



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN LOS BANCOS DE QUITO PARA PROMOVER EL
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD,
CON CAPACIDADES DIFERENTES Y LOS DOS TIPOS DE GÉNERO.**

**Trabajo de Titulación previo obtención de título de Tecnólogo en Banca y
Finanzas**

**Tipo de Trabajo de Integración Curricular Investigación:
Investigación Científica**

Autor: Evelyn Michelle Espin Toaza

Tutor: Ing. Napoleón Wilson Castro Dávila. Msc. Mg.

Quito, Enero 2020

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Quito, 31 de octubre del 2019

El equipo asesor del Trabajo de Integración Curricular del Sr. (Srta.) **ESPIN TOAZA EVELYN MICHELLE** de la carrera de Administración Bancaria y Financiera cuyo tema de investigación fue: **ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS DE QUITO PARA PROMOVER EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CON CAPACIDADES DIFERENTES Y LOS DOS TIPOS DE GENERO.**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el Trabajo de Integración Curricular, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



CASTRO DAVILA NAPOLEON WILSON
Tutor del Trabajo de Integración
Curricular de la Carrera



SORIA MANITIÓ NOHELY KATHERINE
Lector del Trabajo de Integración
Curricular de la Carrera



MAYRA ALEXANDRA CHANDI CASTRO
Adm. Bancaria y Producción
Delegado de la Unidad de Integración
Curricular



MARÍA FERNANDA BURGA-JADAN
Adm. Bancaria y Producción
Director (a) de Carrera

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBÍ
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 E-mail: instituto@cordillera.edu.ec Pag.Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15-163 y Yacuambí (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambí Oe2-36 y Bracamoros Telf.: 2249994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Evelyn Michelle Espin Toaza**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Evelyn Michelle Espin Toaza

C.C: 172616581-2

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Evelyn Michelle Espin Toaza** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. **172616581-2** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Análisis del cumplimiento de las políticas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito para promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los tres tipos de género** con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

Firma



Nombre

Evelyn Michelle Espin Toaza

Cédula

172616581-2

Quito, a 31 de octubre 2019

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por darme la oportunidad de continuar mis estudios y brindarme una educación de calidad.

Al Ing. Napoleón Wilson Castro Dávila, por ser un apoyo incondicional y guía en el desarrollo de mi trabajo de titulación.

A todos los Docentes que compartieron sus conocimientos conmigo ya que fueron de gran ayuda.

A mi familia por estar siempre a mi lado, siendo mi motivación para seguir adelante y de esta manera cumplir cada uno de mis sueños.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación es dedicado a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado siendo mi fuerza, motivación y apoyo para que pueda culminar con éxito este nuevo reto; y especialmente para mi Madre quien fue mi admiradora número uno; quien con su paciencia y amor siempre ha estado en los buenos y malos momentos de mi vida, enseñándome a nunca rendirme y que a pesar de las adversidades siempre debo seguir adelante.

ÍNDICE GENERAL

Declaracion de autoria del esudiante.....	i
Licencia de uso no comercial.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice General.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I.....	1
1. El problema.....	1
1.01. Planteamiento del problema.....	1
1.02. Formulacion del problema.....	2
1.03. Objetivo general.....	4
1.04. Objetivos especificos	4
CAPITULO II.....	5
2. Marco teorico	5
2.01. Antecedentes del estudio.....	6
2.02. Fundamentacion teórica	13
2.03. Fundamentacion conceptual.....	25
2.04. Fundamentacion legal.....	27
2.05. Formulacion de Hipotesis o Pregunta directrices de la investigacion	30
2.06. Caracterizacion de las variables.....	31
2.06.1 Indicadores	32
CAPITULO III.....	33
3. Metodología	33
3.01. Diseño de la investigación	33

3.02. Población y muestra.....	34
3.02.1 Población.....	34
3.02.2 Muestra.....	36
3.03. Operacionalización de variables.....	37
3.04. Instrumentos de investigación	37
3.04.1. La Encuesta.....	38
3.05. Procedimientos de la investigación.....	41
3.06. Recolección de la información	42
CAPÍTULO IV.....	43
4. Procedimiento y análisis.....	43
4.01. Procedimiento y análisis de cuadros estadísticos.....	43
4.02. Conclusiones del análisis estadístico.....	54
4.03. Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación.....	55
CAPÍTULO V.....	59
5. Propuesta.....	59
5.01. Antecedentes.....	60
5.02. Justificación.....	60
5.03. Descripción.....	61
5.04. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	62
CAPÍTULO VI.....	63
6. Aspectos administrativos.....	63
6.01. Recursos.....	63
6.02. Presupuesto.....	64
6.03. Cronograma.....	65
CAPÍTULO VII.....	68
7. Conclusiones y recomendaciones.....	68
7.01. Conclusiones	68
7.02. Recomendaciones.....	69
Bibliografía	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos de la población	35
Tabla 2 Sexo de la población.....	44
Tabla 3 Rango de la edad de la población	45
Tabla 4 Personas con capacidades diferentes	46
Tabla 5 Número de clientes de una Entidad Bancaria.....	47
Tabla 6 Número de personas que tienen una cuenta de ahorros o cuenta corriente.....	48
Tabla 7 Personas que conocen los servicios que ofrece la Entidad Bancaria.....	49
Tabla 8 Personas que han solicitado un crédito	50
Tabla 9 Datos de créditos otorgados	51
Tabla 10 Datos de la utilización de un crédito: consumo, vivienda o educación	52
Tabla 11 Datos de clientes que tienen un crédito actualmente.....	53
Tabla 12 Presupuesto	66
Tabla 13 Cronograma de actividades a realizar en el proyecto	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Cantidad de hombres y mujeres encuestados	44
Grafico 2 Hombres y mujeres entre los diferentes rangos de edad.....	45
Grafico 3 Hombres y mujeres con capacidades diferentes	46
Grafico 4 Hombres y mujeres que son clientes de una Entidad Bancaria	47
Grafico 5 Hombres y mujeres que tienen una cuenta de ahorros o corriente	48
Grafico 6 Hombres y mujeres que conocen los servicios de una Entidad Bancaria	49
Grafico 7 Hombres y mujeres que han solicitado un crédito.....	50
Grafico 8 Hombres y mujeres que fueron otorgados un crédito.....	51
Grafico 9 Hombres y mujeres que fueron otorgados un crédito.....	52
Grafico 10 Hombres y mujeres que actualmente tienen un crédito.....	53

RESUMEN

El presente trabajo de titulación plantea el análisis en cuanto al cumplimiento de las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito; por lo tanto, se determina implementar un mecanismo apto para poder lograr una Inclusión Financiera, lo cual va a permitir un mejor desarrollo socioeconómico para todas aquellas personas que se encuentran excluidas de dichos servicios.

La Inclusión financiera es uno de los términos más mencionados en los últimos tiempos, por motivo de las diferentes fluctuaciones que sufre la economía del país; lo que lleva a pensar que existe un gran número de personas que no pueden gozar de los servicios financieros ya sea por falta de conocimiento (educación financiera) o porque no tienen la oportunidad de ser parte del mismo.

La importancia de que se cumpla una política dentro de una Institución Financiera, establecida para beneficio de la población, que por diversos factores ya sean estos (edad, discapacidad o género) no se pueden beneficiar de los diferentes servicios es dar la posibilidad de que exista más inclusión.

La finalidad de este trabajo es determinar si las diferentes normas, leyes o políticas establecidas en el Gobierno en cuanto a la inclusión financiera; se puedan evidenciar en el sector de población excluida que no puede gozar de los productos y servicios financieros que se presentan actualmente; como es el acceso a un crédito y fácil otorgamiento; teniendo en cuenta que se busca cumplir con los cinco pilares (acceso, uso, regulación apropiada, protección al usuario y educación financiera).

ABSTRACT

The present titling work raises the analysis regarding compliance with the policies established for the granting of credits in the banks of the Distrito Metropolitano de Quito; therefore, it is determined to implement a suitable mechanism to achieve financial inclusion, which can allow a better socio-economic development for all people who are excluded from such services.

Financial inclusion is one of the most specific terms in recent times, due to the different fluctuations in the country's economy; Which leads to a thought that there is a large number of people who cannot enjoy financial services and the sea due to lack of knowledge (financial education) or because they do not have the opportunity to be part of it.

The importance of complying with a policy within a Financial Institution, established for the benefit of the population, that due to various factors, such as age (disability, or gender) cannot benefit from the different services, is to give the possibility that more inclusion

The determination of this work is to determine whether the different norms, laws or policies established in the Government regarding financial inclusion; it can be evidenced in the excluded population sector that the financial products and services currently presented cannot be enjoyed; such as access to credit and easy granting; taking into account that it seeks to comply with the five pillars (access, use, adequate regulation, user protection and financial education).

INTRODUCCIÓN

El proyecto trata del análisis del cumplimiento de las políticas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito para promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género; ya que es una de las problemáticas más recientes en el país, y que tiene como finalidad eliminar la población excluida.

Si bien es cierto existen varios proyectos para una mejor Inclusión Financiera que ya se han aprobado en la Asamblea para beneficio de todas las personas sin importar (género, edad, cultura, educación o discapacidad); sin embargo, los mismos no se pueden evidenciar; ya sea porque las diferentes Instituciones Financieras plantean sus propias políticas y trabajan en base a la mismas o porque no tienen beneficio alguno implementando una nueva política.

Se plantean varios objetivos para que exista una mejor inclusión financiera; como lo es; dar mayor apertura a otorgamiento de créditos a microempresarios con tasas de interés más bajas o beneficios en cuanto a productos y servicios que ofrece la Entidad Bancaria. De esta manera se puede establecer que el país constantemente sufre de cambios, por lo tanto, se debe estar presto para adaptarse a los mismos; ya que el desarrollo económico del país es el eje central hoy en día por las diferentes deudas que se tiene con el extranjero.

CAPÍTULO I

1. El Problema

El problema hace referencia a la etapa principal que el investigador desea desarrollar para la investigación. “Consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones” (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016, pág. 65).

En los bancos del Distrito Metropolitano de Quito las personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género, tienen inconvenientes al momento de adquirir un crédito.

1.01. Planteamiento del Problema

Se entiende por planteamiento del problema a la parte fundamental para iniciar la investigación ya que por medio de este punto se puede definir lo que se pretende conseguir. “El planteamiento del problema es la base de todo estudio o proyecto de investigación, pues en él se define, afina y estructura de manera formal la idea que mueve la investigación” (Coelho, 2017, prr.2).

Se entiende por inclusión financiera al “Acceso y uso de servicios financieros formales, bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al usuario financiero y promueva la educación financiera, para mejorar las capacidades de todos los segmentos” (Carvajal, 2016, pág. 1).

Se realizará el análisis de las políticas que tienen las inclusiones financieras al momento de otorgar un crédito ya sea para personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos géneros al realizar esta investigación se busca lograr la posibilidad que las personas puedan acceder a un crédito.

1.02. Formulación del Problema

En la formulación del problema se plantea la pregunta que da a conocer de forma exacta cual es el problema que se quiere analizar. “Metodológicamente, esta reducción se expresa mediante preguntas que reflejan con claridad los aspectos no conocidos, los cuales direccionaran a la investigación” (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 66).

Las personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género hoy en día tienen mucha dificultad al momento de postularse para obtener un crédito; es por este motivo que se desea hacer un análisis de lo que está sucediendo en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito en cuanto a poner en práctica las políticas establecidas al momento de otorgar un crédito; se busca que exista una inclusión financiera que permita dar oportunidades de crecimiento económico a las personas.

En base a esto se desea llegar a conocer los acontecimientos que se han presentado para que este problema se suscite y sea de gran controversia hoy en día; y que todo se englobe por varios factores, uno de los principales el género.

Por lo tanto, según estudios realizados se manifiesta que en el año 2014 existieron varios acontecimientos los cuales influyeron en los diferentes sistemas financieros.

Ecuador solamente el 46% de adultos tienen acceso a una cuenta financiera, el 23% tomó un crédito en 2014, el 25% utilizaron instrumentos electrónicos, 5,7% tenían tarjeta de crédito y apenas un 0,6% utilizó su cuenta en una institución financiera para realizar directamente pagos; señalándose como amplias y factibles las posibilidades de inclusión a los hoy excluidos bajo un marco y estrategias adecuadas. (Tobar, 2016, pág. 15).

De esta manera el proyecto tiene un único objetivo el cual es promover la inclusión financiera; que los porcentajes para que exista más otorgamiento de créditos sean altos y mejoren el desarrollo económico de las personas.

1. ¿Las políticas de inclusión financiera son implementadas correctamente en los diferentes bancos del Distrito Metropolitano de Quito?
2. ¿Qué porcentaje de otorgamiento de créditos existen para personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género?

Se debe tener en cuenta que la iniciativa es buscar un mecanismo para que se pueda dar mayor apertura a toda aquella población que se encuentra excluida.

1.03. Objetivo General

Se plantea un objetivo con el fin de alcanzar el estudio de la investigación, dando respuesta al problema que se ha establecido. “Precisa la finalidad de la investigación, en cuanto a sus expectativas más amplias. Orienta la investigación. Son aquellos que expresan un logro sumamente amplio y son formulados como propósito general de estudio” (Fuentes, 2009, p.6).

Determinar si las Políticas de Inclusión Financiera intervienen constantemente al momento de otorgar un crédito para personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos géneros.

1.04. Objetivos Específicos

Estos objetivos son los que facilitan las investigaciones ya que son el conjunto de los diferentes logros que se desea tener y por ende demostrar que el objetivo general se ha cumplido. “Facilitan el cumplimiento del objetivo general, mediante la determinación de etapas o la precisión y cumplimiento de los aspectos necesarios de este proceso” (Fuentes, 2009, p.7).

1. Confirmar que todas las políticas que se han establecido se están poniendo en práctica al momento de otorgar un crédito.
2. Comparar los datos que existen de otorgamiento de crédito con o sin políticas.
3. Determinar qué tan fácil es que una persona de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos géneros puedan obtener un crédito.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

Es el análisis general de la investigación, donde se plantean las diferentes definiciones, postulados, acerca del tema principal.

El marco teórico es la descripción, explicación y análisis del problema general que trata la investigación, su elaboración se basa en los elementos teóricos extraídos de la revisión de la información ya existente del tema en libros, revistas y documentos. (Galeas, 2010, pág. 32).

Varios de los estudios realizados han demostrado que la Inclusión Financiera en Latinoamérica no cumple sus objetivos y por ende muchas personas se ven afectadas y no son participes de los diferentes beneficios.

La Inclusión Financiera llegó para quedarse, y si sus actores protagónicos cumplen correctamente con sus respectivas tareas, tiene todas las posibilidades de crecer y posicionarse como uno de los referentes estratégicos relevantes de las economías de nuestros países, en estos azarosos tiempos digitales. (Simon Cueva, 2012, pág. 36).

Las perspectivas que tienen diferentes autores en cuanto al tema, son en base a todos aquellos proyectos que se han presentado en los últimos tiempos y no cumplen un objetivo por lo tanto se busca estrategias para mejorar esto.

Como se puede evidenciar en las publicaciones en cuanto a la Inclusión Financiera y los diferentes acontecimientos en la página del Banco Central del Ecuador.

Es fundamental buscar mecanismos que ayuden en la difícil tarea de reducir la proporción de su población que está excluida de los mercados formales y que carece de oportunidades concretas de desarrollo. Una proporción relevante de la población adulta latinoamericana no tiene acceso a productos financieros básicos: una cuenta de ahorro en una institución financiera formal, la opción de obtener en algún momento un crédito, aunque sea por montos menores, la posibilidad de acceder a esquemas básicos de aseguramiento, facilidades para no tener que realizar todas sus transacciones en efectivo. (Banco Central del Ecuador, 2012, pág. 21).

2.01. Antecedentes del Estudio

Son todos aquellos acontecimientos que se han presentado en cuanto al estudio que se va a realizar y los cambios que ha tenido en el presente.

Los antecedentes de la investigación es la información que identifica y describe la historia, así como también la naturaleza del problema que se está investigando en referencia a literatura ya existente. Idealmente, los antecedentes de la investigación deberían indicar la raíz del problema que se está estudiando. (Robles, 2016, párr.4).

Se evidencia que en el transcurso de los años en Ecuador han existido diferentes estrategias para mejorar la economía del país, por medio de la inclusión financiera.

El Directorio del Banco Central del Ecuador, en sesión celebrada el 29 de marzo de 2012, conoció y aprobó las definiciones y lineamientos del “Proyecto de Apoyo a la Inclusión Financiera: Subproyecto Red de Redes – Pago Móvil”, expidiendo la Regulación No. 024-2012 que norma la operación de los Sistemas Red de Redes y Pago Móvil, como un mecanismo para fomentar la inclusión financiera en el país. (Zabala, 2013, pág. 18).

Se han implementado proyectos para promover la inclusión financiera con un único fin. “El objetivo principal de la inclusión financiera es proveer a la población que no tiene acceso al mercado financiero la oportunidad de acceder a servicios financieros como transferencias, ahorros, pagos y aseguramiento”. (Banco Central del Ecuador, 2012, pág. 24).

Aquellos proyectos no han sido efectuados de una manera correcta y por lo tanto los resultados no son los esperados; Un claro ejemplo es la implementación del dinero electrónico, lo cual no fue efectuado como se esperaba; ya que muchos ciudadanos no tienen acceso a internet, carecen de conocimiento en cuanto al manejo de un aparato electrónico (celular), y por cultura.

Todos aquellos mecanismos que se implementen para que la inclusión cumpla su objetivo serán de gran ayuda.

Se proyecta que este recurso permitirá una mayor inclusión de la ciudadanía al sistema financiero y acceso a microcréditos. Las transferencias y pagos a través de este sistema lograrían reducción de tiempos por transacción y un inmediato intercambio entre las cuentas de dinero electrónico. (Banco Central del Ecuador, 2012, pág. 36)

En el año 2018 mediante el XVIII Foro Ecuatoriano de Inclusión Financiera se mencionó que:

El Banco Central reafirma su compromiso en la lucha por una sociedad más equitativa y por un país que fomenta la inclusión financiera y el cierre de brechas de género. Estudios demuestran que cuando hay mayor inequidad en una economía, hay menor crecimiento económico, pero si empezamos a generar una menor brecha entre hombres y mujeres, se propicia también un mayor crecimiento”, destacó Delgado durante su exposición, a la vez que relievó la información de un estudio realizado por la entidad sobre los determinantes del acceso al crédito desde una perspectiva de género. (Banco Central del Ecuador, 2018,párr.5).

Se evidencia que existieron varios postulados en los cuales se menciona que la Inclusión Financiera es el eje principal hoy en día y de suma importancia.

En los últimos años, la utilización de servicios financieros en Ecuador ha avanzado de forma moderada. “Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2014, aproximadamente 51% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 46,2% en 2014” (Llerena, 2017, pág. 1).

Mediante una reunión en la cual participó la Gerente General del Banco central del Ecuador hace unos meses atrás se mencionó que:

En el país, el 52% de la población tiene una cuenta de ahorro, pero, en promedio, entre un 20 y 25% de la población no accede a otro tipo de servicios, como créditos, tarjetas bancarias, entre otros. El Banco Central del Ecuador (BCE) implementará una estrategia nacional de inclusión financiera, mediante un convenio de asistencia técnica con el Banco Mundial(BM). (Tapia, 2019, pág. 2).

Si bien es cierto el Banco Central del Ecuador es el encargado de realizar los diferentes estudios en cuanto a las diferentes Instituciones financieras y las políticas que se implementan en cada una, y los cambios para poder adaptarse a los nuevos procesos; es por este motivo que es de gran ayuda el analizar de forma correcta toda la información brindada; de igual manera la Red de Instituciones financieras de desarrollo, donde tienen por objetivo la creación de nuevas propuestas para la construcción de nuevas políticas dentro del país.

Existen varios artículos en los cuales se manifestó que el Estado es parte de la iniciativa para el cambio en cuanto a la inclusión financiera.

El diseño y aplicación de una estrategia que movilice a todos los proveedores de servicios financieros junto con los actores del gobierno reconoce el papel clave de las instituciones de intermediación financiera y del Estado para desarrollar iniciativas de formulación de políticas que promuevan la inclusión financiera, protejan los intereses del depositante e inversionista y fomenten la estabilidad financiera de las prestadoras de servicios, a la vez que preserven el cumplimiento de la función de desarrollo social que les corresponde. (Banco Central del Ecuador, 2018,párr.3).

Es importante recalcar que la Inclusión financiera es vista desde varios puntos; como lo es desde un mejor desarrollo para varios sectores, una variable para aumentar el trabajo. Es por este motivo que en una de las publicaciones que se realizó se menciona, la importancia de que una política pública sea cumplida y que la misma sea implementada de forma correcta; ya que el único objetivo de adaptarse a cambios es para la mejora continua y que la misma beneficia al país.

Las incidencias en cuanto a los diferentes cambios en una política pública son evidentes y por lo tanto la evolución que sufre un crédito empieza también; se puede evidenciar que hoy en día existe un microcrédito lo cual es un nuevo período.

El desarrollo socioeconómico hoy en día es un tema importante y por lo tanto se debe ayudar a fomentar una educación financiera para que de esta forma todos los sectores sean beneficiados y no exista población excluida que no goce de productos y servicios financieros.

Inclusión financiera, una necesidad impostergable; Cerca de 4 millones de ecuatorianos no tienen acceso a servicios financieros, una cifra demasiado importante como para pasarla por alto. La cuestión se complica más si solo 24% de micro y pequeñas empresas recibieron crédito en el último año.

Lamentablemente, Ecuador nunca ha contado con una política pública de inclusión financiera sostenida en el tiempo, ciertos esfuerzos dispersos desde el lado privado y poco convencimiento desde el lado público. Pero, ahora se requiere una visión diferente que integre la inclusión financiera a la producción nacional, en especial de las pymes y de las organizaciones de la economía popular y solidaria, la base real de la economía nacional. (Álvarez, 2019,párr.3).

Los cambios que existen en cuanto al sector del crédito son indudables, ya que si bien es cierto se busca la construcción de una política nacional la cual va a permitir que exista una mayor inclusión financiera en el país; lo que significa que habrá mas accesos a créditos, servicios financieros en cada una de las provincias; de esta manera se puede hablar de una inclusión cuando todos puedan ser partícipes de los beneficios que se obtendrán en cuanto a la aplicación de una política nacional.

Se han publicado dos artículos donde se habla de posibles cambios que pudieran darse si la inclusión financiera se desarrollaría de mejor manera.

Desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. Las investigaciones realizadas en el GBM indican que el ritmo y el impacto de las reformas aumentan cuando un país aplica una estrategia nacional de inclusión financiera.

Los países que han logrado más avances con miras a la inclusión financiera son los que han creado un entorno normativo y reglamentario propicio, y han fomentado la competencia permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a servicios financieros. Sin embargo, la creación de este espacio innovador y competitivo debe ir acompañada de reglamentaciones y medidas de protección del usuario apropiadas para garantizar la prestación responsable de servicios financieros. (Banco Mundial, 2018, pág. 2).

De esta manera se puede mostrar que existen procesos de construcción para la implementación de una propuesta para que exista inclusión, que muchos países se han sumado a este proyecto y Ecuador también debería ser partícipe del mismo; ya que parte de la innovación es la aplicación de nuevas estrategias que sean en beneficio de los clientes de una Entidad Financiera.

2.02. Fundamentación Teórica

La fundamentación teórica se refiere a todas aquellas teorías que en años anteriores han sido de suma importancia para un estudio y en la actualidad sirven como referencia para diferentes análisis.

El Banco Central del Ecuador (BCE) en cumplimiento de los mandatos constitucionales viene aplicando una política pública de inclusión financiera, a fin de ampliar a través del Sistema Nacional de Pagos, el acceso y utilización de los servicios financieros a segmentos de la población con limitado acceso a estos servicios. (Banco Central del Ecuador, Sf).

De esta forma Ferraz, (2017) determino que: “existen políticas públicas que intervienen en la inclusión financiera a nivel de América Latina las cuales son aplicadas en las diferentes Instituciones Financieras del Ecuador” (pág. 7)

1. Bancarización de la población
2. Formalización de empresas
3. Inserción productiva

La primera política trata acerca de la bancarización de la población lo cual se refiere: “A la población total respecto a la cantidad de clientes bancarios” (El Telégrafo, 2013, pág. 1).

Por lo tanto, en el transcurso de los años han existido varios cambios, y de esta manera en el Ecuador se determinó.

En los últimos años, según datos de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE), el desarrollo del sistema en el país ha estado marcado por el crecimiento de la bancarización e inclusión financiera. Según la ABPE, el nivel de bancarización muestra que dentro de la banca privada ecuatoriana este indicador aumentó en seis años un 23,55% al pasar de 26,57% a 50,12% entre 2006 y 2012. Este índice identifica que el 50% de la población nacional cuenta con un instrumento financiero básico como es la cuenta de ahorros. (El Telégrafo, 2013, pág. 1).

“Los niveles de bancarización del país, pese a los esfuerzos de la banca privada, sobre todo la de desarrollo, son bajos. Estudios nacionales e internacionales indican que hay un nivel del 52% en este año”, señaló Pedro Solines, superintendente de Bancos y Seguros (SBS), párr.5”.

Las estrategias en cuanto a un mejor manejo o implementación de una política es de gran importancia ya que existen varios aspectos relevantes que se han suscitado antes en el país que han afectado a todas aquellas personas que hacen uso de servicios financieros y por lo tanto se busca no volver a cometer los mismos errores por lo tanto hoy en día se debe establecer una nueva normativa en cuanto a un sistema nuevo o desarrollo de productos financieros.

Los cambios respecto a la Bancarización en el Ecuador hasta el 2013 seguían aumentado pero su crecimiento no era tan notorio,

Los niveles de bancarización del país, pese a los esfuerzos que viene haciendo la banca privada, sobre todo la banca de desarrollo, son bajos. Según estudios nacionales como internacionales tenemos un nivel del 52%. Y eso es también porque la gente no conoce o tiene recelo y prefiere obtener recursos en el sector informal (usureros, chulqueros)", dijo que superintendente de Bancos, Pedro Solines.

Agregó que la función del ente regulador es precautelar la estabilidad financiera y que anteriormente existía una desconfianza en el sistema que ha ido superándose. Consideró que la clave para alcanzar la confianza en el sistema es la información y el debido conocimiento que deben tener todos los ecuatorianos respecto al sistema. Es decir, los usuarios deben conocer lo que es el sistema financiero, compuesto por la banca, sociedades financieras emisoras de tarjetas de crédito, compañías de seguro, seguridad social y mutualistas. (América Economía, 2013, pág. 1).

Es de suma importancia que los usuarios tengan conocimiento de todos los servicios que tiene su Entidad Bancaria y que beneficios pueden tener si los usan, es necesario que existan programas que ayuden a los grupos más vulnerables para que sean parte de estos procesos.

La segunda política establecida es la formalización de empresas que hace referencia a,

Crear más y mejores empleos, reducir la pobreza y abordar la marginalización de quienes son especialmente vulnerables a los déficits más graves en materia de trabajo decente en la economía informal, incluyendo, aunque no únicamente, a las mujeres, los jóvenes, los migrantes, las personas mayores, los pueblos indígenas y tribales, las personas que viven con el VIH o que están afectadas por el VIH o el sida y las personas con discapacidad. (Organización Internacional del Trabajo, 2017,párr.6).

La tercera política se refiere a la Inserción productiva; lo que quiere decir que deben existir políticas que engloben lo macro y micro en cuanto a un desarrollo productivo. Se menciona que existen tres niveles de avance: “Declaraciones de intenciones, Iniciativas puntuales, experimentales o recientes, Acciones en el marco de políticas de desarrollo productivo” (Ferraz, 2017, pág. 7).

De esta manera cada una de las políticas tienen sus objetivos, y todos tienen un único, los cuales son: igualdad, equidad y beneficio para todos; porque si bien es cierto existen diferentes criterios en cuanto a la aplicación de políticas a micro o macro empresas, por lo tanto, se desea crear una perspectiva de una normativa que refleje resultados positivos en cuanto a esta aplicación, ya que se desea que la inclusión financiera sea un apoyo para el incremento del desarrollo económico del país.

Existen varios postulados en los cuales se interpretan diferentes puntos de vista,

La inclusión financiera podría analizarse desde el punto de vista de la oferta o de la demanda, y que en la gran mayoría de los estudios realizados se da prioridad al primero. Desde el punto de vista de la oferta, el problema de la inclusión financiera radica, por distintos motivos, en la limitada capacidad de las instituciones financieras privadas para ofrecer productos adecuados — en términos cuantitativos y de condiciones crediticias— a las empresas de menor tamaño. Por lo tanto, los mercados “fallan”.

Se postula, entonces, la pertinencia de la intervención por parte de instituciones, principalmente de carácter público, que cuenten con una orientación, instrumentos y capacidad técnica, económica y financiera para derribar las barreras de acceso. (Ferraz, 2018, pág. 23)

Luego de los análisis acerca de las políticas de inclusión financiera que se implementan a nivel mundial, se determina que la mayoría dentro del Ecuador no se evidencian, es por esto que, dentro de un estudio de Inclusión financiera en el año 2017.

Los análisis son importantes porque permiten tener una mejor perspectiva en cuanto a los acontecimientos que se presentan, y de esta manera son de gran ayuda para la toma de decisiones.

Se necesario recalcar que los diferentes programas para realizar un aumento en cuanto al uso de los sistemas financieros serán de gran relevancia en cuanto al ámbito de acción y complementariedad.

La necesidad de contar con una Política Nacional de Inclusión Financiera radica en la importancia de brindar oportunidades a la población que por diversos factores (económicos, geográficos, discapacidad, culturales, género, edad, estatus migratorio, educación, etc.) está excluida, siendo el acceso a servicios financieros un catalizador importante para que se incorporen en un proceso de desarrollo socioeconómico auto sostenible en el tiempo.

Como referencia, se estima que en Ecuador solamente el 46% de adultos tienen acceso a una cuenta financiera, el 23% tomó un crédito en el 2014, 26% utilizaron instrumentos electrónicos y 5,7% tenían tarjeta de crédito. Siendo las posibilidades de su expansión amplias y factibles con una estrategia adecuada.

Ecuador tiene una institucionalidad fuerte basada en la especialización de varias instituciones financieras que han recibido reconocimiento internacional, sin embargo, el entorno para lograr mayor inclusión financiera puede mejorarse de acuerdo a estudios internacionales. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017, pág. 2).

Dentro de la inclusión financiera se engloba varias variables como los son el ahorro, beneficio económico, inversión y crecimiento económico; lo que quiere decir que en base a esto se puede tener más acceso a servicios complementarios.

Los productos y servicios financieros actuales atienden a un gran sector poblacional, pero se tiende a una concentración en ciertos tipos de cliente y áreas geográficas, conllevando incluso a un riesgo eventual de sobreendeudamiento. Con una estrategia adecuada se puede motivar para que la población excluida, paulatinamente sean atendida por productos y servicios adaptados a su realidad. Para lograr esto es fundamental que varios actores privados, de economía popular y solidaria y públicos unan esfuerzos y actúen coordinadamente para construir una política nacional de inclusión financiera.

Los resultados potenciales de la aplicación de una política nacional sería la inclusión de 3,8 millones de personas con la apertura del mercado y un entorno regulatorio adecuado; y, 3,5 millones de adultos mediante la aplicación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017, pág. 1).

Es necesario tener en cuenta que se desea atender a la población excluida de los servicios financieros; aquellas personas que por varios motivos no han tenido la oportunidad de ser clientes en una Entidad Bancaria.

En algunos de los proyectos planteados para que exista una política nacional que pueda permitir que la inclusión financiera cumpla con su objetivo en el país,

Propone la Construcción de una Política Nacional de Inclusión Financiera para el Ecuador como un mecanismo idóneo para la generación de un modelo sostenible de desarrollo socioeconómico para la población excluida, que representa a alrededor de 6 millones de personas.

En esta propuesta se define Inclusión Financiera como: “Acceso y uso de servicios financieros formales, bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al usuario financiero y promueva la educación financiera, para mejorar las capacidades de todos los segmentos”. Cada uno de estos cinco pilares (acceso, uso, regulación apropiada, protección al usuario y educación financiera) deben ser trabajados de forma integral para garantizar mayores probabilidades de impacto en la población. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017,párr.5).

Se menciona que es significativo que las personas tengan una cultura de ahorro, ya que de ahí parte el compromiso para acceder a otros servicios; como es el otorgamiento de un crédito; se busca que el cliente sea partícipe de cada uno de los servicios que implemente el banco en beneficio de sus clientes, por lo tanto, es necesario que este activo en su cuenta bancaria; ya que de esta manera el proceso de otorgamiento será más fácil.

Si bien es cierto todos aquellos indicadores que se evidencian como lo es la inclusión global se basa en un único objetivo el cual es que tanto hombres como mujeres tengan el mismo acceso a tener una cuenta de ahorros; por lo tanto, las variables indican que se romperían brechas si existiría una política nacional que permita un mayor número de personas.

Es importante tener en cuenta que tiene una misión en cuanto a la inclusión financiera:

Promover la participación de las entidades que conforman el Sistema Financiero Nacional en el Sistema Nacional de Pagos y fomentar la inclusión financiera mediante el acceso a servicios financieros formales a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso a ellos.

(Banco Central del Ecuador, Sf, pág. 23).

En el siguiente punto se plantean todas aquellas atribuciones y responsabilidades que se van a gestionar en cuanto a los nuevos procesos, ya que si bien es cierto se desea que todo se maneje de la mejor manera y poder llegar a cumplir el objetivo; el cual es una inclusión más equitativa y beneficiosa para todas aquellas personas que aún no son parte de este proceso.

De esta manera solo se evidencia que existen postulados que amparan los requisitos de los clientes que son excluidos de los diferentes servicios.

“Se menciona las Atribuciones y Responsabilidades que se va a implementar”

(Banco Central del Ecuador, Sf, pág. 2):

1. Fomentar y coordinar el acceso y uso de los productos y servicios de los Sistemas de Pagos y otros medios de pago electrónicos para el sistema financiero nacional con énfasis en las entidades financieras del sector de la economía popular y solidaria.
2. Generar estrategias de educación financiera dirigidas a segmentos de la población excluidos o con limitado acceso a ellos.
3. Promover la transaccionalidad de las entidades financieras en el Sistema Nacional de Pagos.
4. Administrar el Sistema Red de Redes.
5. Coordinar el desarrollo de políticas y/o mecanismos relacionados a la inclusión financiera.
6. Brindar asistencia técnica relacionada con los sistemas de pago electrónicos, a las entidades financieras especialmente a las del sector de la economía popular y solidaria.
7. Generar el análisis de datos e información relacionada con la inclusión financiera, sobre el acceso y uso de otros medios de pago electrónicos en las entidades financieras, especialmente del sector de la economía popular y solidaria.
8. Coordinar a nivel central y desconcentrado la gestión de los procesos en el ámbito de sus competencias; y
9. Gestionar las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la autoridad competente.

En cuanto al otorgamiento de créditos se establece que;

Es importante para una mayor inclusión que el sistema financiero se enfoque más activamente a los sectores de la baja acumulación, pues todas las entidades financieras han subido su promedio de crédito y por tanto han dejado de lado a dichos sectores que si se los apoya serán clientes de futuro. Se tendría que reinaugurar una segunda “época” de las micro finanzas para ir en búsqueda de los sectores excluidos (en el área rural y de actividades agropecuarias, jóvenes, mujeres, hombres, jubilados) para que, mediante la oferta de productos adecuados de bajo costo de transacción, especialmente para el sector micro empresarial, aplicando metodologías especializadas que minimizan el riesgo. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017,párr.4).

Cabe recalcar que, al momento de acceder a un crédito, cada uno de los clientes entran a un proceso en el cual se hace el estudio de ingresos, actividad económica, edad, género, discapacidad entre otros lo cual es de suma importancia que se verifiquen, porque las cláusulas que emite cada banco para otorgar un crédito son generalizadas; por ende, lo que se busca es que cada persona tenga la oportunidad de acceder a un crédito mediante diferentes políticas dependiendo el caso para el cual se solicita el crédito y si el mismo puede ser cancelado en un tiempo determinado.

Otros puntos importantes que se dan a conocer;

Sería necesario a efectos de las políticas públicas identificar mejor los productos y servicios financieros, especialmente los dirigidos a microempresarios con todos sus indicadores a nivel de todos los operadores (Bancos, Cooperativas y Mutualistas) para complementar la información y conocer qué nivel de cobertura y profundización se ha alcanzado y a donde dirigir los esfuerzos institucionales.

Los resultados del estudio reflejan la necesidad de mejorar el conocimiento y la educación financiera de los hogares de Ecuador, pues el excesivo financiamiento a través del crédito en lugar del ahorro da como resultado sobreendeudamiento, especialmente porque las instituciones están manejando u mismo mercado con un producto genérico con muy pocas variantes. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017,párr.3).

De acuerdo a la Red de Instituciones Financiera de Desarrollo es necesario que existan capacitaciones para que las personas estén al tanto de los acontecimientos que suceden en su Institución financiera ya que si bien es cierto son clientes de la misma, y en varias ocasiones no son informados de los nuevos servicios o productos y por ende pierden oportunidades de seguir aumentando su economía o mejorándola de manera continua.

2.03. Fundamentación Conceptual

Conjuntos de todos aquellos conceptos en cuanto al tema principal, y que ayudaran a tener una mejor interpretación de la investigación.

La fundamentación teórico conceptual implica el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación. (Hurtado, 2008,párr.1).

Inclusión Financiera

La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible. Poder tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. (Banco Mundial, 2018, pág. 5).

Crédito

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acrededor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’. (Oca, 2017.parr.5).

Políticas Públicas

Las instituciones financieras están sujetas a leyes y regulaciones que supervisan la estabilidad del sistema financiero, protegen a los clientes, previenen los casos de fraude y lavado de activos y garantizan la divulgación correcta de los costos y los términos de los productos. Los encargados de formular las políticas en cada país son responsables de elaborar y sancionar estas normativas, y de garantizar que existan mecanismos de supervisión adecuados para controlar su cumplimiento. (Portal Findev, 2014.parr.6).

Servicio Financiero

Un servicio financiero no es el bien financiero en sí (por ejemplo, un préstamo hipotecario para comprar una casa o una póliza de seguros de automóvil), sino lo que podría definirse como el trámite para adquirir el bien financiero. (Banco Central del Ecuador, 2012.prr.24).

Bancos

Los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera. (Cliente Bancario, 2018.prr.7).

2.04. Fundamentación Legal

La fundamentación legal; son todos los artículos, en la cual se manifiesta que el tema a ser tratado está siendo aprobado bajo una ley y por lo tanto se debe cumplir; por lo tanto “Toda investigación debe tener una sustentación legal, analice de manera jerárquica la Constitución de la República, Leyes, normas, Ordenanzas, Permisos de funcionamiento, entre otros” (Académica, 2011, pág. 17).

La Constitución aprobada en Montecristi en el año 2008 en su Artículo 303 determinó que la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva las mismas que se instrumentarán a través del Banco Central del Ecuador.

(Banco Central del Ecuador, 2012, pág. 19).

Régimen Del Buen Vivir Capítulo primero Inclusión y equidad

Art.340.-El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 159).

Dentro de lo que determina el Capítulo cuarto Soberanía económica, Sección primera Sistema económico y política económica:

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. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 140).

Sección octava Sistema financiero

Art.309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control.

Art.310.-El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 147).

Es inevitable no mencionar que cada uno de los artículos que se plantean deberían cumplirse a cabalidad sin embargo se puede evidenciar que los mismos no son puestos en marcha y por lo tanto los nuevos proyectos que implementa el Gobierno no tienen resultados; y de esta manera la población que no tiene acceso a un servicio financiero sigue aumentando lo que significa que el nivel de clientes no atendidos es alto.

Sección sexta Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art.303.-La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley. (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 146).

Plan Nacional de Desarrollo Objetivo 4

“Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización” (Consejo Nacional de Planificación, 2017, pág. 76).

“4.3.-Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial” (Consejo Nacional de Planificación, 2017, pág. 76).

“Art.3.- Objetivos. Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, pág. 3).

2.05. Formulación de Hipótesis o Pregunta Directrices de la Investigación

La formulación de una hipótesis debe ser clara, ya que es uno de los objetivos que tiene la investigación en cuanto a tener una respuesta verídica de lo que está sucediendo y por ende se busca responder esta pregunta mediante los diferentes métodos que se utilizaran.

La formulación de una hipótesis es la manera o los requisitos que deberán cumplirse para proceder a redactarla y entonces tener el enunciado conocido como hipótesis; lo cual es diferente al concepto de hipótesis. Es decir, hablaremos de la hipótesis como un enunciado y posteriormente como un concepto en base a las preguntas como se formula y para qué sirve. (Huertas, 2012, pág. 1).

De esta manera se plantea la siguiente hipótesis:

1. Los bancos del Distrito Metropolitano de Quito no cumplen con las políticas de inclusión financiera para el otorgamiento de créditos para las personas de la tercera edad, capacidades diferentes y los dos tipos de géneros.

2.06. Caracterización de las Variables

Se define como caracterización de variables a todos los puntos importantes que se presentan en el problema, los cuales se van a medir mediante una variable dependiente e independiente.

Para la caracterización de las variables, considere las variables independientes (causa) y dependiente (efecto). Le sugerimos realizar este trabajo luego de plantear la hipótesis ya que le facilitará la obtención de los instrumentos para la recolección de la información. (Académica, 2011, pág. 20).

Se plantean las variables, mediante las cuales se puede medir los porcentajes del número de personas que fueron otorgadas un crédito y cuantos fueron rechazados.

1. Número de créditos solicitados a los Bancos.
2. Créditos rechazados a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género.
3. Créditos aprobados a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género.
4. Cuantías o montos establecidos para otorgar un crédito.

Variable dependiente. – Personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género.

Variable independiente. – Políticas públicas de Inclusión Financiera.

2.06.1. Indicadores

Los indicadores son el análisis que se realiza a las variables en la cual se busca llegar a conocer la realidad de la situación; y como por medio de porcentajes saber si cumple o no con su objetivo; de esta manera “Con la operacionalización de las variables se pretende encontrar aquellos indicadores o aspectos de cada una de ellas, para a través de la investigación proceder a observarlos o incluso medirlos” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 81).

1. Porcentajes de créditos aprobados en las Entidades Financieras, por ende, indicadores que muestren estadísticas.
2. Presentación de porcentajes de créditos aprobados para personas de la tercera edad.
3. Hoy en día el otorgamiento de créditos para personas de la tercera edad, es muy riesgoso; por lo tanto, a esto lo conocemos como exclusión de los servicios financieros. ¿Hasta qué edad las personas pueden acceder a un crédito?
4. Parte de la inclusión financiera es que todos puedan gozar de los diferentes servicios que ofrece una entidad financiera. ¿Cuántas personas tienen una cuenta de ahorro?

CAPÍTULO III

3. Metodología

Se determina que la metodología es el conjunto de las técnicas o medidas que se van a tomar para realizar el estudio y alcanzar resultados válidos. “Se deben tomar en cuenta los métodos y técnicas que permiten la investigación, para lo cual se tiene presente que existen varios métodos investigativos que pueden ser aplicados por el estudiante para realizar su trabajo investigativo” (Académica, 2011, pág. 22).

3.01. Diseño de la Investigación

Es importante elegir el diseño de la investigación, porque de esta manera se puede responder a la hipótesis y a las diferentes incógnitas, en cuanto al estudio, se define como el diseño de la investigación a todas las estrategias que van a permitir un mejor análisis. “Se refiere al tipo de estudio (cuantitativo, cualitativo, descriptivo, transversal, experimental, comparativo, etc.) y a las consideraciones metodológicas como procedimientos, técnicas e instrumentos que se aplicarán durante la investigación para contrastar la hipótesis” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 83).

Mediante el diseño de la investigación se puede realizar una comparación del porcentaje de otorgamiento de créditos en cada entidad bancaria y los que establece la ley, lo que quiere decir que es recomendable utilizar un tipo de estudio que sea de ayuda para un mejor análisis.

Análisis del cumplimiento de las políticas públicas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito y promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género, se realizará una investigación explorativa y explicativa.

Estudios exploratorios. - Cuando el objetivo es examinar un tema o problema poco estudiado, fenómenos relativamente desconocidos en ciertos contextos, hay poca literatura al respecto. Sirven para desarrollar nuevos métodos para utilizarlos en estudios posteriores más profundos. Se aplican metodologías flexibles y poco estructuradas.

Estudios explicativos. –Su objetivo es determinar las causas y los factores de ciertos comportamientos sociales y probar la hipótesis. Tratan de explicar porque ocurren los fenómenos yendo más allá de la simple descripción, buscando las razones o causas. (Calero y Santillán, 2012, pág. 87).

3.02. Población y Muestra

3.02.1 Población

Se entiende por población a la totalidad de personas que intervienen en la investigación. “La población o universo es el conjunto de todos los elementos a ser investigados, delimitada en el sentido que sea la necesaria y suficiente “ (Calero y Santillán, 2012, pág. 97).

Los objetos de estudio de la presente investigación serán los grupos integrados por: 1) personas de la tercera edad, 2) personas con capacidades diferentes, 3) hombres y 4) mujeres; la población se obtendrá de la base datos del Censo de Población y Vivienda 2010 y del Conadis, el rango de edad es de 20 años hasta 69 años. Mediante los datos presentados se procede al análisis para la aplicación de la fórmula.

Tabla 1:

Datos de la Población

Población	Número de integrantes
1) Personas de la tercera edad	36.514
2) Personas con capacidades diferentes	42.829
3) Hombres	444.984
4) Mujeres	489.065
Total de los grupos	1.013.392

Datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos de la Ciudad de Quito (Capital).
Elaborado por: Evelyn Espín.

Se toma los datos del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) y del CONADIS (Consejo Nacional para la integración de las personas con discapacidad); con la finalidad de conocer el número de personas que en la actualidad no son parte de un sistema financiero.

3.02.2. Muestra

Se establece que el tamaño de la muestra es la que refleja las características de la población en la misma proporción; por lo tanto, mientras más grande es la muestra el error del muestreo es menor. “La muestra es entonces una parte representativa de la población en estudio, refleja en sus unidades las características de dicha población. Los resultados obtenidos en ella son inferidos a la población o universo” (Calero y Santillán, 2012, pág. 97).

“Se utiliza esta fórmula para calcular la muestra cuando se conoce la población” (Guffante, Guffante, & Chávez, 2016, pág. 96) es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

En donde

N= tamaño de la población 1.013.392

Z=nivel de confianza 1.64

P=probabilidad de éxito 0.5

Q= probabilidad de fracaso 0.5

E= precisión (error máximo admisible de proporción) 0.05.

Se realizó una muestra probabilística estratificada; “Muestreo en el que la población mide en segmentos y se selecciona la muestra para cada segmento” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pág. 180). De esta manera, luego de haber aplicado la fórmula se tiene como resultado que el tamaño de la muestra es de 269.

3.03. Operacionalización de Variables

Se define como Operacionalización de variables al proceso que se lleva a cabo para encontrar indicadores o aspectos relevantes, para a través de la investigación poder observarlos. “Con la Operacionalización de las variables se pretende encontrar aquellos indicadores o aspectos observables de cada una de ellas, para a través de la investigación proceder a observarlos e incluso medirlos” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 81).

De esta manera con la información y análisis obtenidos por medio de las encuestas y la entrevista como se menciona en la tabla 1 y tabla 2, se tiene como objetivo sustentar el análisis del cumplimiento de las políticas públicas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito y promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género.

3.04. Instrumentos de Investigación

Para el desarrollo de la investigación es necesario los instrumentos que se va a usar para la recolección de información.

Los instrumentos constituyen para el caso de la entrevista y la encuesta las preguntas del cuestionario, para la observación constituye la ficha de observación y para el caso que utilice la técnica del fichaje el instrumento es la ficha” (Académica, 2011, pág. 22).

3.04.1. La Encuesta

La encuesta es un cuestionario que se usa con la finalidad de obtener información de los elementos de la muestra.

“La encuesta es un instrumento que permite recoger sistemáticamente datos que complementan los adquiridos en los otros instrumentos” (Calero y Santillán, 2012, pág. 111).

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto determinar la inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito y el otorgamiento de créditos.

Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta y marque con una (X) en lo que crea conveniente.

1. Sexo

Hombre Mujer

2. Edad

20-25 25-35 35-45 45-65 65-69

3. Posee de algún tipo de discapacidad

Sí No

Física
Intelectual
Auditiva
Psicosocial

Otra. ¿Cuál?

4. ¿Es cliente de alguna Entidad Bancaria ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito?

Sí No

5. ¿Tiene una Cuenta de ahorros o Cuenta corriente?

Sí No

6. Conoce los servicios que ofrece su Institución Financiera

Sí No

7. En algún momento ha solicitado un crédito en su Institución Financiera (si su respuesta es SI continúe con las preguntas 8 y 9), caso contrario continúe con la encuesta.

Sí No

8. El crédito fue otorgado

Sí No

9. El crédito fue utilizado para

Consumo Vivienda Educación

10. Actualmente tiene algún crédito

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3.05. Procedimientos de la Investigación

El procedimiento de la investigación son las formas de buscar información que ayuden a que la investigación se pueda desarrollar. “El proceso de investigación es un medio simple de efectividad al localizar la información para un proyecto de investigación, sea esta documental, una presentación oral” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pág. 55).

En el desarrollo del proyecto de investigación, se obtuvo información acerca de la inclusión financiera, en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito y el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género.

1. Se evaluó los instrumentos a utilizar para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación; se aplicó encuestas y la entrevista.
2. De esta manera con la información obtenida por medio de la encuesta se procederá a tabular los resultados obtenidos, y el análisis respectivamente. En cuanto a la entrevista, se planteó 4 preguntas en las cuales se evidencia el conocimiento acerca de la inclusión financiera y los impactos que tiene en la ciudad de Quito.

Es importante tener datos actuales y reales para un mejor análisis estadístico y comprobación de hipótesis; para de esta manera tomar una mejor decisión y plantear una propuesta en base a todos los porcentajes relevantes que se pudo obtener en el desarrollo del mismo.

3.06. Recolección de la Información

La recolección de información hace referencia al análisis de los datos que han sido tomados de los instrumentos de la investigación ya sea de la entrevista o la encuesta. “Se entiende por técnicas de recolección de datos, a las distintas formas o maneras de obtener información. Entre las técnicas ms utilizadas tenemos: observación, entrevista, encuesta, análisis documental análisis de contenido ente otros” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 97).

Se aplicará la encuesta a hombres y mujeres del Distrito Metropolitano de Quito en un rango de edad de 20 a 69 años. La entrevista será aplicada a un integrante de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, con el fin de saber el impacto que tiene la inclusión financiera hoy en día.

CAPÍTULO IV

4. Procesamiento y Análisis

En procesamiento y análisis de la investigación se procede al estudio de las encuestas y la tabulación de la misma; con la finalidad de demostrar la hipótesis planteada. Por lo tanto “Los datos recogidos se deben clasificar de acuerdo a los instrumentos utilizados antes de proceder a la codificación, análisis, interpretación y presentación de los resultados” (Calero, 2012, pág. 119).

4.01. Procesamiento y Análisis de Cuadros Estadísticos

Es el análisis de los datos que se reflejan en los cuadros estadísticos, por medio de gráficos y valores que se determinaron, por lo tanto; “Se definirá las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis) o estadísticas (descriptivas o inferenciales) que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recogidos” (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 103).

Pregunta 1 Sexo.

Tabla 2

Sexo de la población

Hombres	133
Mujeres	136
Total	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación
Elaborado por: Evelyn Espin

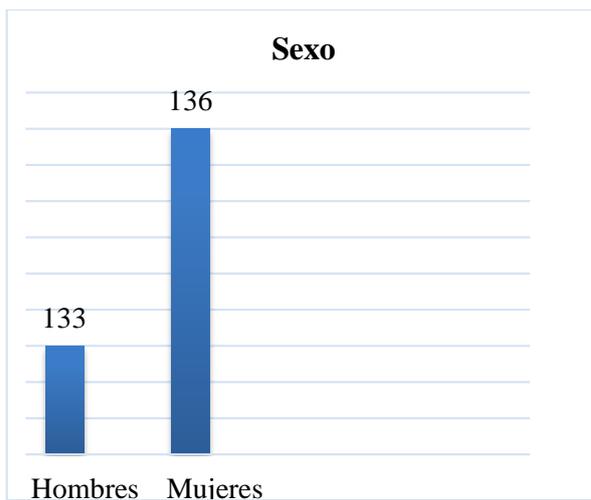


Gráfico 1 Datos de la cantidad de hombres y mujeres encuestados
Elaborado por: Evelyn Espin

Las encuestas fueron realizadas con el fin de conocer la información acerca del acceso que tienen las personas de la tercera edad, personas con capacidades diferentes y los dos tipos de género para obtener un crédito en un Banco ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito; se realizaron las encuestas a 133 hombres y 136 mujeres de 20 a 69 años de edad.

Pregunta 2 Edad.

Tabla 3

Rango de edad de la población

Rango de edad	Hombres	Mujeres	
20-25	33	36	69
25-35	31	22	53
35-45	23	28	51
45-65	44	44	88
65-69	2	6	8
Total	133	136	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, rangos de edad tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).
Elaborado por: Evelyn Espin

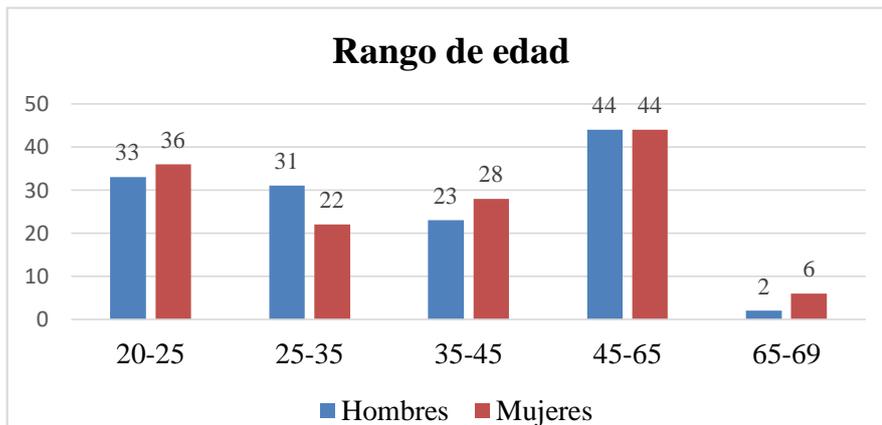


Gráfico 2 Datos de la cantidad de hombres y mujeres entre los diferentes rangos de edad
Elaborado por: Evelyn Espin

En los datos de los rangos de edad; de 20 a 25 años existe un total de 69% entre hombres y mujeres; de 25 a 35 años existe un total de 53%; de 35 a 45 años existe un total de 51%; de 45 a 65 años existe un total de 88%; y por ultimo de 65 a 69 años existe un total del 8%.

Pregunta 3 ¿Posee de algún tipo de discapacidad?

Tabla 4

Personas con capacidades diferentes

Rango de edad	Hombres						Mujeres					
	Física	Intelectual	Auditiva	Visual	Psicosocial	No posee discapacidad	Física	Intelectual	Auditiva	Visual	Psicosocial	No posee discapacidad
20-25	1				1	31						36
25-35	1				1	29		1	1		2	20
35-45	1			2		3	20	1	2		3	25
45-65						44						44
65-69						2						6
Total						133						136

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

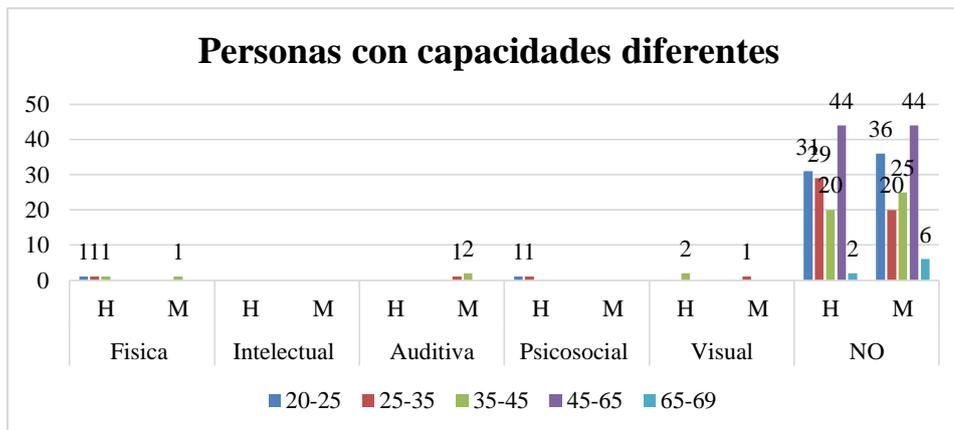


Gráfico 3 Datos de hombres y mujeres con capacidades diferentes

Elaborado por: Evelyn Espin

En el gráfico se puede observar que existe un porcentaje mayor en cuanto a las capacidades diferentes físicas, auditivas y visuales; entre los 35 a 45 años hombres muestran un 7% y mujeres un 5%.

Pregunta 4 ¿Es cliente de alguna Entidad Bancaria ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito?

Tabla 5

Datos de número de clientes de una Entidad Bancaria

Rango de edad	Hombres		Mujeres		
	Si	No	Si	No	
20-25	28	5	29	7	69
25-35	29	2	20	2	53
35-45	23	0	28	0	51
45-65	39	5	40	4	88
65-69	2	0	6	0	8
Total	121	12	123	13	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

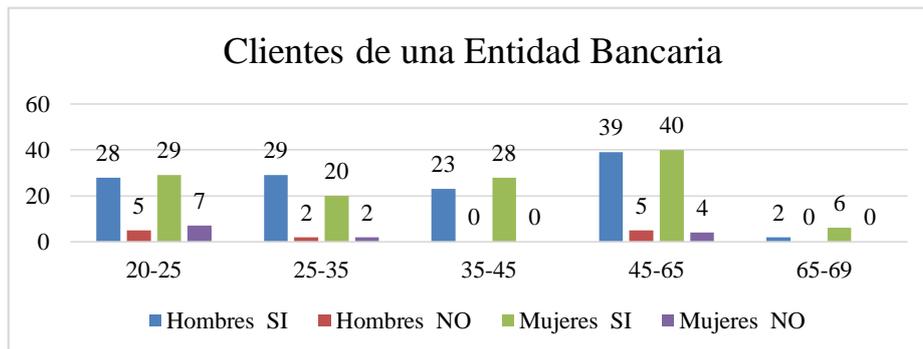


Gráfico 4 Datos de hombres y mujeres que son clientes de una Entidad Bancaria
Elaborado por: Evelyn Espin

En el gráfico se muestra que hombres de 20 a 25 años de edad en un 28% son clientes de una entidad bancaria.; de igual forma desde 25 a 35 años de edad un 29%; de 35 a 45 años de edad un 23%; de 45 a 65 años de edad un 39%; de 65 a 69 años de edad un 2%. Mujeres de 20 a 25 años de edad un 29%; de 25 a 35 años de edad un 20%; de 35 a 45 años de edad un 28%; de 45 a 65 años de edad un 40%; de 65 a 69 de edad un 6%.

Pregunta 5 ¿Posee una cuenta de ahorros o cuenta corriente?

Tabla 6

Datos de número de personas que tienen una cuenta de ahorros o cuenta corriente

Rango de edad	Hombres			Mujeres		
	Si	No	Blancos	Si	No	Blancos
20-25	29	4		30	6	69
25-35	30		1	21	1	53
35-45	22	1		27	1	51
45-65	40	4		38	4	88
65-69	2	0		6	0	8
Total	123	9	1	122	12	2

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espín

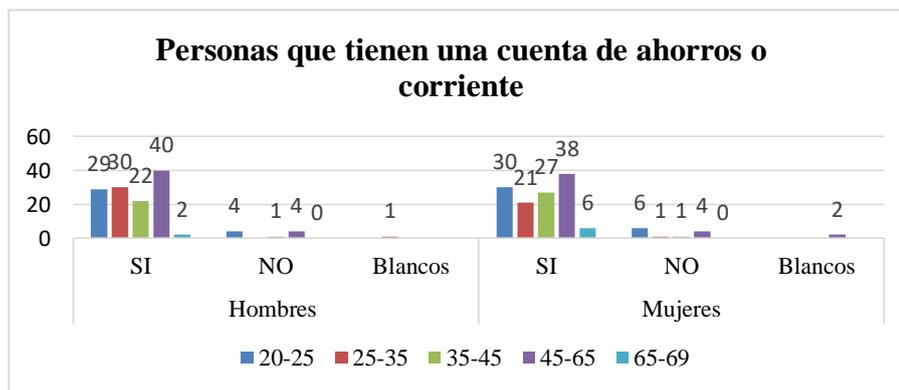


Gráfico 5 Datos de hombres y mujeres que tienen una cuenta de ahorros o corriente
Elaborado por: Evelyn Espín

Se evidencia que hombres de 20 a 25 años de edad en un 29% tienen una cuenta de ahorros o corriente; de igual forma de 25 a 35 años de edad un 30%; de 35 a 45 años de edad un 22%; de 45 a 65 años de edad un 40%; de 65 a 69 años de edad un 2%. Mujeres de 20 a 25 años de edad un 30%; de 25 a 35 años de edad un 21%; de 35 a 45 años de edad un 27%; de 45 a 65 años de edad un 38%; de 65 a 69 de edad un 6%.

Pregunta 6 ¿Conoce usted los servicios que ofrece su Entidad Bancaria?

Tabla 7

Datos de personas que conocen los servicios que ofrece la Entidad Bancaria

Rango de edad	Hombres			Mujeres			
	Si	No	Blancos	Si	No	Blancos	
20-25	27	6		27	9	69	
25-35	24	6	1	18	4	53	
35-45	22	1		25	1	2	51
45-65	36	7	1	35	7	2	88
65-69	1	1		4	2		8
Total	110	21	2	109	23	4	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

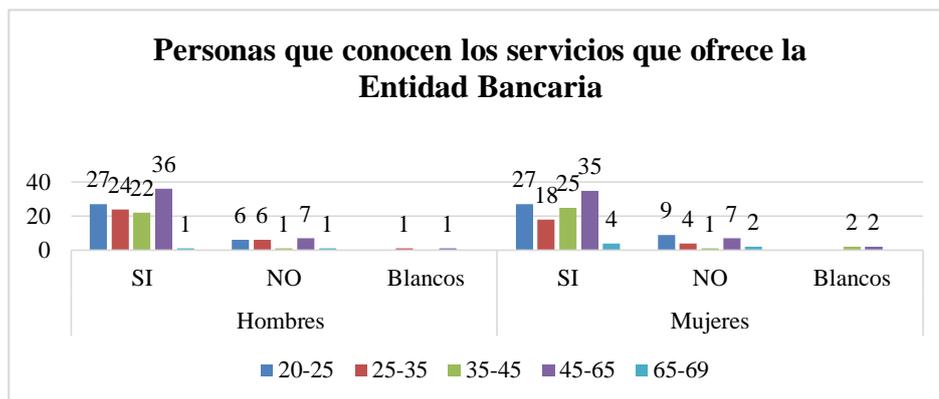


Gráfico 6 Datos de hombres y mujeres que conocen los servicios que ofrece su Entidad Bancaria
Elaborado por: Evelyn Espin

Hombres de 20 a 25 años de edad en un 27% conoce los servicios que ofrece su Entidad Bancaria; de igual forma de 25 a 35 años de edad un 24%; de 35 a 45 años de edad un 22%; de 45 a 65 años de edad un 36%; de 65 a 69 años de edad un 1%.

Mujeres de 20 a 25 años de edad un 27%; de 25 a 35 años de edad un 18%; de 35 a 45 años de edad un 25%; de 45 a 65 años de edad un 35%; de 65 a 69 de edad un 4%.

Pregunta 7 ¿En algún momento ha solicitado un crédito en su Institución Financiera (si su respuesta es SI continúe con las preguntas 8 y 9), caso contrario continúe con la encuesta?

Tabla 8:

Datos de personas que han solicitado un crédito

Rango de edad	Hombres			Mujeres			
	Si	No	Blancos	Si	No	Blancos	
20-25	14	17	2	12	21	3	69
25-35	17	12	2	12	10		53
35-45	21	2		20	7	1	51
45-65	37	5	2	32	10	2	88
65-69	1	1		4	2		8
Total	90	37	6	80	50	6	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

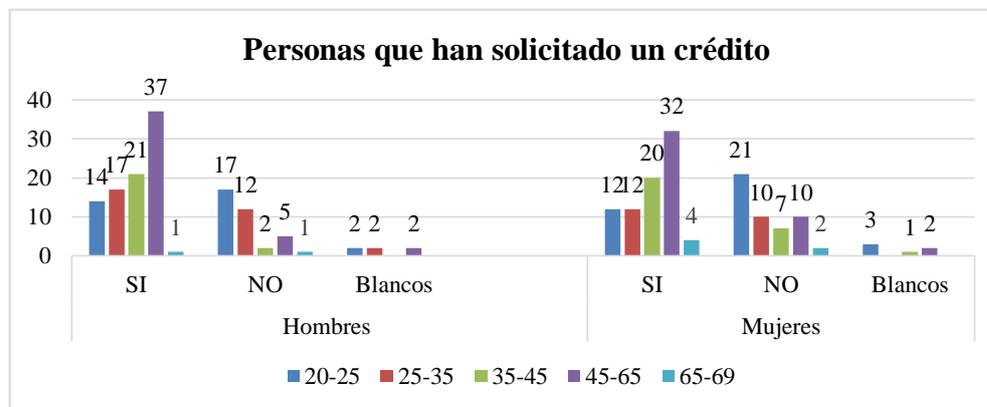


Gráfico 7 Datos de hombres y mujeres que han solicitado un crédito.

Elaborado por: Evelyn Espin

En el gráfico se muestra que los hombres de 45 a 65 años de edad presentan un 37% en cuanto a solicitar un crédito, luego le sigue los hombres de 35 a 45 años de edad; y por último de 25 a 35 años de edad. En cuanto a las mujeres el porcentaje más alto es de 32% en la edad de 45 a 65 años de edad y de 35 a 45 años de edad.

Pregunta 8 ¿El crédito fue otorgado?

Tabla 9

Datos de créditos otorgados

Rango de edad	Hombres			Mujeres			
	Si	No	Blancos	Si	No	Blancos	
20-25	11	7	15	8	4	24	69
25-35	16	2	13	11	2	9	53
35-45	19	2	2	19	1	8	51
45-65	33	4	7	26	8	10	88
65-69	1	1	0	2	2	2	8
Total	80	16	37	66	17	53	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

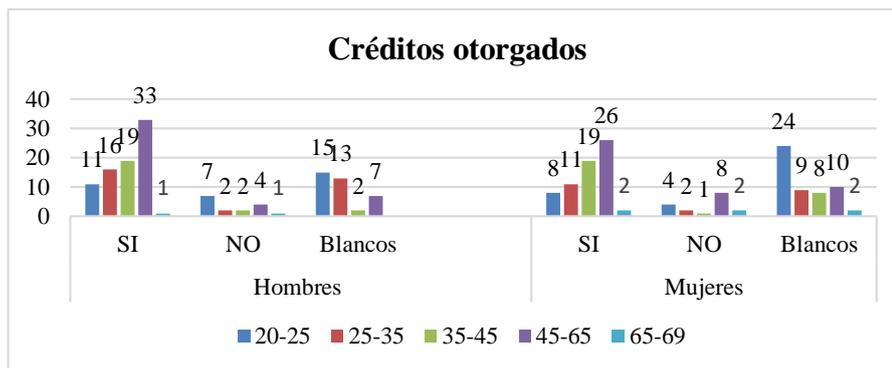


Gráfico 8 Datos de hombres y mujeres que fueron otorgados un crédito.

Elaborado por: Evelyn Espin

Dentro del gráfico se puede visualizar que los hombres de 45 a 65 años de edad en un porcentaje del 37% les otorgaron un crédito; de 35 a 45 años de edad en un 19% y de 25 a 35 un 16% mientras que de 65 a 69 años de edad solo el 1% pudo acceder a un crédito. En cuanto a las mujeres de 45 a 65 años de edad el 26% fue otorgado el crédito, de 35 a 45 en un 19%, mientras que en la edad de 65 a 69 solo el 2% pudo obtener el crédito.

Pregunta 9 ¿El crédito fue utilizado para: consumo, vivienda o educación?

Tabla 10

Datos de la utilización de un crédito: consumo, vivienda o educación

Rango de edad	Consumo		Vivienda		Educación		Blancos		
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
20-25	7	3	2	0	2	5	22	28	69
25-35	11	4	4	4	1	1	15	13	53
35-45	9	8	11	7	0	4	3	9	51
45-65	14	11	15	11	4	3	11	19	88
65-69	0	0	0	2	0	0	2	4	8
Total	41	26	32	24	7	13	53	73	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).

Elaborado por: Evelyn Espin

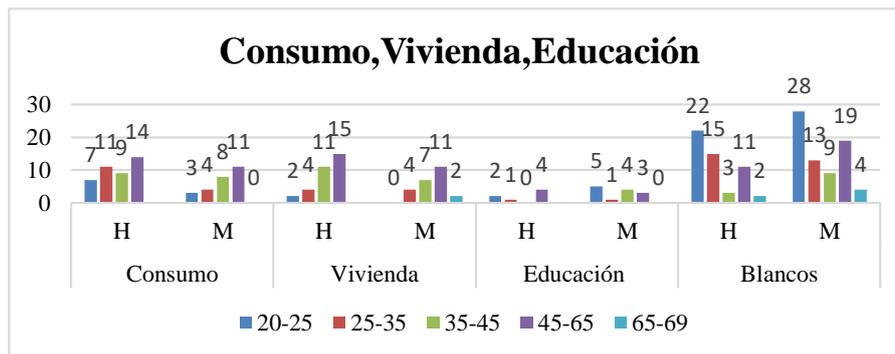


Gráfico 9 Datos de hombres y mujeres que fueron otorgados un crédito.
Elaborado por: Evelyn Espin

De esta manera se puede determinar que hombres de 45 a 65 años de edad utilizan el crédito otorgado para consumo en un 14%, mientras que las mujeres de 45 a 65 años de edad en un 11%; en cuanto a vivienda los hombres de 45 a 65 años de edad en un 15% y de 35 a 45 en un 11%; las mujeres de 45 a 65 años de edad en un 11% y de 35 a 45 años de edad en un 7%; en cuanto a utilizar el crédito para educación los hombres de 20 a 25 en un 2% y 45 a 65 en un 4%; las mujeres de 20 a 25 en un 5% y de 35 a 45 años de edad en un 4%.

Pregunta 10 ¿Actualmente tiene algún crédito?

Tabla 11

Datos de clientes que tienen un crédito actualmente

Rango de edad	Hombres			Mujeres			
	Si	No	Blancos	Si	No	Blancos	
20-25	8	24	1	6	25	5	69
25-35	13	17	1	9	11	2	53
35-45	15	8	0	11	17	0	51
45-65	24	18	2	16	26	2	88
65-69	0	2	0	0	6	0	8
Total	60	69	4	42	85	9	269

Fuente: Encuesta realizada para la investigación, datos tomados de (INEC, 2010, pág. 1) (Conadis, 2019, pág. 1) Datos del Distrito Metropolitano de Quito (Capital).
Elaborado por: Evelyn Espin

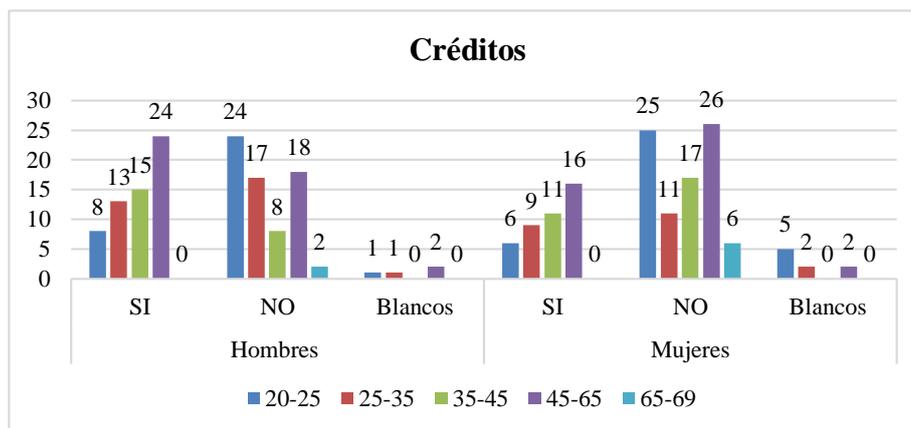


Gráfico 10 Datos de hombres y mujeres que actualmente tienen un crédito.
Elaborado por: Evelyn Espin

En el gráfico se puede observar que en la actualidad hombres de 45 a 65 años de edad en un 24% tienen un crédito, seguido de hombres en la edad de 35 a 45 en un 15% y por último de 25 a 35 en un 13%. En cuanto a las mujeres de 45 a 65 en un 16% poseen un crédito, seguido de un 11% en la edad de 35 a 45 y por último en un 9% en la edad de 25 a 35 años de edad.

4.02. Conclusiones del Análisis Estadístico

Las conclusiones que se obtienen luego del análisis general de los gráficos y tablas realizadas en cuenta a la tabulación de las encuestas; Lo que quiere decir que “Se trata de establecer las conexiones entre los datos obtenidos y construidos, y su análisis para, después, proceder a presentar las conclusiones de nuestra investigación” (Montes, 2014, pág. 27)

De esta manera se puede concluir que después del análisis realizado en cuanto a los cuadros estadísticos y gráficos; los hombres de la tercera edad de 65 a 69 años un 2% actualmente son clientes de una Entidad Bancaria. En cuanto a las mujeres de la tercera edad de 65 a 69 años el 6% es cliente de una Entidad Bancaria. También se determina que han solicitado un crédito un 1% hombres y un 4% mujeres en donde solo en un 1% de hombres de la tercera edad obtuvo el crédito y el 2% de mujeres también; por último, tanto hombres como mujeres de la tercera edad no tienen un crédito actualmente.

En el rango de 20 a 45 años de edad; se muestra un 7% de hombres y 5% de mujeres con capacidades diferentes ya sean estas físicas, auditivas o visuales; de esta manera se determina que solo el 12% son clientes de una Entidad Bancaria; de igual forma obtuvieron un crédito y en la actualidad aun lo mantienen.

En cuanto a hombres de 20 a 65 años de edad un 11,90% del 13,30 % son clientes de una Entidad Bancaria; se muestra que un 8,90% de 13,30% de hombres ha solicitado un crédito; el crédito fue otorgado solo a un 7,90% de 13,30%; y actualmente mantienen un crédito u 4,63% de 1,31 hombres.

Las mujeres de 20 a 65 años de edad un 7,740% del 13,0 % son clientes de una Entidad Bancaria; se muestra que un 4,43% de 13,0% de mujeres ha solicitado un crédito; el crédito fue otorgado solo a un 3,83% del 13,0%; y por último en la actualidad mantienen un crédito u 1,63% de 13,0%.

4.03. Respuestas a la Hipótesis o Interrogantes de Investigación

Se plantea la respuesta a la hipótesis que se diseñó al inicio del desarrollo de la investigación; por lo tanto es necesario tomar en cuenta que “Las preguntas de investigación orientan la formulación de objetivos y todo el proceso de toma de decisiones en el diseño de la investigación, análisis de datos, redacción y discusión de los resultados y de las conclusiones” (Sala, 2014).

Los bancos del Distrito Metropolitano de Quito no cumplen con las políticas de inclusión financiera para el otorgamiento de créditos para las personas de la tercera edad, capacidades diferentes y los dos tipos de géneros.

Se puede determinar que el acceso a obtener un crédito para las personas de la tercera edad (de 65 a 69 años) solo un 8% de un total de 12 personas actualmente son clientes de una Entidad Bancaria. Un 1% de hombres de la tercera obtuve el crédito y el 2% de mujeres también; Por lo tanto, se evidencia que los porcentajes son bajos lo que se concluye que tanto hombre como mujeres de la tercera edad no tienen un crédito actualmente.

En el rango de 20 a 45 años de edad; se muestra un 7% de hombres y 5% de mujeres con capacidades diferentes ya sean estas físicas, auditivas o visuales; de esta manera se determina que solo el 12% de 17,30% son clientes de una Entidad Bancaria; de igual forma obtuvieron un crédito y en la actualidad aun lo mantienen. En este caso se determinó que se les permiten acceder a un crédito dependiendo el grado de capacidad diferente y de igual manera uno de los principales requisitos es que el garante debe tener una posición económica estable y buena.

De esta manera se concluye que los hombres en un 11,90% en el rango de edad de 20 a 65 años son clientes de una Entidad Bancaria en cambio las mujeres solo el 7,74% son clientes; el 8,90% de hombres solicito un crédito el mismo que fue otorgado solo a un 7,90% en cuanto a las mujeres un 4,43% solicito un crédito y solo un 3,83% obtuvo el crédito. Lo que quiere decir que en la actualidad solo el 4,63% de hombres y un 1,63% de mujeres tienen un crédito.

Demostración matemática de la hipótesis

$$\mu = np$$

$$\mu = 269 * 0.5$$

$$\mu = 134.5$$

$$\sigma = \sqrt{npq}$$

$$\sigma = \sqrt{269(0.5)(0.5)}$$

$$\sigma = 8,20$$

$$z = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

$$z = \frac{133 - 134.5}{8,20}$$

$$z = -0,18$$

Área es igual a 0,714

$$z = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

$$z = \frac{136 - 134.5}{8,20}$$

$$z = 0,18$$

Área es igual a 0,714

Hipótesis nula

Se la representa como (H_0) y hace referencia al parámetro que se quiere comprobar como verdadero; “Es aquella por medio de la cual se hace una afirmación sobre un parámetro, que se va a constatar con el resultado muestral” (Martinez, pág. 419).

Por lo tanto la hipótesis nula es: (H_0)= 134.5

Hipótesis alternativa

Se la representa como (H_a) por medio de la misma se establece que el parámetro puede ser mayor, menor o igual dependiendo del planteamiento en la hipótesis nula; “Es toda aquella hipótesis que difiere de la hipótesis nula, es decir, ofrece una alternativa, afirmando que la hipótesis nula es falsa” (Martinez, pág. 149).

Por lo tanto la hipótesis nula es: (H_a) = 134.5

Se determina que existen dos tipos de error, por medio de los cuales se va aceptar o rechazar la hipótesis de acuerdo con el resultado obtenido.

Error tipo I

Este tipo de error plantea “rechazar la hipótesis cuando se ha debido aceptar” (Martinez, pág. 417).

Aceptar que Los bancos del Distrito Metropolitano de Quito cumplen con las políticas de inclusión financiera para el otorgamiento de créditos para las personas de la tercera edad, capacidades diferentes y los dos tipos de géneros.

Erro tipo II

En este tipo de error se menciona que se debe “aceptar la hipótesis cuando se ha debido rechazar” (Martinez, pág. 416).

Los bancos del Distrito Metropolitano de Quito no cumplen con las políticas de inclusión financiera para el otorgamiento de créditos para las personas de la tercera edad, capacidades diferentes y los dos tipos de géneros.

Luego de haber realizado los análisis matemáticos, se determinó una prueba bilateral en la curva; Lo que significa que $Z = -0,18$; $Z = 0,18$ se ubica en la zona de aceptación. No hay error, ya que aceptamos algo que es verdadero; Lo que quiere decir que, los bancos del Distrito Metropolitano de Quito no cumplen con las políticas de inclusión financiera, lo que se tiene como resultado que tanto hombres como mujeres en un rango de edad de 20 a 69 años no pueden acceder a un crédito.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

Después de haber realizado el análisis general y tabulación de las encuestas se determina conclusiones las cuales permiten tomar una decisión acerca del problema planteado; “Una propuesta de investigación es producto de un proceso de trabajo que incluye varias actividades importantes, de las cuales depende su éxito o fracaso” (Palma, 2008, pág. 5).

De esta manera como propuesta en cuanto al cumplimiento de las políticas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito para promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género. Se plantea que es necesario realizar un análisis de los requisitos que se piden para acceder a obtener un crédito para los diferentes rangos de edad y el fin por el cual se solicita el crédito y según esto plantear cláusulas para que exista un cumplimiento y un compromiso por parte del cliente al momento de haber obtenido el crédito.

La incidencia de los cambios que ha existido en la actualidad en cuanto a lograr una inclusión son constantes, lo que quiere decir que se deben realizar nuevos proyectos que ayuden a mejorar las políticas ya planteadas que exista una flexibilidad en cuanto al otorgamiento de créditos, que tanto el cliente como la Entidad Bancaria se vean beneficiados.

5.01. Antecedentes

Los antecedentes hacen referencia a lo suscitado en años pasados y que hoy en la actualidad tienen inferencia en los diferentes aspectos. “Los antecedentes de la investigación es la información que identifica y describe la historia, así como también la naturaleza del problema que se está investigando en referencia a literatura ya existente” (Robles, 2016, pág. 34).

De esta manera se realiza los análisis de los porcentajes de solicitud de créditos, acceso y otorgamiento a los mismo; lo que quiere decir que es necesario conocer que las personas de la tercera edad en un 1% al 3 % forma parte de una Entidad Bancaria y puede acceder a un crédito; en cuanto a personas con capacidades diferentes un 12% accede a un crédito, pero porque los requisitos para el mismo son diferentes al resto en cuanto a un garante. Por último, los hombres tienen mayor acceso a un crédito en comparación con las mujeres.

5.02. Justificación

Es la fundamentación que el investigador tiene para llevar a cabo la investigación de un problema.

En este apartado se indica la relevancia social y el valor teórico-metodológico de la investigación que se propone, los posibles aportes teóricos y prácticos; justificar una investigación es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 71).

Se propone el análisis en cuanto al otorgamiento de créditos a los diferentes grupos de personas, porque si bien es cierto las políticas que plantea una Entidad Bancaria son generales, lo que quiere decir que no todas las personas pueden acatarlas, y por ende al momento de solicitar un crédito los mismos no son aprobados. Es por este motivo que es necesario realizar diferentes análisis en cuanto a los créditos que son exclusivos para personas de la tercera edad y personas con capacidades diferentes ya que son los dos grupos que tienen más complejidad de obtener un crédito.

5.03. Descripción

Se entiende por descripción a todo el conjunto de las variables que se determinaron en el análisis de la propuesta planteada anteriormente. “En la descripción se señalan todas las características de la problemática, los hechos y los acontecimientos, las técnicas en las que se basó, permiten guiar el proceso de investigación” (Ruiz, 2007, pág. 1). Por lo tanto, para realizar esta propuesta se analizará por medio del método inductivo;

Método inductivo A partir del análisis de un caso o de casos particulares y observaciones de la realidad se extraen conclusiones de carácter general. Comienza con una recolección de datos, se categorizan las variables, se prueban las hipótesis, se puede realizar generalizaciones para elaborar una teoría. Este método se utiliza en estudios: descriptivos, de orientación etnográfica, de investigación de acción. (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 88).

De esta manera se usa este método con el fin de analizar cada caso; poniendo énfasis en los grupos que tienen más complicación para acceder a un crédito y de esta forma proceder a establecer posibles soluciones.

5.04. Formulación del Proceso de aplicación de la propuesta

En la formulación del proceso de aplicación de la propuesta se plantea todos aquellos pasos que se va a realizar para poder cumplir con la propuesta planteada. “El propósito de la propuesta es analizarla, aprobarla y dar vía libre para la investigación” (Superiores, 2009, pág. 2).

1. Se procede a analizar las directrices en cuanto a la parte crediticia para personas de la tercera edad, personas con capacidades diferentes y mujeres.
2. Según lo planteado en cada directriz se puede realizar un análisis para que los requisitos que se van a pedir al momento de solicitar un crédito sean diferentes para cada grupo de personas.
3. Análisis general de los diferentes casos a ser presentados para otorgamiento de créditos.
4. Capacitación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; en la cual se establecen normas en cuanto al otorgamiento de créditos.
5. Capacitación sobre la cartera de créditos y las normas que debe cumplir el deudor.

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

Los aspectos administrativos se refieren a todos los recursos, tiempo y presupuesto que se utilizó para la realización de la investigación; por ende “comprende un breve capítulo donde se expresan los recursos y el tiempo necesario para la realización de la investigación” (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 102).

6.01. Recursos

Los recursos son el conjunto de todos los materiales, equipos y presupuesto económico que intervienen en la investigación; lo que quiere decir que “los recursos se clasifican en recursos humanos: personal que interviene en la investigación, recursos materiales: equipos, dispositivos, materiales de oficina, recursos financieros: requerimientos económicos necesarios para la investigación, estos se expresan en el documento” (Bauer, 2010, pág. 44).

- Recursos humanos:

Personas encuestas	269
Tutor	1
Autor	1
Colaboradores	269 (población)

- Recursos tecnológicos

Computadora

Memory flash

Infocus

Grabadora

Celular

- Recurso financiero

Autofinanciamiento

- Materiales

Hojas de papel bond

Fotocopias

Impresiones B/N; Color

6.02. Presupuesto

En el presupuesto se realiza el análisis de todos aquellos gastos y costos que se han realizado en el desarrollo de la investigación. Dentro del presupuesto “la planeación de actividades y el cronograma son también la base para la elaboración del presupuesto. Debe tenerse en cuenta aquí que se dan diversos tipos de costos: costos de personal, equipos científicos, material de consumo, servicios técnicos y administración” (Bauer, 2010, pág. 43).

Tabla 12

Presupuesto

Detalle	Ingreso	Egreso
Aporte propio	\$100,00	
Fotocopias B/N encuestas		\$10,76
Fotocopias B/N de libros.		\$4,50
Impresiones a B/N avances		\$5,00
Internet		\$20,00
Transporte		
Movilización		\$30,00
Subtotal	\$100,00	\$70,20
Total	\$29,80	\$70,20

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Evelyn Espin

6.03. Cronograma

En el cronograma se establecen las actividades para la investigación y el tiempo en que se realizan, por lo tanto “Se expresa mediante un gráfico de Gantt, en el cual se relacionan las actividades a cumplir con el tiempo requerido para su ejecución”

(Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, pág. 104).

Actividades

Se plantean las actividades de esta forma para un mejor control en cuanto al cumplimiento de cada una; es necesario que cada actividad sea evaluada para conocer los resultados y si se debe implementar algo nuevo.

1. **Actividad 1:** Análisis y discusión del tema Inclusión Financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito para personas de la tercera edad, personas con capacidades diferentes, hombres y mujeres.
refinamiento de la hipótesis y desarrollo de la guía.
2. **Actividad 2:** Recoleccion y analisis de informacion, consulta a expertos, sitios web y fuentes secundarias.
3. **Actividad 3:** Presentacion de propuesta a las diferentes empresas que tengan convenio con Bancos o Cooperativas para poder realizar las capacitaciones dentro de las instalaciones.
4. **Actividad 4:** Capacitación acerca de la Inclusión Financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito.
5. **Actividad 5:** Capacitación acerca de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Información sobre las normas que debe cumplir el deudor al obtener un crédito).
6. **Actividad 6:** Análisis de los resultados
7. **Actividad 7:** Informe final

Tabla 13

Cronograma de actividades a realizar en el proyecto

Actividades	Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actividad 1:													
Actividad 2:													
Actividad 3:													
Actividad 4:													
Actividad 5:													
Actividad 6:													
Actividad 7:													

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01. Conclusiones

Las conclusiones son los diferentes puntos de vista que el investigador ha podido obtener ya sean estos positivos o negativos de acuerdo a los estudios realizados, para de esta manera determinar si se cumple o no la hipótesis; por lo tanto “Las conclusiones finalmente deben orientarse de alguna manera a dar respuesta a las preguntas de la investigación, se debe apreciar si se alcanzaron los objetivos y si se verificaron o no la hipótesis” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 123).

Se puede concluir que en el estudio realizado acerca Análisis del cumplimiento de las políticas de inclusión financiera en los bancos del Distrito Metropolitano de Quito para promover el otorgamiento de créditos a personas de la tercera edad, con capacidades diferentes y los dos tipos de género, se evidencia que tanto hombres como mujeres son clientes en un Banco, tienen una cuenta de ahorros; pero en cuanto al otorgamiento de crédito hoy en día se ha vuelto más complicado por las diferentes fluctuaciones que tiene la economía del país no todos tienen acceso a un crédito.

Se determinó que hombres en un rango de edad de 35 a 65 años tienen más apertura a acceder a un crédito; en cuanto a la tercera edad y personas con capacidades diferentes el porcentaje de otorgamiento de créditos es menor tanto para hombres como mujeres ya que se rigen a políticas del Banco que ya están establecidas mas no a las políticas públicas las cuales son implementadas en el país, pero no se cumplen.

7.02. Recomendaciones

Las recomendaciones son los consejos que se pueden emitir luego del estudio realizado acerca del tema de investigación; “Las recomendaciones no deben ser simplemente una lista de consejos sino un verdadero aporte para la o las personas y/o instituciones a las que se dirige” (Calero y Santillán, La Investigación Científica, 2012, pág. 123).

Se recomienda que las personas que se encuentran en el área crediticia tengan un mejor manejo en cuanto a las políticas del Banco, y que las mismas se basen en el código orgánico monetario y financiero o en las diferentes resoluciones que constantemente se plantean en la Asamblea Nacional; ya que es necesario que hoy en día las personas puedan acceder a un crédito ya que ayudarían a la economía del país; si bien es cierto la mayoría de personas utilizan el crédito para consumo lo que quiere decir que las personas buscan la manera de invertir en algo más y de esta manera tener ganancia, lo que quiere decir que el dinero gira en el país se queda aquí mismo.

Es necesario incentivar a las personas a ahorrar, eso ya es dar una gran apertura para que las personas puedan ser parte de esta inclusión financiera que se quiere llegar a fomentar en Ecuador, ya que si bien es cierto muchas personas prefieren tener su dinero en casa que en un Banco por el único motivo que no les brindan las facilidades de conocer los servicios que ofrece o los beneficios que pueden llegar a tener por ser una persona con una costumbre ahorrista.

Bibliografía

- Académica, C. (2011). *Manual para la elaboración de trabajos de investigación*.
Obtenido de http://www.upec.edu.ec/citte/archivos/manuales/MANUAL_ELABORACION_TESIS.pdf
- Álvarez, S. G. (2019). *Inclusión financiera, una necesidad impostergable*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/cartas/inclusion-financiera-necesidad-cartas-direccion.html>
- América Economía. (2013). *Bancarización en Ecuador llega apenas al 52% de la población*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/bancarizacion-en-ecuador-llega- apenas-al-52-de-la-poblacion>
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Inclusión Financiera aproximaciones teóricas y prácticas*. Obtenido de http://www.findevgateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-inclusion-financiera-en-el-ecuador-aproximaciones-teoricas-y-practicas-2012.pdf?fbclid=IwAR2iCgOH_vEF_IYiYxVpH9r9tZqfQV2VMxnvCzWZXOvvmZ3bmRZyTHTUTNo
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Inclusión Financiera y Género fue el discurso que impulso el Banco Central del Ecuador en el Foro de microfinanzas*. Obtenido de https://www.bce.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1125-inclusion-financiera-y-genero-fue-el-discurso-que-impulso-el-bce-en-foro-de-microfinanzas?fbclid=IwAR2qIQMyMwMACHZZw_8GFygw58NO_JxiBImdr02fkayeZT50h7AIUNWmu8
- Banco Central del Ecuador. (Sf). *Inclusión Financiera*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/snpcoperativas?fbclid=IwAR3EFExxOSntZcLf0ay24AWWNd0uNhMy3dcRg4AzbKs7E02gEs4qLYfuMsQ>

- Banco Mundial. (2018). *Inclusión financiera*. Obtenido de https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview?fbclid=IwAR1C6aYyBXdjK-s0uQb5LbTLtV_wlnpjydn6kgOx8U_2-d_kT38cvPsqn-c
- Bauer, W. (2010). *Desarrollo de proyectos de investigación*. Obtenido de www.daad.de
- Bencardino, C. M. (2005). *Estadística y Muestreo*. Bogotá: Ecoe.
- Calero, R. A. (2012). *La Investigación Científica*. Quito: Efecto Gráfico.
- Calero, R. A., & Santillán, E. A. (2012). *La Investigación Científica*. Quito: Efecto Gráfico.
- Carvajal, E. (2016). *La Inclusión Financiera en el Ecuador*. Obtenido de <http://www.rfr.org.ec/index.php/blog.html>
- Cliente Bancario. (2018). *¿Qué es un banco?* Obtenido de <https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=que-es-un-banco>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Principios Generales*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/COMYF_2018.pdf/c9460421-8f8b-4bcb-a7ac-f4cfe312146c
- Coelho, F. (2017). *Qué es el Planteamiento del problema*. Obtenido de <https://www.significados.com/planteamiento-del-problema/>
- COGEP. (2015). *Código orgánico general de procesos*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/CODIGO-ORGANICO-GENERAL-DE-PROCESOS.pdf>
- Conadis. (2019). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Toda una Vida Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- El Telégrafo. (2013). *Bancarización aumentó un 23,55% en seis años*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/bancarizacion-aumento-un-2355-en-seis-anos>
- Ferraz, C. (2018). *Inclusión financiera para la inserción productiva*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43427/S1701244_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferraz, C. (2017). *Promoviendo la inclusión financiera a través de políticas de innovación de la Banca de Desarrollo*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/2_joao_ferraz.pdf
- Fuentes, J. C. (2009). *Objetivos de la investigación (general y específicos)*. Obtenido de <http://jcfrmetodologia.ohlog.com/objetivos-de-la-investigacion.oh61553.html>
- Fuentes, J. C. (2009). *Objetivos de la investigación (general y específicos)*. Obtenido de <http://jcfrmetodologia.ohlog.com/objetivos-de-la-investigacion.oh61553.html>
- Fuentes, J. C. (2009). *Objetivos de la investigación (general y específicos)*. Obtenido de <http://jcfrmetodologia.ohlog.com/objetivos-de-la-investigacion.oh61553.html>
- Galeas, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quito: P.O.BOX Cuarta Edición
- Guffante, T., Guffante, F., & Chávez, P. (2016). *Investigación Científica*. Catedrática Universidad Nacional de Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: El Comercio S.A.
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Huertas, D. P. (2012). *La Formulación de Hipótesis*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/101/10101506.pdf>
- Hurtado, J. (2008). *Fundamentación teórica y conceptual*. Obtenido de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html>

- INEC. (2010). *Cifras de Ecuador*. Obtenido de www.ecuadorcifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provincias/pichincha.pdf
- INEC. (2010). *Cifras del Ecuador*. Obtenido de www.ecuadorcifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provincias/pichincha.pdf
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Llerena, V. (2017). *La estrategia de inclusión financiera de Ecuador*. Obtenido de https://www.findevgateway.org/es/pa%C3%ADs/ecuador?fbclid=IwAR2PjGSRy1M6qvo3Q8f1gsbg9inYK2E53e7m0L3_DJu_gj6QCALMk_jtVgQ
- Martinez, C. (s.f.). *Estadística Muestral*.
- Montes, A. (2014). Guía para proyectos de investigación. *Revista de ciencias sociales y humanas Universitas*, 36.
- Oca, J. M. (2017). *Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *La formalización de las empresas*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/--ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf
- Palma, D. (2008). *Como elaborar la propuesta de una investigación*. Obtenido de <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>
- Portal Findev. (2014). *Políticas públicas, reglamentación y supervisión*. Obtenido de <http://www.findevgateway.org/es/temas/pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-reglamentaci%C3%B3n-y-supervisi%C3%B3n>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2017). *Estudio de Inclusión Financiera en Ecuador 2017*. Obtenido de <http://www.rfr.org.ec/index.php/comunicacion/2018-01-17-18-07-35.html>
- Robles, F. (2016). *¿Qué son los Antecedentes de la Investigación?* Obtenido de <https://www.lifeder.com/antecedentes-investigacion/>
- Ruiz, R. (2007). *Historia de la ciencia y el método científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/79.htm>

- Sala, J. (2014). *El planteamiento del problema ,las preguntas y objetivos de la investigación* . Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/reccdoc/2014/126350/Master_de_educacion._Preguntas_y_objetivos_de_investigacion._Orientaciones.pdf
- Simon Cueva. (2012). *Inclusión Financiera* . Obtenido de http://www.findevgateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-inclusion-financiera-en-el-ecuador-aproximaciones-teoricas-y-practicas-2012.pdf?fbclid=IwAR2iCgOH_vEF_IYiYxVpH9r9tZqfQV2VMxnvCzWZXOvvmZ3bmRZyTHTUTNo
- Superiores, F. d. (2009). *Guía para elaborar una investigación*. Obtenido de <http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/investigaciones/formatos/DE-2%20GUIA%20PRESENTACION%20DE%20ANTEPROYECTOS.pdf>
- Tapia, E. (2019). *Ecuador emprenderá con el Banco Mundial un plan para que la inclusión financiera crezca en el país*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-banco-mundial-inclusion-financiera.html>
- Tobar, P. (2016). *Mecanismos de Inclusión Financiera “IF” en Ecuador*. Obtenido de http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/05/Inclusion_financiera_dic_17.pdf
- Zabala, G. (2013). *Sistemas de pago para la Inclusión Financiera*. Obtenido de <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/387/File/V%20CONFERENCIA%20DE%20DERECHO%20ECONOMICO/Sistemas%20de%20Pago%20para%20la%20Inclusion%20Financiera-Gabriela%20Zabala.pdf?fbclid=IwAR38kYuG6yD6MUXTGgQvtctnAowI48hHwNe9SISTHkzoW-OGGWmR6BPpG3Y>

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO DE TITULACIÓN URKUND.docx (D56005147)
Submitted: 9/25/2019 4:56:00 AM
Submitted By: evelynspin97@hotmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

PONCE PIN JAHAIRA.docx (D40847344)
http://www.upec.edu.ec/citte/archivos/manuales/MANUAL_ELABORACION_TESIS.pdf
<https://www.significados.com/planteamiento-del-problema/>
<http://jcfmetodologia.ohlog.com/objetivos-de-la-investigacion.oh61553.html>
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html>
https://www.findevgateway.org/es/pa%C3%ADs/ecuador?fbclid=IwAR2PjGSRy1M6qvo3Q8f1gsbg9inYK2E53e7m0L3_DJu_gj6QCALMk_jtVgQ
<http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/79.htm>
<https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2014/126350/>
[Master_de_educacion._Preguntas_y_objetivos_de_investigacion._Orientaciones.pdf](#)
<http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/investigaciones/formatos/DE-2%20GUIA%20PRESENTACION%20DE%20ANTEPROYECTOS.pdf>
<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-banco-mundial-inclusion-financiera.html>

Instances where selected sources appear:

15



Ing. Napoleón Wilson Castro Dávila. Msc. Mg

Tutor

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA									
BETACORA PARA EL CONTROL DE PROYECTOS DE TITULACIÓN									
CASTRO DAVILA NAPOLEON WILSON									
ESPIN TOAZA EVELYN MICHELLE									
ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA									
ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS DE QUITO PARA PROMOVER EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CON CAPACIDADES DIFERENTES Y LOS DOS TIPOS DE GÉNERO.									
de octubre del 2019 al 27 de octubre del 2019									
FECHAS DE REVISIÓN DESDE: 2019-05-12 HASTA: 2019-09-21									
INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA									
NO. CODIGO	FECHA TUTORIA	TIPO ASESORIA	HORA INICIO	TEMA/TITULARIO	PERIODO:			OBSERVACION	ESTADO SC
					HORA FIN	HORAS	ABR 2019 - SEP 2019		
1	179869	2019-05-13	2019-05-13 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-13 13:00:00	5.00	REVISIÓN DEL CONTENIDO DEL PRIMER AVANCE	PROCESADO	
2	179690	2019-05-14	2019-05-14 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-14 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	PROCESADO	
3	179691	2019-05-17	2019-05-17 10:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-17 11:00:00	1.00	REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN, SE RECOMIENDA NAORMAS APA	PROCESADO	
4	179807	2019-05-20	2019-05-20 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-20 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y CORRECCIONES DEL AVANCE	PROCESADO	
5	179808	2019-05-21	2019-05-21 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-21 13:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
6	179809	2019-05-24	2019-05-24 10:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-24 11:00:00	1.00	PRESENTA AVANCE, SE RECOMIENDA MEJORAR LA REDACCION	PROCESADO	
7	179810	2019-05-27	2019-05-27 08:00:00	EL PROBLEMA / PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2019-05-27 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
8	179811	2019-05-28	2019-05-28 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-05-28 10:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
9	179812	2019-05-31	2019-05-31 10:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVO GENERAL	2019-05-31 12:30:00	2.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	
10	179813	2019-06-03	2019-06-03 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-03 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
11	179814	2019-06-04	2019-06-04 08:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-04 13:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
12	179815	2019-06-07	2019-06-07 10:00:00	EL PROBLEMA / OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2019-06-07 11:00:00	1.00	REVISIÓN Y ANÁLISIS DEL CONTENIDO	PROCESADO	
13	179816	2019-06-10	2019-06-10 08:00:00	MARCO TEÓRICO / ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	2019-06-10 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
14	179818	2019-06-11	2019-06-11 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2019-06-11 13:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
15	179819	2019-06-14	2019-06-14 10:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2019-06-14 11:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	
16	179817	2019-06-14	2019-06-14 10:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	2019-06-14 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACIÓN CORRECTA	PROCESADO	
17	179830	2019-06-17	2019-06-17 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	2019-06-17 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
18	179831	2019-06-18	2019-06-18 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2019-06-18 13:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
19	179832	2019-06-21	2019-06-21 10:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2019-06-21 11:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	
20	179833	2019-06-24	2019-06-24 08:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN LEGAL	2019-06-24 13:00:00	5.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
21	179835	2019-06-25	2019-06-25 08:00:00	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES PRECISAS DE LAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-06-25 13:00:00	5.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
22	179837	2019-06-27	2019-06-27 17:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-06-27 18:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	
23	179834	2019-06-28	2019-06-28 10:00:00	MARCO TEÓRICO / FUNDAMENTACIÓN DE HIPÓTESIS O PREGUNTAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-06-28 11:00:00	1.00	REVISIÓN Y ANÁLISIS DEL CONTENIDO	PROCESADO	
24	179836	2019-06-28	2019-06-28 11:00:00	CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES PRECISAS DE LAS DIRECTRICES DE LA INVESTIGACIÓN	2019-06-28 12:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	
25	179838	2019-07-01	2019-07-01 08:00:00	METODOLOGÍA / DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2019-07-01 14:00:00	6.00	RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	PROCESADO	
26	179840	2019-07-02	2019-07-02 08:00:00	METODOLOGÍA / FOLIOCLON Y MUESTRA	2019-07-02 14:00:00	6.00	CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO	
27	179839	2019-07-04	2019-07-04 17:00:00	METODOLOGÍA / DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2019-07-04 18:00:00	1.00	REVISIÓN Y ANÁLISIS DEL CONTENIDO	PROCESADO	
28	179841	2019-07-05	2019-07-05 10:00:00	METODOLOGÍA / FOLIOCLON Y MUESTRA	2019-07-05 11:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO	

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS DE QUITO PARA PROMOVER EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CON CAPACIDADES DIFERENTES Y LOS DOS TIPOS DE GÉNERO.

29	179843	2019-07-08	AUTONOMA	2019-07-08 08:00:00	METODOLOGIA / OPERACIONALIZACION DE METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-07-08 14:00:00	6.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE INFORMACION	PROCESADO
30	179845	2019-07-09	AUTONOMA	2019-07-09 08:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-07-09 14:00:00	6.00	CORRECCION Y ANALISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO
31	179844	2019-07-11	INSITU	2019-07-11 17:00:00	METODOLOGIA / OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	2019-07-11 18:00:00	1.00	REALIZA LOS CAMBIOS PROPUESTOS	PROCESADO
32	179846	2019-07-12	INSITU	2019-07-12 10:00:00	METODOLOGIA / INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	2019-07-12 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACION CORRECTA	PROCESADO
33	179847	2019-07-15	AUTONOMA	2019-07-15 08:00:00	METODOLOGIA / PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	2019-07-15 14:00:00	6.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE INFORMACION	PROCESADO
34	179851	2019-07-16	AUTONOMA	2019-07-16 08:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-07-16 14:00:00	6.00	CORRECCION Y ANALISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO
35	179848	2019-07-18	INSITU	2019-07-18 10:00:00	METODOLOGIA / PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACION	2019-07-18 11:00:00	1.00	PRESENTA AVANCE, SE RECOMIENDA MEJORAR LA REDACCION	PROCESADO
36	179852	2019-07-19	INSITU	2019-07-19 10:00:00	METODOLOGIA / RECOLECCION DE LA INFORMACION	2019-07-19 11:00:00	1.00	REVISION Y ANALISIS DEL CONTENIDO	PROCESADO
37	179864	2019-07-22	AUTONOMA	2019-07-22 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-07-22 14:00:00	6.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE INFORMACION	PROCESADO
38	179866	2019-07-23	AUTONOMA	2019-07-23 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-07-23 14:00:00	6.00	CORRECCION Y ANALISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO
39	179867	2019-07-26	INSITU	2019-07-26 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE CUADROS ESTADISTICOS	2019-07-26 11:00:00	1.00	PRESENTA AVANCE, SE RECOMIENDA MEJORAR LA REDACCION	PROCESADO
40	180336	2019-07-29	AUTONOMA	2019-07-29 08:00:00	CONCLUSIONES DEL ANALISIS	2019-07-29 14:00:00	6.00	RECOPIACION DE INFORMACION ELABORACION DE GRAFICO Y ANALISIS	PROCESADO
41	180308	2019-07-30	AUTONOMA	2019-07-30 08:00:00	CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-07-30 14:00:00	6.00	ANALISIS DE LA INFORMACION	PROCESADO
42	180309	2019-08-02	INSITU	2019-08-02 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / CONCLUSIONES DEL ANALISIS ESTADISTICO	2019-08-02 12:00:00	2.00	PRESENTA CAPITULO Y PARA REVISION Y CORRECCIONES	PROCESADO
43	180776	2019-08-05	AUTONOMA	2019-08-05 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTAS)	2019-08-05 14:00:00	6.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE INFORMACION	PROCESADO
44	180777	2019-08-06	AUTONOMA	2019-08-06 08:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTAS)	2019-08-06 14:00:00	6.00	CORRECCION Y ANALISIS DE CONTENIDOS	PROCESADO
45	181293	2019-08-09	INSITU	2019-08-09 10:00:00	PROCESAMIENTO Y ANALISIS / RESPUESTAS A LA HIPOTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACION (PREGUNTAS DIRECTAS)	2019-08-09 12:00:00	2.00	PRESENTA INFORMACION PARA REVISION DEL CONTENIDO SE RECOMIENDA MEJORAR LA REDACCION Y APLICAR LOS METODOS NECESARIOS PARA DEMOSTRAR LA HIPOTESIS	PROCESADO
46	181294	2019-08-12	AUTONOMA	2019-08-12 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-08-12 11:00:00	3.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION	PROCESADO
47	181296	2019-08-13	AUTONOMA	2019-08-13 08:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-08-13 11:00:00	3.00	RECOPIACION DE LA INFORMACION Y CORRECCION DEL CONTENIDO	PROCESADO
48	181297	2019-08-16	INSITU	2019-08-16 10:00:00	PROPUESTA / ANTECEDENTES	2019-08-16 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACION CORRESPONDIENTE AL TEMA, SE RECOMIENDA REVISAR LA NORMA	PROCESADO
49	182789	2019-08-19	AUTONOMA	2019-08-19 08:00:00	PROPUESTA / JUSTIFICACION	2019-08-19 11:00:00	3.00	PRESENTA INFORMACION CORRESPONDIENTE AL TEMA, SE RECOMIENDA REVISAR LA NORMA	PROCESADO
50	182790	2019-08-20	AUTONOMA	2019-08-20 08:00:00	PROPUESTA / JUSTIFICACION	2019-08-20 11:00:00	3.00	ANALISIS DE INFORMACION Y CORRECCIONES	PROCESADO
51	182791	2019-08-23	INSITU	2019-08-23 10:00:00	PROPUESTA / JUSTIFICACION	2019-08-23 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACION, SE RECOMIENDA REVISAR DATOS Y VERIFICAR BIBLIOGRAFIA	PROCESADO
52	183835	2019-08-26	AUTONOMA	2019-08-26 08:00:00	PROPUESTA / DESCRIPCION	2019-08-26 14:00:00	6.00	RECOPIACION DE INFORMACION	PROCESADO
53	183839	2019-08-27	AUTONOMA	2019-08-27 08:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-08-27 14:00:00	6.00	RECOPIACION DE INFORMACION	PROCESADO
54	183976	2019-08-30	INSITU	2019-08-30 10:00:00	PROPUESTA / FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACION DE LA PROPUESTA	2019-08-30 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACION CORRECTA, SE RECOMIENDA MEJORAR LA REDACCION	PROCESADO
55	185110	2019-09-02	AUTONOMA	2019-09-02 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-09-02 14:00:00	6.00	RECOPIACION DE INFORMACION	PROCESADO
56	185112	2019-09-03	AUTONOMA	2019-09-03 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-09-03 13:00:00	5.00	RECOPIACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION	PROCESADO
57	185111	2019-09-06	INSITU	2019-09-06 10:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / RECURSOS	2019-09-06 11:00:00	1.00	PRESENTA INFORMACION PARA REVISION	PROCESADO

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS DE QUITO PARA PROMOVER EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD, CON CAPACIDADES DIFERENTES Y LOS DOS TIPOS DE GÉNERO.

58	186343	2019-09-09	AUTONOMA	2019-09-09 08:00:00	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS / CRONOGRAMA	2019-09-09 18:00:00	10.00	RECOPILACIÓN, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y CORRECCIONES DEL CONTENIDO	PROCESADO
59	186344	2019-09-10	AUTONOMA	2019-09-10 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-10 18:00:00	10.00	RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN, APLICACIÓN DE NORMAS APA	PROCESADO
60	186345	2019-09-13	INSITU	2019-09-13 10:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES	2019-09-13 12:00:00	2.00	PRESENTA INFORMACIÓN CORRECTA, SE RECOMIENDA REVISAR REDACCIÓN	PROCESADO
61	186770	2019-09-16	AUTONOMA	2019-09-16 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-16 15:00:00	7.00	REVISIÓN, CORRECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	PROCESADO
62	186771	2019-09-17	AUTONOMA	2019-09-17 08:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-09-17 14:00:00	6.00	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	PROCESADO
63	187555	2019-09-20	INSITU	2019-09-20 09:00:00	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES / RECOMENDACIONES	2019-09-20 11:00:00	2.00	REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL BORRADOR FINAL, SE RECOMIENDA REVISAR TABLAS Y FIGURS FORMATO APA	PROCESADO
							TOTAL HORAS:	240	
		 ESPIN TOAZA EVELYN MICHIELLE TUTOR CI: 172616812				 CHAYDI CASTRO MAYRA ALEXANDRA DELEGADO CI: 171874933			
		 CASTRO DAVILA NARPOLEON WILSON TUTOR CI: 0400541694							

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA

Administración Bancaria y Financiera

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso del Trabajo de Integración Curricular, se **AUTORIZA** realizar el empastado del Trabajo de Integración Curricular, del alumno(a) ESPIN TOAZA EVELYN MICHELLE, portador de la cédula de identidad N°1726165812 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 21 de Noviembre del 2019



Sra. Mariela Balseca
CAJA



25 NOV 2019

g.s. JBS

COORDINADORA DE PRÁCTICAS
Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



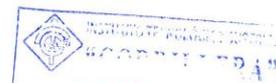
Ing. Mayra Chandi
DELEGADO DE LA UNIDAD
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Ing. María Fernanda Burga
Adm. Bancaria y Productiva
DIRECTOR DE CARRERA



Ing. William Parra López
BIBLIOTECA



26 NOV 2019

Ing. Luis Hernández
SECRETARÍA ACADÉMICA

*Nuestro reto formar seres humanos con iguales
derechos, deberes y obligaciones*