

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO:

**“ANÁLISIS DE BANCOS COMUNITARIOS DE LA CIUDAD DE
ESMERALDAS ASESORADOS POR HIAS COMO MODELO
ALTERNATIVO DE FINANZAS POPULARES”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

RESPONSABILIDAD SOCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

AUTOR:

STEVEN LENIN MIÑO TAPUY

ASESOR:

MGT. ORLIN ÁLAVA CHILA

ESMERALDAS, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previa a la obtención del título de Ing. Contabilidad y Auditoría CPA.

Presidente del Tribunal

Lector I

Lector II

Director de Escuela

Director de Tesis

Esmeraldas 2018

AUTORÍA

Yo, MIÑO TAPUY STEVEN LENIN, manifiesto que la presente investigación de trabajo actual de tesis es absolutamente original, elaborada personalmente con las Normas APA Sexta Edición y el contenido de esta para efectos académicos es exclusivo del autor, pero cedo el patrimonio intelectual de la misma a la Pontificia Universidad Católica Esmeraldas.

MIÑO TAPUY STEVEN LENIN

C.I. 0803590934

AGRADECIMIENTO

La presente investigación fue desarrollada gracias al banco comunal nueva Oportunidad, al asesor del banco Pichincha y la asesora de HIAS, debido a su gran aporte para el estudio.

A la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS por darme la oportunidad de prepararme.

Al Mgt. Orlin Álava Chila por ser una persona atenta, comprensiva y colaboradora, debido a su guía durante la investigación,

A mis profesores como la Dra. Tahimi Achilie Valencia, Mgt Cecilia Velasco, Mgt Verónica Aguilar, Mgt. Hugo Ocampo, Mgt. Paola Samaniego por preocuparse en que aprendamos cada día algo nuevo referente a nuestra profesión.

A mis compañeros y amigos por apoyarme a lo largo de mi carrera.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia, que han sido un pilar fundamental durante este proceso de preparación y desarrollo de la carrera, pero más que todos a mi madre por ser siempre la persona incondicional en todo lo que hago, este trabajo es una forma de demostrarle lo agradecido que estoy por su apoyo, además de que siempre estaré en deuda con ella por todo su apoyo.

A mis compañeros y amigos incondicionales en los mejores y peores momentos durante todo este largo camino.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE	VI
LISTA DE ILUSTRACIONES	IX
LISTA DE TABLAS	X
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
1. MARCO TEÓRICO	15
1.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	15
1.1.1. LAS FINANZAS POPULARES EN EL MUNDO	15
1.1.1.1. Experiencia de bancos comunales en Ecuador	17
1.1.1.2. Bancos comunales	18
1.1.2. Servicios que ofertan los bancos comunales	18
1.1.3. Estrategias de los bancos comunales para asegurar su participación en el mercado.	19
1.2. ESTUDIOS PREVIOS	20
1.3. MARCO LEGAL	23
CAPÍTULO II	25
2. METODOLOGÍA	25
2.1. TIPO DE ESTUDIO	25
2.2. MÉTODOS	25
2.2.1. Inductivo y deductivo	25

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	25
2.3.1. Población	25
2.3.2. Muestra	26
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
2.4.1. Encuesta	26
2.4.2. Entrevista	27
2.5. PROCEDIMIENTOS	27
CAPÍTULO III	29
3. RESULTADOS	29
3.1. Situación actual de los Bancos Comunales de la ciudad de Esmeraldas	29
3.1.1. Matriz de diagnóstico de factores externos MFE	31
3.1.2. Matriz de Factores Internos MFI	32
3.1.3 Matriz de Factores internos y externos	33
3.1.3. Lista de estrategias	35
3.2. Servicios que ofertan los bancos comunales.....	35
3.2.1. Caracterización de clientes	35
3.2.2. Créditos	36
3.2.3. Seguro de salud.....	38
3.2.4. Ahorros.....	38
3.3. Estrategias de los bancos comunales.....	40
3.3.1. Forma de llegar al cliente	40
CAPÍTULO IV	43
4. DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO V	46
5. CONCLUSIONES	46
CAPÍTULO VI	47
6. RECOMENDACIONES	47

REFERENCIAS	48
ANEXOS	51
ANEXO 1:	52
ANEXO 2:	54
ANEXO 3:	56

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Matriz de factores internos y externos.....	33
--	-----------

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Características de entrevistados	26
Tabla 2 Matriz categorial	28
Tabla 3 F.O.D.A.....	30
Tabla 4 Equivalencia MFE.....	31
Tabla 5 Matriz de factores externos	31
Tabla 6 Equivalencia MFI.....	32
Tabla 7 Matriz de factores internos.....	32
Tabla 8 Estrategias F.O.D.A.	34
Tabla 9 Sexo y Edad.....	36
Tabla 10 Montos y número de créditos adquiridos.....	37
Tabla 11 Destino y forma de respaldo del crédito.....	38
Tabla 12 Valor de los ahorros programados y en qué plazo realizan	39
Tabla 13 Se fomenta el ahorro mediante actividades	39
Tabla 14 Nivel de satisfacción del cliente	40
Tabla 15 De qué forma conoció el banco y que tiempo tiene en él	41

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar los bancos comunales que se encuentran laborando bajo la metodología de HIAS en la ciudad de Esmeraldas, como modelo de finanzas populares. La metodología utilizada se enfoca en un diseño transeccional descriptivo, tipo transversal y tiene un alcance descriptivo, para ello se usaron encuestas estructuradas por 15 preguntas y dos entrevistas de 22 preguntas cada una, la misma que se dirigió a los dos asesores, uno de ellos el asesor de HIAS y el otro del banco Pichincha, mientras que se encuestó a 7 integrantes del banco comunal Nueva Oportunidad. Uno de los resultados reveló que el ahorro programado es muy útil para los miembros del banco, este es uno de los recursos más usados, teniendo presente que se lo aplica en las estrategias para mantener activo el grupo. Una de las conclusiones es que la estructura refleja una solidez debido al manejo de los recursos que tiene el asesor en conjunto a los clientes.

Palabras clave: Banco comunal, ahorro programado, estrategias, estructura, asesor, manejo de recursos.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the communal banks that are working under the methodology of HIAS in the city of Esmeraldas, as a model of popular finance. The methodology used focuses on a cross-sectional, descriptive design and has a descriptive scope, for which structured surveys were used for 15 questions and two interviews of 22 questions each, which was addressed to the two advisers, one of them the HIAS advisor and the other from the Pichincha bank, while 7 members of the Nueva Oportunidad communal bank were interviewed. One of the results revealed that the programmed savings is very useful for the members of the bank, this is one of the most used resources, keeping in mind that it is applied in the strategies to keep the group active. One of the conclusions is that the structure reflects a solidity due to the management of the resources that the consultant has together with the clients.

Keywords: Community bank, programmed savings, strategies, structure, advisor, resource management.

INTRODUCCIÓN

En el mundo y en América Latina, se destinan las finanzas al crecimiento de los negocios o directamente al desarrollo de las personas, estos financiamientos generalmente son créditos que les otorga un valor monetario con un interés mutuamente pactado.

En el Ecuador no todos cuentan con acceso a estos créditos, generando un mercado insatisfecho y abriendo las puertas a la economía popular y solidaria, como lo indicara la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS, 2015), mediante la economía popular y solidaria, nace una nueva forma de financiamiento dirigida a este nicho de mercado no atendido.

Teniendo en cuenta esta economía se indagó en los bancos comunales, con el fin de conocer en qué condiciones se encuentran estas agrupaciones, que actualmente están laborando bajo la modalidad de HIAS dentro de la ciudad de Esmeraldas.

Dentro de estas agrupaciones también se pudo investigar además del estado actual, los servicios que ofertan a su grupo de clientes y las estrategias que utilizan para mantenerse dentro del mercado.

Para obtener los diferentes resultados de la investigación se desarrolló una metodología con un diseño transeccional descriptivo, tipo transversal y tiene un alcance descriptivo, se usaron dos instrumentos, las encuestas y entrevistas.

Mediante la investigación se pudo evidenciar que los dos bancos iniciales ya no están, debido a que se unificaron y formaron uno solo, el mismo que brinda diferentes servicios a los refugiados del país vecino Colombia, esto debido a que la ONG HIAS los apoya para mejorar su economía por medio del grupo.

Los servicios identificados fueron, el servicio crediticio y el servicio de salud, de los cuales los clientes ya han hecho uso en reiteradas ocasiones.

El estudio mostro que existe un solo banco comunal actualmente, además de que la mayoría de los integrantes son hombres y cuentan con un negocio propio que les permite pagar los créditos o responsabilidades financieras que adquieren dentro del grupo.

El autor Maldonado (2007), dentro de uno de sus resultados indica que, los bancos comunales son conformados principalmente por mujeres, esto también se ve los estudios de Arrascue y Villegas (2014), Cruz (2014) y Jiménez (2009).

Por otro lado estos autores concuerdan que, los usuarios de los servicios crediticios cuentan con una fuente de ingresos propia, estos ingresos recibidos por sus negocios sirven para cubrir la responsabilidad adquirida con el grupo.

Todo lo analizado y evidenciado dentro de este estudio forma parte de la innovación social, la misma que se define como nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que simultáneamente satisfacen necesidades sociales y crean nuevas relaciones de colaboración (Murray, 2008).

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

1.1.1. LAS FINANZAS POPULARES EN EL MUNDO

Las finanzas tradicionales presentan un modelo que no llega a todos los clientes que desean adquirir créditos, por lo tanto, mediante un cambio de época el mundo ingresa en un nuevo estilo de financiamiento, esta forma se encuentra enfrascada en un escenario general, el mismo que se dirige al uso compartido de los recursos y la superación de un modelo de sujeción del trabajo bajo la dominación de los dueños de medios de producción, como resultado nacen las finanzas populares.

Las finanzas populares son del pueblo como lo determinan Pérez y Calvachi (2014), cuyo objetivo es vencer la pobreza en donde su punto de partida es el ahorro que se consigue produciendo más de los que se consume y estimulando en cada persona la capacidad de autocontrol y programación.

Las finanzas éticas y solidarias, conocidas de esta forma en Europa, hacen referencia a las finanzas populares, estas economías evitan la exclusión financiera, la misma que a su vez genera exclusión social y pobreza (SETEM, 2008), es decir, que este instrumento genera inclusión económica y el desarrollo de los socios.

Este instrumento también conocido como banca ética nació en Estados Unidos en los años 60 con la ayuda de 4000 mujeres (Aléjos, 2014), como una herramienta para este mercado de personas excluidas del sistema financiero el autor Sanchis (2016), afirma que las primeras personas en formar parte de este modelo, fueron las mujeres, que buscaban sacar adelante a sus familias mediante la creación y participación de organizaciones denominadas Estructuras Financieras Locales (EFL); se hacen efectivas como cajas comunitarias, bancos comunales, cooperativas de ahorro y crédito, que captan el ahorro, lo reinvierten vía crédito en la producción, además ofrecen servicios financieros adicionales (Banco de Desarrollo, 2014).

En este sentido, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) (SEPS, 2011), presenta principios para estos modelos, los mismos que deben seguirse, estos son:

Igualdad: sistemas de retribución con pocas diferencias salariales.

- b) Empleo: empleo estable y de calidad y acceso al empleo de los colectivos con mayor riesgo de exclusión.
- c) Sostenibilidad: protección del medio ambiente y uso adecuado de los recursos naturales.
- d) Cooperación: colaboración tanto dentro de la organización (entre las personas) como fuera (con otras organizaciones).
- e) Responsabilidad social: compromiso con el entorno.
- f) Ánimo de lucro limitado: reinvertir parte de los beneficios económicos en la sociedad.

Dentro de Europa existen dos modelos diferentes de banca ética el modelo Centroeuropeo y el modelo del sur de Europa como lo indica la autora Bocanegra (2014), los modelos son parecidos en su forma de trabajo y desarrollo, generando que los socios sean participativos dentro de las decisiones del ente, pero no obstante a ello se evidencia una diferencia en su forma jurídica, la misma que para el primer modelo es conformado por una sociedad anónima y el segundo modelo es una cooperativa de crédito.

De igual forma el autor indica, que cuando un banco ético es a la vez una cooperativa de crédito, su modelo de gestión es un modelo democrático y participativo, en el que los clientes del banco pueden a la vez ser socios de este, participando directamente en sus decisiones, por otro lado se encuentran los bancos cooperativistas, los mismos que no son bancos éticos por regla general, sí son bancos sociales arraigados en el territorio y vinculados directamente a las necesidades de financiación de la economía real.

Estos modelos que se aplican, no solo se conforman por cooperativas, sino también por cajas de ahorro y pequeños bancos barriales o comunales, permitiendo satisfacer las necesidades de crédito de los habitantes del sector (CONAFIPS, 2015), además de que les permite solventar emergencias e inversiones dentro de un área productiva, no obstante este modelo también se aplican en ciudades de Latinoamérica.

En Latinoamérica existe el modelo de finanzas populares, permitiéndoles a los pequeños empresarios, comerciantes o productores, contar con una fuente de financiamiento. Dentro de Argentina, nace el denominado Banco Popular de la Buena Fe, esta institución

nace con la iniciativa de los barrios del Plata en Argentina, como fuente de financiamiento para estos barrios, que tenían el acceso negado a créditos en el sector tradicional o privado, además este banco buscó promover las micro finanzas para el desarrollo de la economía social como lo menciona Sosa (2012).

En México también existen otras entidades que han implementado organismos en beneficio a los más necesitados. Ahora están accediendo a créditos locales e internacionales para que con esos recursos prestados puedan empezar a distribuirlos entre su clientela. Además, son ideólogos de lo que se conoce como Bancos Comunales que tienen como meta llegar a los sectores de mayor pobreza (ITSON, 2009)

Dentro de la ciudad de Santiago de Chile, se puede observar el Fondo Esperanza (FE), el mismo que la autora Oddo (2011), mediante su trabajo de investigación, menciona que este fondo sin fines de lucro tiene como objetivo principal es prestar servicios de microcrédito de banca de comunal a personas en situaciones de vulnerabilidad social y que tiene negado el acceso al financiamiento privado o tradicional, igualmente Ecuador adopto este modelo de finanzas.

1.1.1.1. Experiencia de bancos comunales en Ecuador

En Ecuador, desde los años 1960-1970, se aprecia de manera significativa el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, así como de esfuerzos no gubernamentales de financiamiento a la producción de la población de menores ingresos. La construcción de las finanzas populares y solidarias requiere de la suma de muchos actores públicos, privados, populares y solidarios, así como de la participación del Estado que debe apoyar su desarrollo, partiendo del reconocimiento de su gran diversidad y su rol en el desarrollo local (Morocho, 2013).

Las organizaciones no gubernamentales “ONG” que apoyan este modelo en Ecuador es la Organización Hebrea para Ayuda a Inmigrantes y Refugiados o mejor conocida como HIAS, esta organización ayuda a las personas refugiadas, para que salgan adelante con las finanzas populares, debido a que ellos brindan ayuda comunitaria, como lo indica HIAS (s.f.), en su página web.

Según la autora Morocho (2013), las finanzas populares y solidarias son de fundamental importancia debido a que establecen métodos de organización e intervención de actores sociales en la economía popular dentro del sistema financiero.

Además, se puede evidenciar los diferentes métodos de ahorro y créditos que conforman el nuevo Sistema Económico Social y Solidario, las mismas que son reconocidas como instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario (ISFPS).de igual manera dentro de la ciudad de Esmeraldas también existe este modelo, conocido como bancos comunales.

1.1.1.2. Bancos comunales

Los bancos comunales son grupos creados por el consejo comunal, mediante los cuales el pueblo organizado puede financiar los proyectos socio productivo (Paucar, 2012), estas organizaciones barriales tienen como fin promover el desarrollo de los clientes, de tal forma que impulsan sus proyectos, al respecto de los montos adquiridos existe una garantía solidaria.

La garantía solidaria o colectiva, consiste en que si uno de los miembros no cumple con los compromisos pactados todos tienen que responder (Aliaga, 2006), esto genera que los miembros se involucran con el crédito y se responsabilicen por el pago mensual.

Estos bancos comunales usan como base el ahorro, para operar de forma autónoma y sostenible, necesitan que los ahorros sean una fuente importante de recurso (Jordán y Román, 2004), como se evidencia esta base de financiamiento le da un valor muy importante al ahorro y por ende promueven este hábito.

El hábito del ahorro es algo que no se obtiene dentro de las finanzas tradicionales, por ello hay autores que no tienen una misma definición de este modelo, pero hay quienes argumentan que se refiere a aquellas entidades financieras que no solo buscan un rendimiento económico, sino también un “rendimiento social” (Alejo, 2014)

1.1.2. Servicios que ofertan los bancos comunales

Los bancos comunales brindan como servicios principales el ahorro y los créditos a sus clientes (Moreno; López; Briones; Vázquez; Aceves y González, 2009), estos servicios apoyan al cliente a crear un en negocio o una forma de poder mantener o autofinanciarse.

Este autofinanciamiento se fortalece mediante los servicios básicos que proveen a la población (Alejo, 2014), esto se lo puede ver con la cercanía que tiene esta banca ética con los clientes.

La banca comunitaria o ética, ofrece servicios de intermediación financiera, ahorro y crédito (Mautong, 1998), estos servicios como bases fundamentales del modelo, promueven el autofinanciamiento para el cliente, además de generar un proyecto o negocio sostenible fundamental para el desarrollo del grupo y/o cliente.

Como forma de ayudar al desarrollo de los clientes estos servicios, tienen un bajo costo (Santomá, 2008), esto le permite al consumidor adquirir el producto financiero con cuotas fáciles de pago.

Estos servicios son conocidos como préstamos a grupos solidarios, esto es un crédito grupal que va de entre 3 a 10 miembros, cada miembro asegura al otro, además que estos préstamos se adaptan al cliente en el monto, plazo y destino de este, como lo indica Jiménez (2006).

1.1.3. Estrategias de los bancos comunales para asegurar su participación en el mercado.

Los bancos comunales para establecerse y mantenerse en el mercado se plantean estrategias que les permiten desarrollarse en el sector, estas estrategias son, el diseño de un sistema de administración eficiente, capacitar a los miembros en administración y operaciones contables (Mautong, 1998), cabe mencionar que al contar con una eficiente junta administrativa, esta permite el desarrollo del grupo, creando una madurez de este, brindando la oportunidad de que formen otro equipo.

Estas estrategias, previamente planteadas son planes de acción elaborado para obtener metas preestablecidas, para mantenerse en el mercado y poder competir, de acuerdo a las amenazas externas que se presenten (Magallanes y Chuga, 2015), por otro lado cabe mencionar que las estrategias no solo están dirigidas con el banco comunal ya formado.

Cuando el banco comunal se va a formar, la institución financiera se concentra o focaliza la atención en los segmentos más pobres que son dejados de lado por la mayoría de los actores regulados como lo indican los autores Shulterbrandt y Salon (como se citó en Suárez, 2013), estas son complementarias de las metas.

Al iniciar con el grupo, se plantean metas y objetivos, los cuales funcionan para generar estrategias, estas estrategias también pueden ser promociones, capacitación y difusión (Bustamante, Moreno, y Padilla, 2014), esto genera interés por los clientes en el banco, permitiendo que integren o sumen más socios, además de que permite el fortalecimiento del equipo.

1.2. ESTUDIOS PREVIOS

La investigación desarrollada describe algunos estudios previos a nivel nacional e internacional, los cuales servirán de base para la discusión de los resultados, que permitieron identificar la metodología, estos se describen a continuación:

Dentro de Perú, en ciudades como Chiclayo, autores como Arrascue y Villegas (2014), realizaron el estudio de una propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de las comunidades rurales, la misma que tuvo como objetivo analizar la información documental de los modelos más exitosos de Banca Comunal y observar la posibilidad de implementarla en estos sectores. El estudio se enfoca en una metodología cualitativa y analítica, tomando como punto referencial los modelos ya existentes, teniendo en consideración los puntos favorables para los sectores. Los resultados evidenciaron, que se puede implementar el modelo generando una mejora en la organización creando una cultura de ahorro entre los clientes.

En las diferentes ciudades de Ecuador, se realizaron estudios e investigaciones que sirvieron como guía y brindaron un soporte de información, para llevar a cabo la presente investigación.

La autora Maldonado (2007), realizó una evaluación de la aplicación de la metodología de banca comunal en el Ecuador, proyecto – WOCCU, el mismo que está conformado por mujeres que desean tener un financiamiento para generar proyectos productivos que les brinden un sustento económico para sus familias, este estudio permitió analizar el uso y manejo del sistema, para ello se plasmaron diferentes objetivos, pero de ellos un objetivo específico resalto de la investigación, el mismo que se enfocó en identificar los factores de éxito de la metodología de Banca Comunal, utilizando como metodología cualitativa y cuantitativa, de forma que se analiza y evalúa el estado y funcionamiento del sistema en este grupo de trabajo conformado por mujeres, dichos métodos permitieron llegar a concluir que la razón de ser de los socios, no permite niveles más elevados de

productividad de los oficiales de préstamo y por ende genera costos más bajos que los préstamos individuales. Pero no obstante este sistema es de beneficio para la comunidad, teniendo como base que se inculca una cultura de ahorro que les permite tener un desarrollo económico y permitiéndole tener acceso a mejores créditos en un futuro.

En la ciudad de Imbabura cantón Otavalo la autora Cruz (2014), realizó una investigación destinada al análisis del estudio de factibilidad de implementar un banco comunal para las comunidades Eugenio Espejo de dicha ciudad, buscando como objetivo principal el estudio situacional de la parroquia, identificando los principales problemas del sector y sus necesidades crediticias, esta investigación fue realizada con una metodología cualitativa, la misma que se enfocó en estudiar datos brindados por la Superintendencia de bancos y seguros, instituciones financieras del cantón y principalmente de la información levantada por esta investigación, esto permitió llegar a la conclusión de que existe un mercado insatisfecho en financiamiento, debido a su ubicación, como tal se puede evidenciar la necesidad de ejecutar el proyecto.

En Quito Bustamante, Moreno, y Padilla (2014), realizaron un análisis de factibilidad para la implementación de un banco comunal en el sector de Pomasqui en el distrito metropolitano de Quito, con los comerciantes minoristas del mercado, buscando como objetivo determinar la implementación del proyecto del banco comunal, permitiéndole satisfacer las principales necesidades financieras de los comerciantes minoristas del mercado, dicho estudio fue realizado bajo una metodología descriptiva y explicativa, permitiendo dar a conocer los puntos beneficiosos y la forma de trabajar del banco comunal, esto permitió llegar al principal resultado, la implementación del proyecto, trabajando con tasas de interés no tan elevadas y permitiendo que los socios tengan una mejor cultura de ahorro, evitando caer en créditos ilegales con los determinados “chulqueros”.

Dentro de la ciudad de Quito el autor Jiménez (2009), llevó a cabo el estudio de pre-factibilidad para generar un banco comunal en el barrio Lucha de los Pobres, para realizar la investigación se enfocó como principal objetivo brindar a las personas de escasos recursos la oportunidad de iniciar actividades productivas, además de fomentar el ahorro y la iniciativa de promover inversiones que desarrollen proyectos sociales, para poder cumplir con esta meta se usó una metodología cualitativa y cuantitativa, teniendo como puntos principales la información recopilada del sector y los estudios socio económicos

de los habitantes permitiendo determinar las necesidades crediticias de ellos, esto permitió llegar a la conclusión de que es factible la creación del banco comunal siempre y cuando los créditos tengan un fin productivo y no de consumo, permitiendo el desarrollo económico y laboral de la comunidad.

En la provincia de los Ríos, cantón Mocache se llevó acabo el estudio de factibilidad para la creación de un sistema de banca comunal y el impacto económico que genera este sistema en el sector micro empresariales, dicha investigación realizada por Wong (2015), con el principal objetivo de determinar en qué manera la banca comunal influye en la economía de los micro empresariales del cantón, para ello se utilizó una metodología, sintética, deductiva, estadística y descriptiva, permitiendo manejar la información de la mejor forma, teniendo en cuenta que debe filtrarse y presentarse con tendencias que permitan tener una decisión clara de implementar o no la investigación, lo mismo que permitió llegar a la conclusión de que es factible la creación del sistema, teniendo en consideración que el sector cuenta con una demanda insatisfecha de crédito y los que cuentan con estos micro créditos lo realizan con instituciones que están fuera del sector, dificultando el desarrollo de las actividades económicas, mientras que si se cuenta con el sistema de banca comunal esta beneficiara al sector permitiéndoles tener recursos económicos para autofinanciarse.

1.3. MARCO LEGAL

La base legal que sustenta esta investigación está conformada por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), mediante la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), otorgando una guía a las personas que decidan incursionar en las finanzas populares, esta normativa presenta los siguientes parámetros mostrando la importancia de las Economías Populares y Solidarias en el Ecuador.

Como forma de apoyo a las entidades de economías solidarias, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2011), atribuye un grupo de leyes destinadas a la Economía Popular y Solidaria, y encaminada a los subgrupos de esta economía, como lo indican los siguientes artículos:

Art. 3.- Normas contables, en el presente artículo, se menciona que las organizaciones sujetas a esta ley se someterán a las normas contables dictadas por la Superintendencia.

Art. 16.- Estructura interna, Se garantiza el desarrollo económico desde la conceptualización y visión. Adoptando la denominación, el sistema de gobierno, control interno y representación que mejor convenga a sus costumbres, prácticas y necesidades.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

El Art. 78 realiza énfasis en las instituciones que se consideran integrantes de la Economía Popular y Solidaria, como las, cooperativas de ahorro y crédito, las cajas de ahorro y los bancos comunales.

Art. 106.- Transformación, en este artículo se hace mención del crecimiento de los bancos comunales y cajas de ahorros, cuyo capital haya superado los límites fijados por la Superintendencia, dándoles apertura a transformarse en una cooperativa.

El Art. 107 menciona que las entidades asociativas, sirven como canalizador de recursos públicos, que sirvan para el desarrollo e implementación de proyectos sociales en su respectiva área.

Art. 108, dentro de la metodología financiera, las organizaciones promueven además del ahorro y el crédito, los grupos solidarios, fondos productivos, fondos mortuorios, o cualquier otra forma financiera centrada en dinamizar los fondos y el capital de trabajo.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

Construir un sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, será un deber general para el Estado. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación es de naturaleza cualicuantitativa o mixta, de corte no experimental según el enfoque de Hernández, Fernández, y Baptista (2006), debido a que la información se encuentra en estado natural, para luego analizarla, con un diseño transeccional descriptivo, tipo transversal debido a que se recolectó información en un momento determinado.

2.2. MÉTODOS

2.2.1. Inductivo y deductivo

En la investigación se usaron los métodos inductivo y deductivo, siendo el primero respaldado por los resultados obtenidos en la tabulación de resultados, mientras que el segundo observa en su estado natural mediante la entrevista, los procesos administrativos de los asesores y miembros del grupo como lo indica el autor Córdoba (2010).

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

Se procedió a trabajar con todos los bancos comunales de la ciudad de Esmeraldas, es decir toda la población, pero al observar que existen agrupaciones no oficiales, estas no se pueden controlar o saber con exactitud su ubicación y en total cuantos son, mediante el desarrollo de la investigación se pudo trabajar con HIAS, quien nos brindó información de los bancos comunales oficiales bajo su responsabilidad, dicho esto se procedió a trabajar con las agrupaciones formadas oficialmente.

Inicialmente las agrupaciones formadas por la ONG HIAS, fueron dos, pero mediante transcurrió el tiempo, estos grupos se unificaron formando uno solo, a esta agrupación se le aplicaron las encuestas respectivas.

La encuesta fue dirigida a los seis hombres y una sola mujer del equipo, estos integrantes refugiados del país vecino Colombia, ellos cuentan con un negocio propio localizado en la ciudad de Esmeraldas.

Por otra parte, el personal directivo del Banco del Pichincha y la asesora de HIAS quienes fueron entrevistados, como se muestra en la Tabla 1

Tabla 1 Características de entrevistados

N°	Entrevistado	Sexo	Edad	Profesión	Años de experiencia
1Ase-001		Masculino	23	Ejecutivo de crédito	Tres años
2Ase-002		Femenino	26	Orientadora de medios de vida	Tres años

2.3.2. Muestra

Al ser la población reducida, la muestra es no probabilística y de conveniencia, por la cantidad mínima de sujetos (Morales, 2012).

Siendo la población el banco comunal bajo la responsabilidad de HIAS, se decidió trabajar con él, debido que al charlar con HIAS, se pudo evidenciar que existe una sola agrupación denominada Nueva Oportunidad.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.4.1. Encuesta

Esta técnica fue aplicada al grupo del banco comunal, mediante un cuestionario que contiene 15 preguntas de selección múltiple, que permitió recopilar información para la investigación. Este instrumento estuvo relacionado a diferentes aspectos: perfil del cliente, antigüedad en el grupo, créditos, conocimiento de actividades de ahorro y la satisfacción con el equipo.

2.4.2. Entrevista

La entrevista fue dirigida al asesor del banco Pichincha que brinda apoyo al grupo y al asesor de HIAS, que proporcionaron información sobre el tema de estudio, estas preguntas, permitieron tener conocimiento sobre el manejo y conformación del banco comunal, también existieron otros puntos indagados como los ahorros, manejo de los créditos, garantías para los créditos y servicios adicionales que ofrece este modelo.

2.5. PROCEDIMIENTOS

Para realizar esta investigación y obtener información legítima, se analizó la población de esta, una vez hecho este paso se iniciaron las comunicaciones con los asesores de las instituciones, para pactar una entrevista y reunión con el banco comunal.

HIAS que es el intermediador del banco comunal, solicito un oficio. Este documento permite que la organización brinde la información necesaria para la investigación

A continuación, se procedió a solicitar al director de la escuela de Contabilidad y Auditoría de la PUCESE, un oficio que permita aplicar los instrumentos en el banco comunal asistido por HIAS.

Ya con el oficio firmado por la directora de escuela, se procedió a entregarlo a la organización. Luego de obtener la firma del recibido se entregó la copia con dicha firma a la secretaria de la escuela.

Como siguiente proceso, se contactó con el asesor de HIAS para pactar el día de la reunión con el grupo.

El día de la reunión se realizaron las debidas encuestas a los clientes, además se realizaron las correspondidas entrevistas al asesor del banco Pichincha y la asesora de HIAS.

Al contar con la información de los instrumentos, se inició la tabulación mediante el programa estadístico SPSS y a continuación se realizaron las narrativas de las correspondidas entrevistas.

Como último punto, se procedió a buscar la sinergia entre la información obtenida de los encuestados y entrevistados, permitiendo de tal forma verificar la veracidad de la información, para ser presentada en los resultados.

Con la información tabulada y redactada, se procedió a realizar los respectivos análisis y cruce de variables de las encuestas, mientras que en con las entrevistas se ejecutó una lectura para evidenciar la información brindada por los asesores.

Las encuestas y entrevistas se presentarán mediante una clasificación como se muestra a continuación en la **Tabla 2:**

Tabla 2 Matriz categorial

Categorías	Unidades de análisis
Situación actual	FODA
Servicios que ofertan	Créditos Perfil del cliente
Estrategias que aplican	Forma de llegar al cliente Ahorros

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Situación actual de los Bancos Comunales de la ciudad de Esmeraldas

El banco comunal de la ciudad de Esmeraldas, denominado Nueva Oportunidad, actualmente se encuentra conformado por siete miembros, de los cuales solo uno es mujer y seis de ellos son hombres.

El grupo se conformó para apoyar a los miembros, es decir brindarles una forma de financiamiento, debido a que los clientes tienen una característica y es que son refugiados del país vecino Colombia.

Mediante las finanzas populares, HIAS ayuda a los clientes para que puedan obtener financiamiento, pero este financiamiento solo se da a personas que tengan una actividad productiva para invertir.

Para entender mejor el estado actual del banco comunal, se muestra un FODA con lo que compete al mismo, además de presentar las respectivas estrategias escritas a continuación:

Tabla 3 F.O.D.A.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">● Los ahorros que se recaudan son usados para ayudar a los mismos miembros a pagar las letras de crédito.● Monitoreo periódico de los créditos.● Contar con garantías solidarias.	<ul style="list-style-type: none">● Financiamiento externo por otras instituciones financieras.● La institución financiera ofrece el servicio de seguro de salud.● La institución financiera pacta cuotas económicas y accesibles para pagar.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">● Irresponsabilidad en las reuniones por atraso o inasistencia.● El buró personal de un cliente se ve afectado por el incumplimiento de pago de otro miembro del banco comunal.	<ul style="list-style-type: none">● Las instituciones financieras se nieguen a renovar los créditos para el banco comunal.● Crisis económica del país.

3.1.1. Matriz de diagnóstico de factores externos MFE

Mediante esta matriz se podrá identificar y medir los factores externos del banco comunal, analizando sus amenazas y oportunidades, se plantea la siguiente medición.

Tabla 4 Equivalencia MFE

Equivalencia	
Amenaza mayor	1
Amenaza menor	2
Oportunidad mayor	3
Oportunidad menor	4

Tabla 5 Matriz de factores externos

Oportunidades	Peso (0.1 a 1)	Calificación	Peso
• Financiamiento externo por otras instituciones financieras	0.15	4	0.40
• La institución financiera ofrece el servicio de seguro de salud	0.15	4	0.60
• La institución financiera pacta cuotas económicas y accesibles para pagar	0.30	3	0.90
Amenazas	Peso (0.1 a 1)	Calificación	Peso
• Las instituciones financieras se niegan a renovar los créditos para el banco comunal.	0.20	1	0.20
• Crisis económica del país	0.20	1	0.15
Total	1		2,45

3.1.2. Matriz de Factores Internos MFI

La siguiente matriz tiene la misma relación con la MFE, y sus estándares de medida son:

Tabla 6 Equivalencia MFI

Equivalencia	
Debilidad mayor	1
Debilidad menor	2
Fortaleza mayor	3
Fortaleza Menor	4

Tabla 7 Matriz de factores internos

Fortalezas	Peso (0.1 a 1)	Calificación	Peso
<ul style="list-style-type: none"> Los ahorros que se recaudan son0.20 usados para ayudar a los mismos miembros a pagar las letras de crédito 		3	0.60
<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo periódico de los créditos 	0.25	3	0.75
<ul style="list-style-type: none"> Contar con garantías solidarias 	0.15	4	0.60
Debilidades	Peso (0.1 a 1)	Calificación	Peso
<ul style="list-style-type: none"> Irresponsabilidad en las reuniones por0.20 atraso o inasistencia 		1	0.20
<ul style="list-style-type: none"> El buro personal de un cliente se ve afectado por el incumplimiento de0.20 pago de otro miembro del banco comunal. 		2	0.40
Total	1		2,45

3.1.3 Matriz de Factores internos y externos

Esta matriz ubica en los cuadrantes X y Y, parámetros que permitan generar estrategias para la toma de decisiones, a continuación, se detallan los lineamientos de medición:

Utiliza 9 cuadrantes

I, II, IV

Se recomienda Crecer y Construir: se deben aplicar estrategias intensivas como penetración del mercado, desarrollo de mercado.

III, V, VII

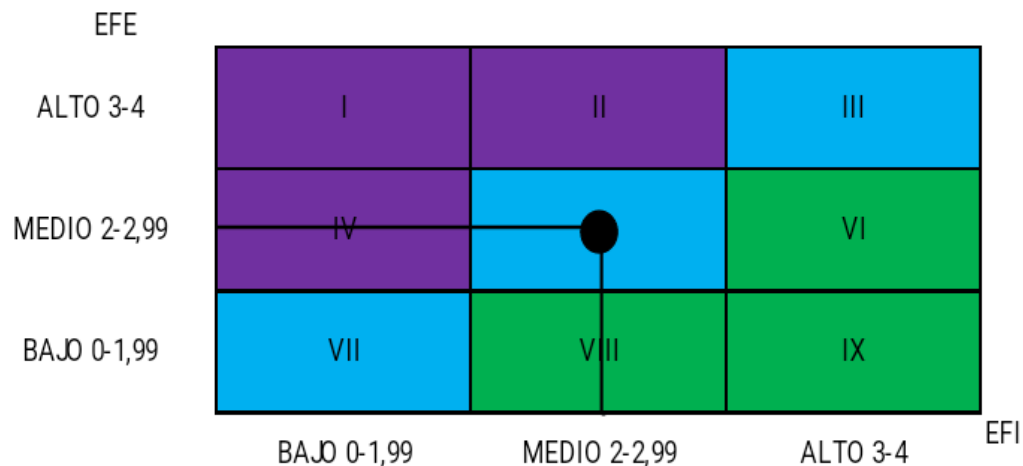
Se recomienda Retener y Mantener: se recomienda la penetración del mercado y el desarrollo de los servicios.

VI, VIII, IX

Se recomienda cosechar o desinvertir: se podría pensar en ir desinvirtiendo en estos negocios.

Esta matriz toma los resultados ponderados de la matriz MFE y MFI, los resultados han

Ilustración 1 Matriz de factores internos y externos



Como se refleja en la figura, los resultados de cruzar los datos de la matriz FE y FI, muestran la posición del banco comunal “Nueva Oportunidad” se ubica en el V cuadrante, lo que indica que las sociedades deben de retener y mantener, se recomienda la penetración del mercado y el desarrollo de los servicios.

Tabla 8 Estrategias F.O.D.A.

FODA	Fortalezas: F	Debilidades: D
	<ul style="list-style-type: none"> • Los ahorros que se recaudan son usados para ayudar a los mismos miembros a pagar las letras de crédito • Monitoreo periódico de los créditos • Contar con garantías solidarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Irresponsabilidad en las reuniones por atraso o inasistencia • El buro personal de un cliente se ve afectado por el incumplimiento de pago de otro miembro del banco comunal.
Oportunidades: O	Estrategia FO	Estrategia DO
<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento externo por otras instituciones financieras • La institución financiera ofrece el servicio de seguro de salud • La institución financiera pacta cuotas económicas y accesibles para pagar 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar e incentivar a los clientes, para formar más bancos comunales. • Realizar charlas durante los monitoreos de los servicios adicionales de salud. • Generar charlas para dar a conocer el financiamiento y cómo funciona la garantía solidaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los clientes para motivarlos a llegar a tiempo • Vincular a los clientes con el grupo para fortalecerlo desde adentro. • Mostrar y explicar mediante una charla las formas de financiamiento y las desventajas por la irresponsabilidad del pago de las cuotas.
Amenazas: A	Estrategia FA	Estrategia DA
<ul style="list-style-type: none"> • Las instituciones financieras se niegan a renovar los créditos para el banco comunal. • Crisis económica del país 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitaciones en la que se diferencie el financiamiento tradicional con el modelo alternativo. • Usar el monitoreo para darle seguimiento a las fuentes de trabajo de los clientes. • Mantener el control de créditos, permitiendo contar con buros de créditos óptimos y evitar la negación de financiamiento en instituciones privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar multas significativas, evitando el atraso en las reuniones. • Realizar chequeos de los negocios y capacitarlos para ayudarlos a mejorar • Cambiar la mentalidad de “ayuda humanitaria” que tienen los clientes, mediante capacitaciones que les permitan ser autónomos con sus negocios

La matriz FODA, permitió definir las estrategias necesarias para que el banco comunal “Nueva Oportunidad” pueda desarrollar sus actividades generando un efecto positivo en su operatividad.

3.1.3. Lista de estrategias

A continuación, se detallan las estrategias más relevantes para el investigador:

- Realizar charlas donde se den a conocer los servicios de seguros de salud que brinda la institución financiera
- Mostrar y explicar mediante una charla las formas de financiamiento y las desventajas por la irresponsabilidad del pago de las cuotas.
- Usar el monitoreo para darle seguimiento a las fuentes de trabajo de los clientes.
- Cambiar la mentalidad de “ayuda humanitaria” que tienen los clientes, mediante capacitaciones que les permitan ser autónomos con sus negocios.
- Generar multas significativas, evitando el atraso en las reuniones.
- Brindar capacitaciones en la que se diferencie el financiamiento tradicional con el modelo alternativo.

3.2. Servicios que ofertan los bancos comunales

Los clientes del banco comunal dieron a conocer los diferentes servicios que se ofertan, como el servicio crediticio, el seguro de salud y el servicio de ahorros, dicha prestación se la realiza a los diferentes clientes, para conocer un poco sobre ellos, a continuación, se muestran sus características.

3.2.1. Caracterización de clientes

Los clientes encuestados, otorgaron información sobre sus perfiles y características, como se detalla a continuación en la siguiente tabla de sexo y edad.

Los datos recopilados nos muestran que, de las siete clientes, seis son hombres y solo una es mujer, de los cuales solo uno tiene entre 26 y 30 años, dos tiene entre 30 y 35 años,

dos tienen entre 36 y 40 años, uno tiene entre 41 y 45 años; y solo uno pasa de los 51 años de edad, a continuación, se muestra la tabla con información más detallada.

Tabla 9 Sexo y Edad

		¿Sexo?		Total	
		Masculino	Femenino		
¿Qué edad tiene?	De 26 a 30	Recuento	1	0	1
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	De 30 a 35	Recuento	1	1	2
		% del total	14,3%	14,3%	28,6%
	De 36 a 40	Recuento	2	0	2
		% del total	28,6%	0,0%	28,6%
	De 41 a 45	Recuento	1	0	1
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	Más de 51	Recuento	1	0	1
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	Total	Recuento	6	1	7
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Además, se pudo constatar que todos los clientes trabajan y que su forma de laborar es mediante negocios propios, cabe mencionar que una persona no contesto la pregunta.

El banco comunal oferta servicios destinados a ayudar a los clientes, permitiéndoles invertir en sus negocios y mejorar su economía familiar. Partiendo del cuadro anterior, se procedió a identificar los servicios (crédito bancario, servicio de salud y servicio de ahorros) que reciben los clientes por parte del banco comunal, estos servicios se detallan a continuación:

3.2.2. Créditos

A los clientes se les ofrecen créditos que les permitan sustentar sus negocios, estas prestaciones fueron medidas mediante el instrumento, permitiendo obtener información respecto a los montos y números de veces que se ha adquirido este servicio.

Al recopilar la información se pudo constatar, que cinco de los clientes han adquirido montos mayores a \$2000, solo uno ha adquirido montos de \$501 a \$1000 y solo uno realizó crédito de \$500, además un solo cliente ha adquirido una vez este servicio y seis de ellos ya lo han adquirido más de tres veces, como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla 10 Montos y número de créditos adquiridos

			¿Cuántos créditos ha adquirido en el Banco Comunal?		Total
			De 0 a 1	Más de 3	
¿Regularmente de cuanto es el monto que adquiere en créditos?	De 0 a 500	Recuento	1	0	1
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	De 501 a 1000	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	14,3%	14,3%
	Más de 2000	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	71,4%	71,4%
Total		Recuento	1	6	7
		% del total	14.3%	85,7%	100%

Además, se pudo recopilar información de las garantías que utilizan los clientes y el destino de dichos créditos.

Los créditos se respaldan netamente con garantes, como lo indican los siete clientes, por otro lado, estas prestaciones son destinadas de las siguientes maneras, cinco de ellos lo usan para capital de trabajo y solo dos lo utilizan para el área comercial, esto se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla 11 Destino y forma de respaldo del crédito

		¿De qué forma respalda su crédito en el Banco Comunal?		Total
		Garante		
¿En qué se destina el crédito?	Capital de trabajo	Recuento	5	5
		% del total	71,4%	71,4%
	Comercial	Recuento	2	2
		% del total	28,6%	28,6%
Total		Recuento	7	7
		% del total	100,0%	100,0%

3.2.3. Seguro de salud

El seguro de salud que ofrece el banco comunal es un servicio adicional que se les oferta a los clientes del banco por la adquisición de un crédito.

Este servicio cubre al cliente y a una persona adicional que él decida, esto permite que en una emergencia los beneficiarios puedan ser atendidos en instituciones como la clínica Colón y el hospital Metropolitano.

Esta cobertura tiene un límite en las operaciones de hasta \$5000 y en servicios médicos, permite cubrir emergencias en las que no se cuente con efectivo a la mano.

Esto lo cubre el banco o institución financiera externa, por motivos de seguridad para sus clientes.

3.2.4. Ahorros

El banco comunal presenta un plan de ahorros programados, que se conforma por las aportaciones de cada uno.

Estas aportaciones van en referencia al monto de la letra que paga cada cliente, esto permite contar con ahorros que les ayude en ocasiones especiales, ya sea al no contar recursos para cubrir la letra.

Todos los clientes realizan el ahorro programado de forma mensual, teniendo en cuenta que cuatro de ellos lo hace con un monto que va de \$11 a \$15, uno lo hace con un monto de hasta \$5, otro de ellos lo realiza mediante montos de \$16 a 20\$ y el ultimo lo realiza

con montos mayores a \$20, para observar los datos de forma detallada se presenta la tabla a continuación.

Tabla 12 Valor de los ahorros programados y en qué plazo realizan

¿Tiene ahorros programados dentro del banco comunal?		¿Su ahorro programado, en qué periodos se lo realiza?		Total	
		Mensual			
Si	¿Cuál es el monto de ahorro programado?	De \$0 a \$5	Recuento	1	1
			% del total	14,3%	14,3%
		De \$11 a \$15	Recuento	4	4
			% del total	57,1%	57,1%
		De \$16 a 20	Recuento	1	1
			% del total	14,3%	14,3%
		Más de \$20	Recuento	1	1
			% del total	14,3%	14,3%
Total		Recuento	7	7	
		% del total	100,0%	100,0%	

Pero esta no es la única manera, el grupo tiene multas por atraso en las reuniones por parte de los involucrados, estos ingresos por multas van dirigidos al ahorro del grupo.

Adicional a ello, el grupo genera actividades que generen ingresos, como la venta de comidas u otras ideas que generen ganancias y aumentar sus ahorros.

Cinco integrantes del grupo aseguran que se realizan actividades que fomentan el ahorro, mientras que dos de ellos lo niega, como se muestra en la tabla.

Tabla 13 Se fomenta el ahorro mediante actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	71,4
	No	2	28,6
	Total	7	100,0

Como una forma de constatar si el banco comunal ha ayudado a los involucrados con los diferentes servicios, se midió el nivel de satisfacción, la misma que se detalla a continuación:

Tabla 14 Nivel de satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	5	71,4	71,4
	Satisfecho	2	28,6	100,0
	Total	7	100,0	

3.3. Estrategias de los bancos comunales

El banco comunal Nueva Oportunidad conformado por la ONG de ayuda humanitaria HIAS, inicialmente eran dos grupos, los mismos que se unificaron y actualmente se mantiene. Además, busca crecer acogiendo más clientes a los cuales pueda brindar sus servicios.

El grupo aplica diferentes estrategias para mantenerse en el mercado, una de ellas es la forma de llegar al cliente.

3.3.1. Forma de llegar al cliente

Los bancos comunales usan diferentes estrategias para llegar al cliente. Los encuestados del grupo Nueva Oportunidad, supieron manifestar, que una de las estrategias fue la difusión interpersonal, mediante amistades de los actuales clientes, de igual forma se pudo constatar que la institución privada realizó capacitaciones barriales para transmitir la idea del banco comunal. Por otra parte, supieron manifestar que el tiempo que se han mantenido en este grupo ha sido entre seis meses dentro del grupo y más de tres años, esta información se la puede encontrar de forma más detallada en la Tabla 13.

Tabla 15 De qué forma conoció el banco y que tiempo tiene en él

		¿Qué tiempo tiene de antigüedad en el Banco Comunitario?			Total
		De 0 a 6 meses	Más de 3 años		
¿Cómo conoció el Banco Comunitario?	Amigos	Recuento	1	1	2
		% del total	14,3%	14,3%	28,6%
	Familiares	Recuento	1	0	1
		% del total	14,3%	0,0%	14,3%
	Capacitación barrial	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	57,1%	57,1%
Total		Recuento	2	5	7
		% del total	28,6%	71,4%	100,0%

El banco comunal llega a sus clientes mediante capacitaciones barriales, esta forma de acercarse al cliente es presentada e identificada como la primera estrategia, pero esta no es la única estrategia, el asesor del banco Pichincha nos manifestó lo siguiente, iniciando por el pago puntual.

El pago puntual consiste en un trabajo en conjunto de todos, debido a que todos cuentan con un garante solidario todos pagan para evitar dejar mal al compañero. Además, se debe tener en cuenta que el crédito es grupal, es decir si uno no paga todos ven afectado su buro de crédito por incumplimiento de pago.

Esta estrategia también funciona en conjunto con el ahorro, se tiene en cuenta que cada cliente paga letras diferentes o iguales, en referencia a estas letras se genera un valor mínimo que debe dar el cliente en cada reunión mensual, con estos ahorros se puede cubrir la cuota de la persona que no cuente con recursos.

El ahorro no solo se lo realiza de esa forma, sino mediante actividades que recojan recursos económicos para el grupo, esto permite que el monto manejado por el banco crezca y pueda ayudar a varios clientes.

El banco maneja estrategias de monitoreo o seguimiento del crédito, esto consiste en reuniones que se realizan cada mes, el presidente del grupo junto al asesor revisa si cada cliente puede pagar su cuota, si no puede se le realiza un préstamo de los ahorros del grupo.

Todas estas estrategias sirven para que el banco se mantenga activo, los clientes no abandonen el grupo y que el grupo genere recursos económicos propios, otorgándoles una segunda forma de financiamiento en casos de emergencias.

CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue analizar a los bancos comunales que se encuentran bajo la metodología de HIAS, dentro de la ciudad de Esmeraldas, la información fue recopilada mediante los diferentes instrumentos.

Los instrumentos permitieron recopilar información necesaria para el desarrollo de la investigación, la misma que está dividida en tres apartados, el primero es el estado actual de los bancos comunales, el segundo se enfoca en los servicios y productos que ofertan a sus clientes y las estrategias que usan para sobrevivir en el mercado esmeraldeño.

Mediante el desarrollo de la investigación, se pudo evidenciar el estado actual de los bancos comunales que trabajan bajo la metodología de HIAS y pertenecen a la ciudad de Esmeraldas.

El estudio mostró que existe un solo banco comunal actualmente, además de que la mayoría de los integrantes son hombres y cuentan con un negocio propio que les permite pagar los créditos o responsabilidades financieras que adquieren dentro del grupo.

El autor Maldonado (2007), dentro de uno de sus resultados indica que, los bancos comunales son conformados principalmente por mujeres, esto también se ve en los estudios de Arrascue y Villegas (2014), Cruz (2014) y Jiménez (2009).

Por otro lado estos autores concuerdan que, los usuarios de los servicios crediticios cuentan con una fuente de ingresos propia, estos ingresos recibidos por sus negocios sirven para cubrir la responsabilidad adquirida con el grupo.

El autor Wong (2015), dentro de su investigación menciona que, los clientes deben contar con un emprendimiento, es decir que el crédito otorgado en el banco comunal tiene como destino ayudar a este negocio a crecer y/o crearse, como se indica en la investigación, también se menciona que los créditos tienen como objetivo principal, crear fuentes de ingresos y/o fortalecer uno ya existente del cliente, todo esto mediante el uso del recurso monetario otorgado.

Durante el desarrollo del estudio, se pudieron reconocer los servicios que oferta este banco comunal, estos servicios son de crédito, salud y ahorro, pero el estudio de Cruz

(2014), disipa con ello debido a que, en sus resultados afirman que solo se debe recibir el servicio de ahorro y de crédito.

Los autores Wong (2015) y Jiménez (2009), mencionan en sus investigaciones, que el banco comunal solo ofrece los servicios de crédito y de ahorro, teniendo en cuenta que son las necesidades principales del grupo, pero el asesor del banco Pichincha indicó que, brindándole servicios adicionales a los clientes, ellos se mantienen fieles al grupo y se comprometen aún más en sus pagos mensuales, para no perder estos beneficios, además él nos manifestó que las cuotas que se cancela por el crédito otorgado al cliente es en referencia a los montos, para que no se generen valores muy costosos de cubrir, adicional a ello se realiza un seguimiento de los pagos de sus debidas letras en cada reunión.

Para respaldar el crédito Cruz (2014) propone en su investigación, un formato de garante solidario, esta forma de respaldar el crédito es usado en el banco comunal de Esmeraldas, esto consiste en que cada miembro garantiza a un compañero, los asesores que participaron en esta investigación concuerdan en que, esta forma de respaldar el crédito es más efectiva, debido a que se comprometen más con el pago del monto adquirido, debido a que anteriormente se manejaba una garantía de bienes de capital, pero no era tan efectiva debido a que si se les retiran sus herramientas, no podría pagar el préstamo, por ello también apoyan la idea de la garantía solidaria.

El control y manejo de las cuentas del grupo, es llevado mediante un manejo de cuentas sin un plan de cuentas, debido a que lo realizan de forma superficial, mientras que en Cruz (2014) se menciona que es de importante manejar un plan de cuentas.

Una de las causas por las cuales dentro del grupo no es necesario contar con un plan de cuentas, es debido a que el control y manejo se lo realiza en las reuniones mensuales, en las que mediante los recibos de depósito se mantiene un seguimiento de las cuentas de cada uno, como se indicó en la investigación.

El ahorro generado por los clientes funciona como respaldo en el caso de que un cliente no pueda cubrir su cuota mensual, los encuestados mencionan que esta forma de ayuda les es muy útil, debido a que no siempre cuentan con ingresos suficientes para pagar la letra.

En las investigaciones de Maldonado (2007), Cruz (2014), Bustamante, Moreno y Padilla (2014), Jiménez (2009) y Wong (2015), se especifica los detalles para crear un banco

comunal, partiendo del desarrollo económico de los miembros del grupo, mientras que en el banco comunal, al trabajar con HIAS se presentó un inconveniente por la mentalidad de ayuda humanitaria.

Dentro del estudio los asesores y actuales miembros del grupo, mencionaron que un cliente del primer grupo no devolvió el dinero, debido a que pensó que era un obsequio como capital inicial, por lo que los miembros del grupo usaron la garantía de capital para cubrir el monto de la deuda, con este percance se disolvió ese banco comunal y los clientes que decidieron seguir con el proyecto se unieron al banco Nueva Oportunidad.

El grupo por mención de los dos asesores, ha sido bueno pagando cada crédito solicitado, pero por razones personales, disminuyó debido a que varios clientes se han retirado.

Al retirarse el banco disminuyó en miembros y como consecuencia el ahorro progresivo disminuyó, pero no se dejó de realizar y actualmente cuenta con un ahorro mensual de \$80 sumando el aporte de cada beneficiario.

Para ayudar a crecer el banco, el asesor del banco Pichincha promueve las actividades que generan ingresos y ahorros para el grupo, además en estas actividades se brinda información didáctica para quienes asisten a dichas actividades se informen y se animen a formar parte del grupo.

Como se lo ha mencionado dentro de la investigación, los créditos son y deben ser destinados a una actividad productiva, es decir el negocio que tiene el cliente.

Esta característica brinda apertura a futuras investigaciones sobre emprendedores con bancos comunales, los clientes y los asesores concordaron en que el proyecto ha sido de gran ayuda para los beneficiarios, los cuales son personas refugiadas de Colombia.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

Dentro de los resultados se pudo comprobar lo siguiente:

- El banco comunal en su estado actual, conduce mediante su junta directiva a los miembros del grupo, permitiendo mantener un control de quienes participan en el banco.
- Los servicios que se ofertan a los clientes son de crédito, el seguro de salud y el de ahorros, permitiendo el desarrollo de los clientes y otorgándoles experiencia en el buró de crédito.
- Las estrategias que usa el banco para mantenerse en el mercado no son muchas, pero las que tienen les brinda control y estabilidad al poder manejar emergencias o imprevistos con los créditos y clientes.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

- Contar con un control digital, de las asistencias y participaciones de las reuniones, además de generar un acta con los detalles tratados en cada sesión.
- Se propone generar información didáctica de forma física y digital, que le permita a los miembros del grupo entender y aprovechar de mejor forma los servicios que oferta el banco comunal.
- Se incita a los miembros del grupo, aplicar las estrategias mencionadas en el F.O.D.A. con el fin de mejorar y fortalecer la estabilidad del grupo en el mercado.

REFERENCIAS

- Alejo, C. (2014). *Banca ética: una alternativa viable*. Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo,(23).Obtenido de https://www.iese.edu/es/multimedia/CatedrалаCaixa_Cuaderno_23_tcm42-166151.pdf
- Aliaga, L. (2006). *Microcréditos y desarrollo comunitario, interfaces en las experiencias de bancos comunales ubicadas en el Cono Norte de Lima Metropolitana*. Perú. Obtenido de <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/claspo/rtc/0049.pdf>
- Arrascue, & Villegas. (2014). Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales. Perú, *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo escuela de Administración de Empresas*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/79/1/TL_ArrascueDiazDeisy_VillegasChanameWilson.pdf
- Banca de las Oportunidades. (2015). *Banca Comunal*. Recuperado el 2017, de <http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido.aspx?catID=301&conID=897>
- BANCO DESARROLLO. (2014). *Finanzas populares*. Obtenido de <http://www.bancodesarrollo.fin.ec/index.php/2013-08-22-07-41-26>
- Bustamante, N., Moreno, R., & Padilla, J. (2014). Estudio de factibilidad para la creación de una banca comunal para comerciantes minoristas del mercado de Pomasqui, distrito metropolitano de Quito - Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana sede de Quito Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6895/1/UPS-QT05246.pdf>
- Carballo, B. (2013). *Pensamiento de Sistemas*. Pensamientos de sistemas. Obtenido de <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- CONAFIPS. (2015). *Economía y finanzas populares y solidarias*. Icaria, (2). Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Córdoba, M. (2010). *Fisiólogo, teoría del conocimiento*. Obtenido de <http://fisiologoi.com/paginas/historia/inductivodeductivo.htm>
- Cruz, M. (2014). Estudio de factibilidad para la creación de un banco comunal para las comunidades de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, Ecuador, Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3053/1/02%20ICA%20657%20TESIS.pdf>
- Dzul, M. (2013). Aplicación básica de los métodos científicos, diseño no-experimental, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. (5). Obtenido de:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- HIAS. (s.f.). *HIAS*. Obtenido de HIAS: <http://mystory.hias.org/>
- ITSON. (2009). *Bancos comunales su organización y funcionamiento*. Obtenido de:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no64/15a-bancos_comunales_su_organizacion_y_funcionamiento.pdf
- Jiménez, J. (2006). *Análisis de pre - factibilidad para el establecimiento de la Banca Comunal en el barrio Lucha de los Pobres en la ciudad de Quito*. Ecuador, Escuela Politécnica Nacional, Escuela de Ciencias. Obtenido de
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2439/1/CD-0132.pdf>
- Jiménez, J. (2009). *Análisis de pre - factibilidad para el establecimiento de la banca comunal en el barrio ucha de los pobres en la ciudad de Quito*. Ecuador, Escuela Politécnica Nacional, Escuela de Ciencias. Obtenido de
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2439/1/CD-0132.pdf>
- Jordán, F., & Román, J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas. Abya Yala (1)*. Obtenido de
http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1151&context=abya_yala
- López, R. (s.f.). *Educación para la sostenibilidad*. Obtenido de
<https://www.valencia.edu/pla/educsost.htm>
- Magallanes, V., & Chuga, S. (2015). *Diseñar estrategias para la creacion de bancos comunales y su incidencia en el financiamiento y microcrédito a los agricultores de la parroquia el Laurel del cantón Daule. Ecuador, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias*. Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11357/1/PROYECTO%20DE%20TESIS.pdf>
- Maldonado, K. (2007). *Evaluacion de la aplicación de la metodología de banca comunal en Ecuador, proyecto - Woccu. Ecuador, Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/814/1/T467-MBA-Maldonado-Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20metodolog%C3%ADa%20de%20banca%20comunal%20en%20Ecuador.pdf>
- Mautong, P. (1998). *Plan estratégico para el establecimiento del banco comunal de la asociacion de agricultores "Las Trancas", Tatumbla, F.M. Honduras*. Obtenido de
<https://bdigital.zamorano.edu/bitstream/11036/2817/1/CPA-1998-T057.pdf>
- Morales, P. (2012). *Estadística aplicada a las ciencias sociales. España, Universidad Pontificia de Madrid Facultad de Humanidades*. Obtenido de
<http://www2.df.gob.mx/virtual/evaluadf/docs/gral/taller2015/S0202EAC.pdf>

- Moreno, López, Briones, Vázquez, Aceves, & González. (2009). Bancos comunales: su organización y funcionamiento. *Universidad Católica de Cuenca* Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no64/15a-bancos_comunales_su_organizacion_y_funcionamiento.pdfMorocho, H. (2013).
- Murray, R. (2008). The open book of social innovation. *Nesta* (1). Obtenido de <http://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2012/10/The-Open-Book-of-Social-Innovationg.pdf>
- Palomeque Verdugo, D. (2011). *Implementación de las Cajas Comunales del Banco Pichincha en las comunidades rurales de San Joaquín, Ricaurte y Baños de la provincia de Azuay en el año 2010. Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja.* Obtenido de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1228/3/332X627.pdf>
- Paucar, S. (2012). Bancos comunales. Obtenido de https://www.academia.edu/10356722/BANCO_COMUNALES
- Peralta, L. (1998). *Fortalecimiento de la organización de los bancos comunales de mujeres en Guinope, El Paraíso, Honduras.* Zamorano, Honduras. Obtenido de: <https://bdigital.zamorano.edu/handle/11036/5321>
- Ramón, S. P. (2016). La revolución de las finanzas éticas y solidarias. *Oikonomics: revista de economía, empresa y sociedad ISSN-e 2339-9546, N.º. 6, 2016,, p 28-34.*
- Santomá, J. (2008). *IESE.* Obtenido de <https://www.iese.edu/research/pdfs/di-0740.pdf>
- SETEM. (2008). Finanzas éticas y comercio justo: fomentar el desarrollo. *Comulland S.L. (1)* Obtenido de http://finanzaseticas.org/pdf/03_FinanzasEticasyComercioJusto.pdf
- Sosa, R. (2012). SENTIDOS DE EDUCAR QUE CONSTRUYEN 'OTRA ECONOMÍA'. *Revista Pilquen • Sección Ciencias Sociales, Año XIV, N.º 15, 2012, p 2;5.*
- Suárez, D. (2013). Análisis de las finanzas sociales y solidarias en el Ecuador, caso específico de la fundación ESPOIR, periodo: 2005-2011. *Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía.* Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5715/T-PUCE-5870.pdf?sequence=1>
- Suárez, R. (2008). Evaluación del impacto de los bancos comunales en la pobreza: el caso del programa salud y crédito de la pastoral social de la Diócesis de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/699>
- Vasquez, I. (2005). Tipos de estudio y métodos de investigación. *Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Wong, L. (2015). *Universidad Técnica Estatal de Quevedo.* Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/373/1/T-UTEQ-0027.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1:

Estimado Sr(a), asesor de crédito las siguientes preguntas de la entrevista serán netamente para un trabajo investigativo cuyo propósito es obtener información para dicho trabajo, de antemano agradezco su colaboración.

1. ¿Qué tiempo tiene HIAS trabajando con los bancos comunales?
2. ¿Qué propósito tiene HIAS al trabajar con estos grupos?
3. ¿Qué instituciones financieras apoyan este proyecto?
4. ¿Qué reglamentos usan los bancos comunales?, ¿Es propia o de la superintendencia?
5. ¿Qué requisitos se deben cumplir para formar un banco comunal?
6. ¿Qué servicios ofrecen estos bancos comunales?
7. ¿Qué actividades desarrollan los grupos para promover el ahorro?
8. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para adquirir un crédito?
9. ¿Qué tasa de interés se maneja en los créditos?
10. ¿Cuál es la forma y el seguimiento de los pagos de los créditos
11. ¿Cuál es el tratamiento de un crédito en caso de que el cliente no pueda pagar las cuotas?
12. ¿Qué tasa de interés por mora se maneja en los créditos?
13. ¿Qué plazo tiene el crédito que se oferta?

14. ¿Qué montos de crédito manejan en el banco comunal y a que plazos se los oferta?
15. ¿Qué destino tienen estos créditos?
16. ¿Cuántos créditos se entregan en un año?
17. ¿Cuál es el monto anual de créditos entregados por año?
18. ¿Cuál es el monto de mora en los créditos entregados por año?
19. ¿Qué garantías solicitan para otorgar un crédito?
20. ¿Cuál es el valor máximo, que se puede otorgar en un crédito?
21. ¿Se promueve el ahorro, mediante actividades?
22. ¿Existe un plan o ahorro progresivo?

ANEXO 2:

Estimado Sr(a), asesor de HIAS las siguientes preguntas de la entrevista serán netamente para un trabajo investigativo cuyo propósito es obtener información para dicho trabajo, de antemano agradezco su colaboración.

1. ¿Qué tiempo tiene HIAS trabajando con los bancos comunales?
2. ¿Con qué propósito HIAS inicio este proyecto?
3. ¿Cómo HIAS genero esta alianza con el banco Pichincha?
4. ¿Cómo ha sido la relación con la institución financiera?
5. ¿Cuántos bancos comunales han estado bajo el apoyo de HIAS?
6. ¿Por qué no se promueve la generación de más bancos comunales?
7. ¿Qué reglamentos usan los bancos comunales?, ¿Es propia o de la superintendencia?
8. ¿Qué requisitos se deben cumplir para formar un banco comunal?
9. ¿Qué servicios ofrecen estos bancos comunales?
10. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para adquirir un crédito?
11. ¿Cuál es el tratamiento de un crédito en caso de que el cliente no pueda pagar las cuotas?
12. ¿Qué tasa de interés se maneja en los créditos?
13. ¿Cuál es la forma y el seguimiento de los pagos de los créditos

14. ¿Qué tasa de interés por mora se maneja en los créditos?
15. ¿Qué plazo tiene el crédito que se oferta?
16. ¿Qué montos de crédito manejan en el banco comunal y a que plazos se los oferta?
17. ¿Qué destino tienen estos créditos?
18. ¿Cómo se verifica que el crédito se usó en lo destinado?
19. ¿Qué garantías solicitan para otorgar un crédito?
20. ¿Cuál es el valor máximo, que se puede otorgar en un crédito?
21. ¿Se promueve el ahorro y el buen uso de los recursos?
22. ¿El ahorro de los socios es mediante un plan programado?

ANEXO 3:

Estimado Sr(a), la siguiente encuesta será netamente para un trabajo investigativo cuyo propósito es obtener información para dicho trabajo, de antemano agradezco su colaboración.

Responder esta encuesta no tomara mucho, marque la opción que crea conveniente.

1. Sexo

Masculino Femenino

2. Edad

0-18 19-25 25-30 31-35
36-40 41-45 46-50 Más de 50

3. ¿Trabaja?

Sí No

4. ¿Si trabaja, en que forma lo hace?

Negocio propio En un resa Trabajos eventuales

5. ¿Cómo conoció el banco comunitario?

s ares os ación barrial

6. ¿Qué tiempo tiene de antigüedad en el Banco comunitario?

De 0 a 6 meses

De 6 a 12 meses

De 1 a 2 años

De 2 a 3 años

Más de 3 años

7. ¿Cuántos créditos ha adquirido en el Banco Comunal?

De 0 a 1

De 1 a 2

De 2 a 3

Más de 3

8. ¿Regularmente de cuanto es el monto que adquiere en créditos?

De 0 a 500

De 500 a 1000

De 1000 a 1500

De 1500 a 2000

Más de 2000

9. ¿En qué se destina el crédito?

Capital de trabajo

Educación

Consumo

Inversión

Comercial

10. ¿De qué forma respalda su crédito en el banco comunal?

Garante enda o bien mueble horros

11. ¿Tiene ahorros programados dentro del banco comunal?

Sí No

12. ¿Su ahorro programado, en que periodos se lo realiza?

Semanal mensual trimestral reuniones

13. ¿Cuál es el monto de ahorro programado?

De 0 a 5

De 5 a 10

De 10 a 15

De 15 a 20

Más de 20

14. ¿El grupo genera actividades que fomentan el ahorro?

Sí No

15. ¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece el Banco Comunal?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho