a continuación, firman los intervinientes crediticios:

COAC "XXXXXXXXXX"	SOCIO
NOMBRE:	NOMBRE:
CELULAR:	CELULAR:

ANEXO 7.

NOTIFICACIÓN JUDICIAL.

Lugar y Fecha: _____

Deudor: _____

Garante: _____

Dirección: _____

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "XXXXXXXX" en reiteradas ocasiones le ha contactado para solicitarle que, se ponga al día en su obligación crediticia que mantiene vencida con nosotros, pero lamentablemente no hemos recibido ninguna respuesta positiva de su parte.

Le recordamos que tenemos un "Pagaré a la orden" firmado tanto por deudores como garantes, documentación suficiente para exigirle la cancelación inmediata de su valor vencido en un plazo máximo de 48 horas improrrogables. De hacer caso omiso a esta última instancia de pago, se pone en su conocimiento que, se da paso al inicio del trámite legal pertinente bajo los parámetros judiciales que nos respaldan.

A continuación, se detalla la información de su deuda vencida al momento:

Obligación Crediticia N°:	
Valor vencido:	
Días vencido:	
N° de cuota:	

Para constancia de la gestión realizada, a continuación, firman los intervinientes crediticios:

COAC "XXXXXXXXXX"	SOCIO
NOMBRE:	NOMBRE:
CELULAR:	CELULAR: