



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -  
MBA**

**Modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y  
crédito en el distrito de Pátapo, Chiclayo 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTORA:**

Miñope Colunche, Vanessa Janett (ORCID: [0000-0001-57162754](https://orcid.org/0000-0001-57162754))

**ASESOR:**

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: [0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas  
Gerenciales

Trujillo – Perú

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi Señor y Salvador, quien me dio vida y me enseñó amar con ese amor que nunca termina. Al que dirige mi vida, mis pensamientos, pero sobre todo mi corazón. Quien me enseña cada día a vivir la vida abundante que nos regala. Porque lejos de El nada podéis hacer.

A los hombres de mi vida Juanjo, Joaquín, Luciano y mi pequeño Sebastian, ustedes me hacen sentir una reina con su cariño, su atención y su amor incondicional. Mi familia, la que Dios me ayuda a construir sobre la roca. Esta es una muestra que todo se puede en unión, somos un gran equipo.

A mi mamita Juanita, quien me enseñó lo mejor de la vida, los valores y me dio su amor tierno, me hizo su niña bonita, pero también me enseñó a enfrentar la vida. Mi ejemplo de fortaleza. Mi querida mamá mi gran apoyo en esta maestría de vida.

A Juanjo, mi esposo mi compañero de toda la vida, un hombre especial, buen padre y excelente amigo. Quien me motivó a empezar la maestría y gracias a quien también pude terminar, con quien aprendí la gran de lección vida y juntos guiaremos a nuestros tres hijos con amor y disciplina.

A mi hermanito Luis Miguel, Alejandro Salcedo y Fabrizio Valentino mi familia, con quienes crecí en un hogar tranquilo y de respeto.

## **Agradecimiento**

Toda investigación para ser desarrollada viene respaldada por grandes personas. A todas ellas deseo dirigir mi agradecimiento porque han permitido la culminación de esta tesis.

Agradezco especialmente a la señora Flor de María Hurtado Gálvez, por su gran disposición para apoyar en el desarrollo de esta investigación

Agradezco a la señora Ana Guzmán, Lorena Ordoñez y Elena Riquelme socias de los bancos solidarios quienes me brindaron su valioso tiempo en las entrevistas.

De manera especial por su apoyo y comprensión a Diony Acevedo, Miluska Meli, Marina Zurita, Irene de la Cruz; mis amigas y consejeras

Agradezco a mi familia Míñope Vallejos y Colunche López por siempre creer que puedo seguir avanzando profesionalmente

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Categorización, subcategorías y matriz de categorización .....	9
3.3. Escenario de estudio .....	10
3.4. Participantes .....	10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.6. Procedimiento .....	11
3.7. Rigor Científico .....	13
3.8. Método de análisis de información.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	16
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumentos.....	11
Tabla 2: Modelo de banca solidaria-Pátapo Chiclayo.....	18

## Índice de figuras

Figura 1:Unidad de análisis e instrumentos.....	12
Figura 2:Pasos del procedimiento.....	13
Figura 3:Elementos clave del funcionamiento del modelo de banca solidaria .....	20
Figura 4:Fases y tipo de canal de la banca solidaria .....	23
Figura 5:Perfil de los socios del modelo de banca Solidaria.....	25
Figura 6:Beneficios cuantitativos y cualitativos de la banca solidaria .....	28

## Resumen

El propósito de la presente investigación fue describir el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo; por lo cual se exploró el funcionamiento de tres bancos solidarios como casos de estudio, se buscó conocer el perfil de las socias y socios que integran estos bancos solidarios, además se descubrió los beneficios que ofrece el modelo y si los socios y las socias conocen la metodología de banca comunitaria. La investigación fue aplicada, descriptiva; con enfoque cualitativo. Se utilizó el diseño de estudios de casos con las técnicas de observación directa, entrevista estructurada y la investigación documental para el recojo de información. Para el análisis de información se utilizó el método de análisis de contenido, el método de codificación y el método de triangulación de sujetos. Se obtuvo que el modelo de banca solidaria está formado por: las actividades de servicio financiero y resolución de problemas, por la propuesta de valor basada en beneficios cuantitativos y cualitativos, un mercado de clientes segmentado, entre los recursos clave la junta directiva y socia líder, la relación con el cliente es personal, sólo hay costos fijos, 5 tipos de ingresos, el canal usado es directo e indirecto y aliados clave es la socia líder. Se concluyó que el modelo de banca solidaria es innovador y sus 9 bloques hacen que el negocio funcione, incentivando en las socias y socios patapeños una cultura de ahorro y crédito.

Palabras claves: Banca comunitaria, socios, banco solidario, modelo

## **Abstract**

The purpose of this investigation was to describe the solidarity banking model as an alternative for savings and credit in the district of Pátapo. So the operation researched was about three solidarity banks as part of an investigation and looked each profile of the members and was also discovered the benefits offered by the model and see if the partners to know about the community banking methodology.

This Investigation was basic descriptive with focus qualitative. In this case of studies were used with the techniques of direct observation with structured interview and documentary, the following research information was used for analysis:

The content analyzed method, the codification method and the subject triangulation method. It was obtained the solidarity banking model is formed by: financial service activities and solving problem, for the value of the proposition based on quantitative and qualitative benefits, a segmented customer market, between the key resources and the group of directors and leading partners, the relationship with the customers are personal and only there is a direct cost.

There are five types of income, the channel used is direct and indirect and the key of the allies is the lead partners. It was concluded that the solidarity banking model is innovative and their nine blocks make that the business work and given motivation to the Patapeños partnerships of the business with the culture of savings and credit.

Keywords: Community banking, partners, solidarity bank, model



## I. INTRODUCCIÓN

En el distrito de Pátapo-Chiclayo existen alrededor de 8 bancos solidarios, cerca de 160 pobladores encontraron en la banca informal una alternativa de ahorro y crédito basado en la metodología de banco comunitario. Lo que nos hizo pensar que los servicios financieros en la zona no satisfacen las necesidades de los patapeños, porque han buscado una alternativa autogestionada y dirigida por ellos mismos para iniciar una cultura de ahorro y crédito solidario entre los socios que la conforman. Lo particular en esta forma asociativa es que no hay ninguna institución financiera u organismo no gubernamental que los promueva, como ocurre en bancos comunales de otros lugares.

Los bancos comunales o comunitarios nacieron en 1976 en Bangladesh con un banco llamado “Grameen Bank”, liderado por el profesor Muhammad Yunus de la Universidad de Chittagong, proyecto diseñado a prestar servicio crediticio a la población rural pobre (Moreno et al., 2009).

Grameen Bank, es un claro ejemplo de modelo de negocio innovador que extendió la concesión de microcréditos a los más pobres. (Osterwalder y Pigneur, 2011).

En los años ochenta se expandieron hacia América Latina; instituciones microfinancieras y ONGs (Organismos no gubernamentales) de Bolivia, México y Perú, empiezan a promover la metodología de banca comunal en zonas rurales.

En Bolivia la ONG Finca (Fundación para la Asistencia Comunitaria Internacional) aperturó un sistema de microcréditos con granjeros vecinos a quienes los puso a cargo del banco comunal, este sistema funcionaba sin aval y con la facilidad de realizar ahorro e inversiones entre ellos. (Moreno et al., 2009). En la actualidad Grameen Bank y Finca tienen sucursales a nivel mundial.

En nuestro país la ONG Movimiento Manuela Ramos promueve 243 bancos comunales (Blaz y Gutierrez, 2013).

Así mismo la ONG Microfinanzas Arariwa, al 2018 tenía como meta alcanzar las 15 mil mujeres asociadas en los bancos comunales en la ciudad de Cuzco (Consortio de organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa [COPEME], 2016).

Por otro lado, FINCA Perú en las ciudades de Ayacucho, Lima y zonas rurales ha organizado alrededor de 821 bancos comunales, asociando a 14,667 mujeres (FINCA Perú, 2020).

Muchas personas pobres a nivel mundial no tienen acceso a los servicios financieros, como cuentas bancarias, pagos digitales; dependen aún del efectivo. Los servicios financieros deben contribuir al desarrollo de un país, permitiendo a la población pobre invertir en salud, educación, el desarrollo de nuevos negocios y hacer frente a emergencias como el desempleo o la pérdida de sus cosechas. Por esta razón el Banco Mundial promueve prioritariamente la inclusión financiera a servicios financieros formales (Demisguc, Kapler, Dorothe, Ansar y Hess, 2018).

Cerca de dos mil millones de personas de países emergentes, no tienen acceso a los servicios financieros formales y los que tienen es muy limitado, esto generó un gran interés en la investigación sobre la inclusión financiera, como un fenómeno multidimensional complejo. (Larios, 2017)

Economías en desarrollo como Bangladesh, China, India, Indonesia, México y Pakistán tienen casi la mitad de los adultos no bancarizados a nivel mundial (1700 millones de adultos no bancarizados en el mundo). Las mujeres predominan entre los adultos no bancarizados (56%) y la mitad de los adultos no bancarizados a nivel mundial pertenecen al 40% de los más pobres dentro de su economía. Aunque el patrón varía de país en país. Según la encuesta 2017 realizada por Global Findex (brinda datos referentes a inclusión financiera) en respuesta al por qué las personas no están bancarizadas, se dieron varias razones; entre la más común es que tenían poco dinero para usarlo en una cuenta, además del costo, la distancia o porque algún miembro de la familia ya tenía una cuenta bancaria, además de la desconfianza en el sistema financiero y un menor porcentaje no tiene cuenta bancaria por motivos religiosos. (Demisguc et al., 2018)

El que existan algunos sectores que no se han bancarizado, en aquellos hogares que sí cuentan con capacidad para ahorrar, estando inclusive en los niveles más ricos, demuestra los principales problemas que presenta la oferta de servicios financieros para atraer a potenciales usuarios. Presumiblemente, por el elevado costo de las transacciones financieras, la falta de confianza o de dinero en el sector financiero como enseñan algunas indagaciones especializadas. (Huamán y Conde, 2017)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS,2015) aprobó con Resolución S.B.S. N° 4174-2015 el reglamento “créditos grupales solidarios” , desde entonces se ha observado un mayor dinamismo de estos tipos de créditos en el mercado, así actualmente, los créditos grupales presentan una elevada

demanda en el mercado financiero, puesto que permite que las mujeres emprendedoras tengan la posibilidad de acceder a un préstamo mediante este sistema de los créditos grupales, además se debe señalar que se promueve el ahorro en estos grupos como un requisito que se debe cumplir para formar parte de este crédito.

Bajo esta realidad tanto a nivel nacional e internacional, donde la metodología de banco comunitario es validada como una alternativa de inclusión financiera, promovida por entidades microfinancieras, ONG y además respaldada por entidades que regulan el sistema financiero. Se realizó este estudio buscando responder la siguiente pregunta: ¿Cómo funciona el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo, Chiclayo 2020?

Para lo cual se planteó como objetivo general: “Describir el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020” y como objetivos específicos: “Explorar el funcionamiento de los bancos solidarios en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020, conocer el perfil de las socias y socios que integran los bancos solidarios, en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020, descubrir los beneficios que ofrece el modelo de banca solidaria en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020 y descubrir si los socios y las socias del distrito de Pátapo -Chiclayo 2020, conocen la metodología de banca comunitaria.

Se estudió este modelo porque contribuye al conocimiento teórico de la metodología de bancos comunales utilizada en las microfinanzas nacionales e internacionales como herramienta de inclusión financiera validada y vigente.

Así mismo, este modelo de banca solidaria contribuye con la aplicación de conocimientos adquiridos, porque contiene características diferenciadoras de las ya estudiadas por otros autores, lo que lo hace un modelo fácil de replicar bajo condiciones similares en el mismo distrito y en otros lugares.

Además, permite dar a conocer experiencias en distritos donde se aplican prácticas financieras informales exitosas que benefician a los que participan, aún en presencia de la banca formal.

## II. MARCO TEÓRICO

Se acudió a revisar en la literatura, los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

García (2015) en su investigación “Metodología de los Bancos Comunales para el empoderamiento de las mujeres del área rural brindada por Fundación Mujer y Desarrollo Económico Comunitario, departamento de Matagalpa durante el 2013” cuyo objetivo fue Evaluar la Metodología de los Bancos Comunales para el empoderamiento de las mujeres del área rural brindada por Fundación Mujer y Desarrollo Económico Comunitario, a través de tres variables como: la Metodología de Bancos Comunales, los beneficios brindados por los bancos comunales y el desarrollo para el empoderamiento de la mujer rural. Comprobando que la metodología de bancos comunales es una fundamental herramienta, a pesar de los inconvenientes de políticas y procedimientos de operación, se lograron varios beneficios, permitiendo el empoderamiento de la mujer como persona, en la familia y económicamente en las comunidades, pudiendo cubrir algunas necesidades básicas como mejorar su vivienda, acceder a educación, poder ahorrar, acceder a empleos, y por supuesto alimentación.

Pellejero y Valero (2017) en su investigación “Oportunidades y limitaciones de la banca comunal y los desafíos de una transición al crédito individual”. Hace una revisión acerca de la banca comunal, su tecnología profundiza la discusión de sus características, para poder determinar las limitaciones principales, y plantea una alternativa de solución posible para corregirlas, la incorporación del crédito individual. Se enriquece el análisis que se realiza, mediante la aplicación del estudio de casos: CRECER (Bolivia) y Fondo Esperanza (Chile). La hipótesis que se defiende es que al introducir el crédito individual conjuntamente a la banca comunal se presenta como una prometedora solución que permite superar las limitaciones principales que presenta la tecnología de la banca comunal. Los resultados apuntan a que se podrían principalmente solucionar los problemas originados por la rigidez del monto y plazo del préstamo, lo cual calmaría los costos de la periodicidad de las reuniones en los bancos comunales. Pese a ello, esta solución podría no ser un factor definitivo, por sí mismo, para incentivar el aumento de las tasas de conservación de los clientes. Debe complementarse con otras intervenciones, que contribuyan a generar más confianza entre los clientes. Además, considerar los incentivos del personal que

surgen de la coexistencia de las dos tecnologías. Sin embargo, aún no se puede concluir de manera tajante, pues hace falta una mayor experimentación.

Arrascue y Villegas (2014) en su investigación “Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales” cuyo objetivo fue esbozar una propuesta de modelo de Banca Comunal que posibilite la inclusión financiera y favorezca el desarrollo de las comunidades rurales, mediante un análisis documental de los modelos más exitosos de Banca comunal a nivel internacional, aunado a la prueba piloto en el distrito de Cujillo (Cutervo-Cajamarca). Este modelo se desarrolló en tres etapas; la primera enfocada a empoderar y educar financieramente, la segunda propone conformar y consolidar los Bancos Comunales y la última dirigida seguir y asesorar a los pequeños negocios. La prueba piloto de línea de base permitió apreciar el mal que causa el asistencialismo a las personas, limitándoles su iniciativa de superación; además demuestra que no todas las comunidades rurales pueden ejecutar el modelo de Banca comunal en el corto plazo, porque no tienen las condiciones.

Larios (2017) en su artículo de investigación “Oportunidad de emprendimiento blockchain en las prácticas de los no bancarizados”, plantea la hipótesis que los factores causales no monetarios y las prácticas financieras informales son importantes en las costumbres de las personas excluidas del sistema financiero, esto favorece a las características de desintermediación de cadena de bloques (Blockchain). Aplicó un análisis Comparativo Cualitativo de conjunto difuso (fsQCA) y determinó las condiciones relacionadas con la práctica financiera y lo que los motiva a no tener una cuenta bancaria formal. El enfoque va más allá de la inclusión financiera tradicional, el blockchain es una tecnología alternativa de servicios financieros semi informales sin intermediación bancaria adaptable a las aspiraciones financieras de las personas y de los nuevos emprendimientos.

La principal base teórica de la presente investigación es la metodología de Banca comunitaria y el lienzo CANVAS que diseña el modelo de negocio.

**La banca comunal** ha sido validada como una herramienta vigente de Inclusión financiera de forma individual en un esquema grupal, que permitió el acceso a servicios financieros de ahorro, crédito, capacitación y asesoría organizacional (Consortio de organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa [COPEME], 2016).

La inclusión financiera es el proceso de integrar los servicios financieros a las actividades económicas diarias de la población, posibilitando de manera importante el crecimiento económico aumentando la frecuencia de las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras a través de servicios y productos que faciliten el desarrollo de las transacciones y satisfagan las necesidades de financiamiento, inversión y ahorro. (Arrascue y Villegas, 2014)

Un **Banco Comunitario** es un grupo de personas responsables y de confianza que ahorran juntas continuamente por un tiempo. Con lo ahorrado los socios acceden a crédito, solicitan préstamos con interés, participan sólo los miembros del banco. El principal objetivo de un banco comunitario es mejorar la calidad de vida de los socios y socias, con la facilidad de acceder a un sistema de ahorro y crédito que se ajusta a sus necesidades. En un banco comunitario todos ahorran y todos ganan según las acciones que tengan, permite el acceso a crédito para facilitar actividades económicas, todos eligen a la junta directiva y elaboran su reglamento, imponen multas por tardanza, inasistencia, por no aportar, etc.; estas multas incrementan el fondo al momento de liquidar el banco, hace que todos ganen. Las ganancias se calculan sumando los intereses y multas compartidas entre todos los socios dependiendo de las acciones que tenga cada persona. Crea hábitos de puntualidad, responsabilidad, poder de toma de decisiones y cohesión en el grupo. Para formar un banco comunitario consta de 10 pasos, tal como muestra el anexo 1 (Scott, Keogh y Harris, 2016).

Según Scott, et al. (2016) el primer paso es formar el grupo, esta metodología de Banco Comunitario define que un socio debe tener las siguientes características para permitirle entrar a un grupo.

- **Confianza:** debe ser conocido por el grupo y respetado por el grupo. El grupo confía en que devolverá los préstamos que solicite.
- **Capacidad:** es decir experiencia participando en grupos y debe Tener la capacidad ahorrar y pagar los préstamos, teniendo una fuente de ingreso.
- **Carácter:** Es sociable, comunicativo, emprendedor, honesto, confiable, responsable, persistente, constante y puntual.

En cuanto a las aportaciones, que corresponde al paso 5; se consideran: las aportaciones, las devoluciones, los intereses y las multas; son cuatro formas de ingreso; tal como muestra el anexo 2 en el registro de aportaciones.

**Un Modelo de Negocio**, argumenta Osterwalder y Pigneur (2011): ayuda a describir las bases para que una empresa pueda crear, proporcionar y captar valor, para lo cual se utiliza una herramienta práctica llamado el lienzo CANVAS, parecido al de un pintor con el cual se puede diseñar negocios nuevos o existentes.

El modelo de banca solidaria se describe teniendo en cuenta el lienzo CANVAS, basado en nueve bloques, que explican la lógica del funcionamiento de los bancos solidarios.

En tal sentido, estos nueve bloques permiten visualizar y describir un modelo de negocio, según se muestra en el anexo 3. **El primer bloque clientes o segmento de mercado**, es importante porque una empresa necesita de clientes rentables para poder sobrevivir, por lo tanto, son el centro de cualquier negocio. Hay varios tipos de segmentos de mercado como son: mercados de masa (dirigido al público en general de consumo masivo), nichos de mercado (son especializados y específicos se centra en la relación proveedor- cliente), mercado segmentado (puede atender a clientes diferenciados que pueden tener problemas y necesidades similares), mercado diversificado (atiende a dos segmentos de mercado no relacionados con necesidades y problemas diferentes) y plataformas multilaterales (se dirigen a dos segmentos de mercado independientes). Se planteó las siguientes preguntas *¿Para quién creamos valor y cuáles son nuestros clientes más importantes?*, así mismo el **segundo bloque define a la propuesta de valor**, como el conjunto de beneficios o ventajas que se le ofrece al cliente, busca satisfacer una necesidad o solucionar un problema. Responde a las siguientes preguntas *¿Qué problemas le ayudamos a solucionar a los clientes?*, *¿Qué necesidades satisfacemos?* *¿Qué productos o servicios se ofrece?* Los valores pueden ser cuantitativos o cualitativos (ver anexo 4). **El tercer bloque llamado canales**, son las formas como la empresa se comunica con los clientes para entregarles la propuesta de valor. Se pueden distinguir entre canales directos: que son canales propios y canales indirectos: través de socios comerciales, ver anexo 5. **El cuarto bloque relación con los clientes**, define la relación que puede ser personal (con asistencia o autoservicio) y automatizada que combina procesos automáticos. Ver anexo 6. **El quinto bloque llamado fuente de ingresos**, responde a la pregunta *¿cuánto están dispuestos a pagar nuestros clientes por el valor que se le entrega?* y *¿cómo están dispuestos a pagar por la propuesta de valor?* Las fuentes de ingresos pueden ser: cuota por suscripción, cuota de uso, préstamos, alquiler o leasing y publicidad. **El sexto bloque recursos**

**claves**, se refiere a los recursos físicos (locales, maquinaria), económicos (líneas de crédito, dinero en efectivo), intelectuales (marcas, información privada, patentes) y humanos (colaboradores, científicos, investigadores) que hacen que un negocio funcione. **El sétimo bloque es actividades clave**, el que se refiere a las acciones que lleva a cabo una empresa, para crear y entregar la propuesta de valor, además se relaciona con sus clientes, llega a los mercados y recibe ingresos. Estas acciones pueden ser de producción (diseño y fabricación), resolución de problemas (consultorías, empresas de servicio, hospitales), plataforma (software de plataforma en red). **El octavo bloque asociaciones clave**, se refiere a los proveedores y socios que están relacionados con el negocio, pueden ser: alianzas estratégicas, cooperación (asociaciones entre competidores), joint venture, relaciones cliente-proveedor de suministros. Finalmente, el **noveno bloque estructura de costos**, se refiere a los costos fijos y costos variables en los que incurre el negocio (Osterwalder y Pigneur, 2011).

Por otro lado, Ortiz et al. (2014) precisa con respecto al primer bloque: la segmentación es la identificación de características similares que posee un grupo o subgrupo de mercado. Esto ayuda a determinar quién es el cliente y quién no teniendo en cuenta los siguientes aspectos; *Demográfico*: estima y cuantifica la población, las características de género, educación e índices de pobreza. *Económico*: si pertenecen al sector agropecuario, comercio y servicios, construcción educación, industria, etc. *Social*: calidad de vida, cultura, población escolarizada



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación, según la finalidad: es aplicada, porque verificó y comprendió cómo funciona el modelo de banca solidaria, como alternativa de ahorro y crédito; asimismo permitió ampliar el conocimiento de la metodología de banca comunitaria utilizada por los bancos tomados como casos de estudios.

Según su alcance: descriptiva; porque se describieron tres casos de estudio de forma amplia, detallando las características del funcionamiento de los bancos y los perfiles de los socios y socias que lo integran

Según su enfoque: cualitativo, porque se investigó el modelo de banca solidaria comprendiendo y explorando en su ambiente natural en las reuniones teniendo acercamiento directo con los socios y socias

El diseño en el enfoque cualitativo se refiere al proceso general que se utilizó en la investigación. Algunos autores, denominaron al diseño: aproximación, marco interpretativo o estrategia de indagación que va surgiendo desde que se planteó el problema hasta que se inició el trabajo de campo, que luego podría ser modificado o ajustado a las condiciones del escenario o ambiente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la presente investigación se utilizó el diseño de estudios de casos, este tipo de diseño tiene propósitos positivistas, hermenéutico-interpretativos y críticos. Se encarga de estudiar a personas, objetos, comunidades e instituciones de forma detallada (Vargas, 2007).

Se estudió tres casos de banca solidaria en el distrito de Pátapo, utilizando las siguientes técnicas para recolectar los datos: observación directa y entrevista estructurada,

#### 3.2. Categorización, subcategorías y matriz de categorización

**Las categorías:** que se utilizaron en la investigación son: elementos clave del funcionamiento, socios, beneficios y metodología de la banca comunitaria

**Las Subcategorías:** Ingresos, recursos claves, actividades clave, costos, socios clave, segmento de mercado, confianza, capacidad, carácter, propuesta de valor,

canales, relación, reuniones internas, junta directiva, reglamento interno, liquidación del periodo.

### **3.3. Escenario de estudio**

El escenario de estudio fue el distrito de Pátapo, provincia de Chiclayo en la región Lambayeque en el norte del Perú, aproximadamente a 25 km al este de la ciudad de Chiclayo.

Según la Municipalidad Distrital de Pátapo (MDP,2011) el distrito de Pátapo tiene una superficie de 182,81 km<sup>2</sup>. Tiene una población de 23,096 habitantes al 2019 siendo 74% población urbana y el 26 % población rural.

En Pátapo se identificaron alrededor de 8 bancos con un promedio de 20 socios cada uno. Los socios y socias hacen reuniones quincenales y mensuales según sus respectivos reglamentos. Dichas reuniones se llevaron a cabo en la casa de uno de los socios, lo cual nos permitió participar de las reuniones para observar y conversar con los miembros de la junta directiva y algunos socios; esto ocurrió antes de la pandemia en los meses de enero y febrero del 2020.

Posteriormente se entrevistó vía WhatsApp, debido a la situación de aislamiento obligatorio por COVID-19. Se contó con la accesibilidad a la información brindada por la líder independiente y promotora de este modelo de banco comunitario la señora Flor de María Hurtado, quien conoce la metodología y ha ido compartiéndola con el grupo de personas que libremente han querido iniciar un banco. Asimismo, la investigadora pudo iniciar y formar parte del banco “Los emprendedores”

### **3.4. Participantes**

En un estudio cualitativo el tamaño de la muestra no es muy relevante, pues el interés no es generalizar sino profundizar, se recomienda de 3 a 5 casos si son de profundidad (Hernández et al., 2014).

Los participantes fueron 5 mujeres (1 presidenta, 1 tesoreras y 1 socia líder, 2 socias) mayores de 18 años, socias de 3 bancos solidarios (banco “Los emprendedores” y “Los ángeles” y otros). La socia líder es la que conoce la metodología de la banca comunitaria y la mujer que asesora en el inicio y cierre de todos los bancos solidarios en Pátapo

Se usó un muestreo intencional, basado en los conocimientos y criterios que el investigador tiene de los socios y miembros de la junta directiva que fueron

entrevistadas. Este tipo de muestreo es el mejor y el más frecuente en un muestreo no probabilístico (Vara, 2010).

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del presente informe de investigación se aplicó las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

La observación directa en las reuniones quincenales y mensuales, teniendo como instrumento visual fotos y el padrón de las socias.

La entrevista estructurada a los integrantes de la junta directiva y algunos socios, con la finalidad de indagar como están organizados, cuál es el perfil de los socios y socias, que beneficios reciben y si conocen la metodología de banca solidaria.

La investigación documental, teniendo como instrumento principal la selección y análisis en libros, revistas y páginas webs que permitan conocer más ampliamente el tema. La presente investigación se desarrolló en el distrito de Pátapo Chiclayo, que sirvió como fuente de información

**Tabla 1: Técnicas e instrumentos**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Observación directa	Fotos, padrón de socias
Entrevista estructurada	Guía de entrevista
Investigación documental	Selección y análisis documental en páginas web, revistas, libros, repositorios digitales

Elaboración: La autora

### 3.6. Procedimiento

Aunque en una investigación cualitativa no hay un proceso claramente definido, es más bien un proceso recurrente inductivo y no tiene una secuencia lineal, sino más bien circular y particular en cada investigación. Se hace una revisión inicial de la literatura, pero se puede complementar en cualquier etapa del estudio (Hernández et al., 2014).

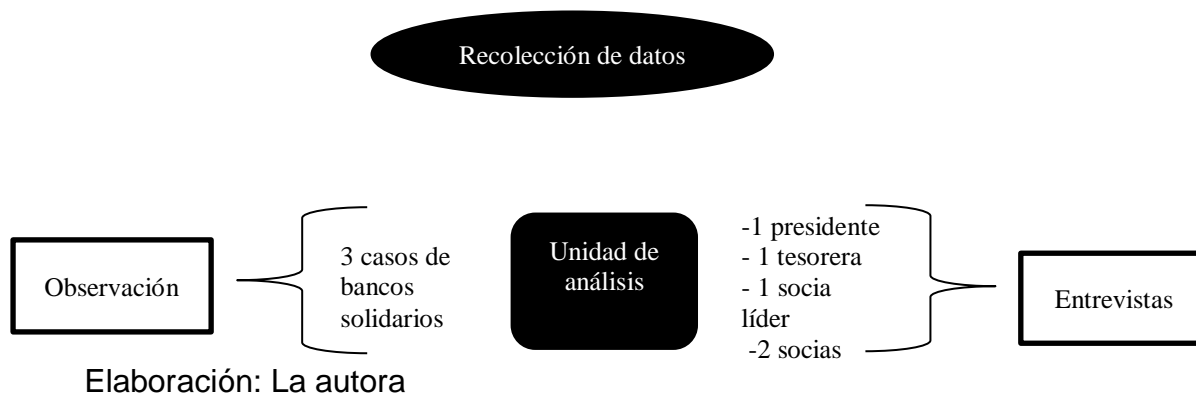
El proceso planteado sigue la siguiente secuencia: (ver figura 5)

- La idea de investigación

- Revisión inicial de la literatura para justificar el tema teóricamente, se utilizó el método de análisis de contenido para la revisión bibliográfica
- Definición del problema y los objetivos.
- Inserción inicial en el campo de estudio.
- Segunda revisión de la literatura actualizada para justificar el tema teóricamente.
- Se definió el diseño de investigación
- Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ésta
- Se realizó el trabajo de investigación de campo para el recojo de la información. Utilizando la entrevista estructurada, aplicada por WhatsApp a 5 socias de los bancos solidarios entre ellas 1 presidenta, 1 tesorera, 1 socia líder y 2 socias. Ver figura 4

Figura 1

*Unidad de análisis e instrumentos*

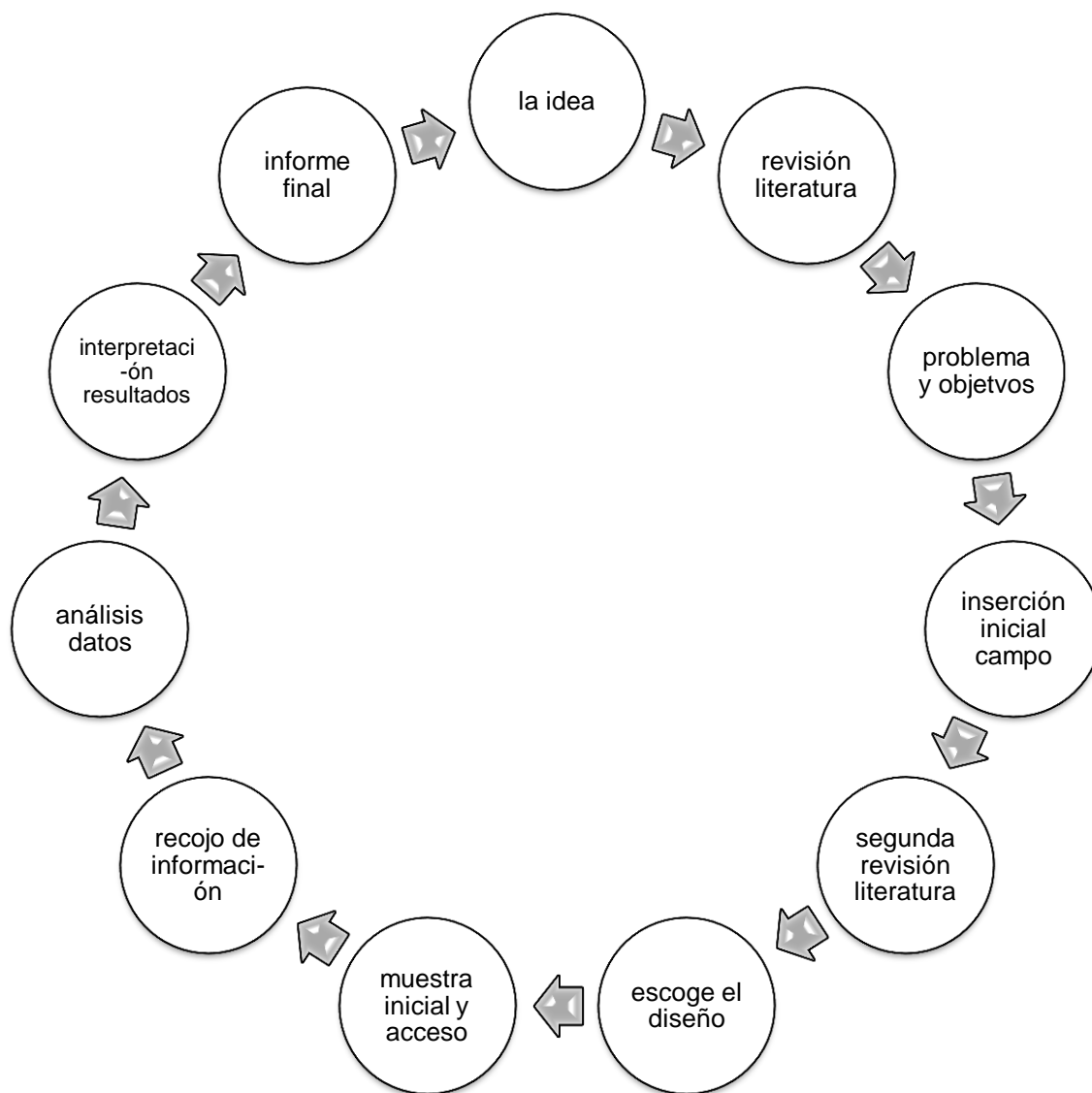


Además, se utilizó la observación directa, que se aplicó en el ambiente natural en que se desarrolló las reuniones de los bancos antes del aislamiento social, en el mes de febrero del 2020.

- Se analizó los datos utilizando el método de codificación para las categorías y subcategorías.
- Se interpretó los resultados, con el método de triangulación y se elaboró diagramas y esquemas según cada objetivo
- Se elaboró el informe de investigación final.

Figura 2

*Pasos del procedimiento*



Elaboración: La autora

### 3.7. Rigor Científico

#### Dependencia

Interna: no se encontró investigadores que hayan estudiado el modelo de banca solidaria con los mismos datos.

Externa: no se encontró investigadores que hayan estudiado el modelo de banca solidaria en el distrito de Pátapo- Chiclayo en el año 2020.

### **Credibilidad**

El investigador está inmerso en la realidad problemática, porque es socio de uno de los bancos solidarios formados en el distrito de Pátapo y participó de las reuniones quincenales y mensuales que le permitieron recabar información, documentar lo observado y mantener una relación cordial y amistosa con los socios y socias de los bancos solidarios.

Se usaron transcripciones textuales de las entrevistas estructuradas para respaldar los significados e interpretación de los resultados obtenidos.

El investigador discutió sus interpretaciones con el asesor de tesis y colegas investigadores

Los resultados encontrados sirvieron de base para futuros investigadores que quieran abordar otros aspectos del modelo de banca solidaria en el distrito Pátapo.

### **Auditabilidad**

Se usó audios en la aplicación WhatsApp para grabar las entrevistas y capturas fotográficas durante el proceso de recolección de datos. Se describió el perfil de los socios y socias seleccionados para la aplicación de entrevistas estructuradas. La información se transcribió tal cual nos la brindan los informantes en documentos Word (Ver anexo 3 matriz de desgravación de entrevistas).

### **Transferibilidad**

Se investigó a tres de los 10 bancos solidarios existentes del distrito de Pátapo. Lo que garantiza a los usuarios de la investigación poder trasladarla a contextos parcialmente similares.

## **3.8. Método de análisis de información**

Se utilizó el método de análisis de contenido para la revisión bibliográfica, para establecer las categorías y subcategorías el método de codificación y para el análisis e interpretación de resultados el método de triangulación de sujetos.

Para procesar la información, se transcribió las entrevistas en Word (ver anexo 3 matriz de desgravación de entrevista), luego se procedió a la interpretación (ver anexo 4: matriz de triangulación) por último, se elaboró diagramas y esquemas según cada objetivo, basados en las categorías y subcategorías planteadas.

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó manteniendo la rigurosidad académica que exige el tema, buscando el acceso a información confiable, ya que su motivación es servir de base en un tema poco estudiado a nivel local (Chiclayo) que permita configurar antecedentes para futuras investigaciones.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos son el producto de la interpretación de la información recabada a través de la observación, revisión documentaria y las entrevistas aplicadas a 5 socias de tres bancos solidarios, especialmente de la socia líder cuyo aporte fue muy valioso para interpretar el modelo.

De acuerdo, al objetivo general se describió el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020 (ver figura 6), usando el lienzo CANVAS, que consta de nueve bloques.

Se demostró que los bancos solidarios, han generado una cultura de ahorro continuo y acceso rápido a créditos, con bajo interés y facilidades de pago que les permite a los socios: invertir, concretar proyectos, afrontar cualquier necesidad y solucionar diferentes problemas propios y de sus familiares. A lo que se le denominó *propuesta de valor*, de acuerdo con Osterwalder y Pigneur (2011) son los beneficios o ventajas que se le ofrece al cliente, busca satisfacer una necesidad o solucionar un problema.

La *actividad clave* del negocio de banca solidaria, es la resolución de problemas a través de servicios financieros de crédito; de acuerdo con el ahorro de cada socio.

Es un negocio que atendió a un *mercado* segmentado de Mujeres y hombres mayores de 18 años, algunos sólo con estudios secundarios y otros con estudios superiores, que trabajan de manera dependiente para el sector educación y de forma independiente para el sector comercio, su calidad de vida es media y todos están escolarizados. Además, se evidenció una *relación* personal y de confianza entre los socios, hay afinidad entre ellos; la junta directiva se encarga de dirigir las reuniones, de entregar los créditos y recibir las aportaciones.

El modo en que la banca solidaria se comunica con los clientes es el *canal*, que es indirecto en la etapa de información y directo en la etapa de evaluación, compra y entrega.

El modelo de banca solidaria tiene cinco fuentes de *ingresos*: cuota de aportaciones en efectivo para ahorro, intereses generados por los créditos, cuota para caja chica que se utiliza para comprar los útiles de escritorio, el pago de multas por tardanza o atraso en los pagos y las devoluciones en efectivo.



Para que los bancos solidarios funcionen necesita de *recursos* económicos (cuotas), recursos humanos (socia líder, junta directiva, socios) y recursos físicos (útiles de escritorio, etc.).

Todo negocio tiene *costos* fijos y costos variables, aunque aún no los tienen estructurado ni valorizados. Hay un costo en útiles de escritorio y un pago simbólico al final del periodo por el servicio de luz, entregado a la socia que presta su casa como local de reuniones.

La principal aliada (*socios o aliados clave*), es la socia que facilita su casa para las reuniones, los proveedores de útiles de escritorio y la socia líder que apoyó en la formación los bancos solidarios en el distrito de Pátapo.

De las evidencias recabadas se logró diseñar y describir el modelo de negocio con nueve bloques basado en la propuesta de (Osterwalder y Pigneur, 2011).

**Tabla 2: Modelo de banca solidaria-Pátapo Chiclayo**

<p><b>Aliados Clave</b></p> <p>Socia líder                  Proveedor de local de reuniones (socio)                  Proveedores de útiles de escritorio</p>	<p><b>Actividades Clave</b></p> <p>Resolución de problemas a través de servicios financieros de crédito de acuerdo con el ahorro de cada socio.</p>	<p><b>Propuesta de Valor</b></p> <p>Banco solidario que genera una cultura de ahorro continuo y acceso rápido a créditos con bajo interés y facilidades, según su capacidad de pago. Le permite resolver de forma rápida su problema de financiamiento y además recibir ganancias a fin de año. Se disfruta de un sistema de ahorro, crédito y ganancias, diferente a cualquier sistema financiero.</p>	<p><b>Relación con el Cliente</b></p> <p>Es personal, la junta directiva se encarga de dirigir las reuniones y de entregar los créditos y recibir las aportaciones. Hay afinidad entre los socios y socias</p>	<p><b>Segmentos de Clientes</b></p> <p>Mercado segmentado: Mujeres y hombres de 18 años a más con estudios secundarios y con estudios superiores que trabajan de manera dependiente para el sector público y de forma independiente para el sector comercio, su calidad de vida es media y están escolarizados</p>
	<p><b>Recursos Clave</b></p> <p><b>Recursos económicos:</b> cuotas de aportaciones y caja chica  <b>Recursos humanos:</b> junta directiva                  Socia líder (conoce la metodología y asesora a todos los bancos) y socios  <b>Recursos físicos:</b> Sillas, mesa, cuadernos, lapicero, papelotes, plumones, libro caja y cuadernos, casa de socia para reuniones</p>		<p><b>Canales</b></p> <p><b>Canal indirecto</b>                  Información: amigas, vecinas, familiares  <b>Canal directo</b>                  Evaluación: comentarios buenos de los asociados                  Compra y entrega: reuniones se hacen los aportes y se otorgan los créditos                  post venta: no hay</p>	
<p><b>Estructura de Costes</b></p> <p><b>Costos fijos:</b>                  recursos humanos no se han valorizado                  Recursos físicos: gastos en útiles de escritorio y pago simbólico por servicio de luz  <b>Costos variables:</b> no se han valorizado</p>		<p><b>Estructura de Ingresos</b></p> <p><b>Cuota de aportaciones</b> periódicas para ahorro (mensuales o quincenales) en efectivo desde S/20 hasta S/100 según lo que el socio desde aportar  <b>Interés</b> de 8% mensual generado por los créditos  <b>Cuota para caja chica</b>  <b>Multas: por atraso de pago y por tardanza</b>  <b>Devoluciones</b></p>		

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011).

Elaboración: La autora

**Objetivo específico: Explorar el funcionamiento de los bancos solidarios en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020.**

Un banco comunitario, según Scott et al. (2016) es un grupo de personas cuyo principal motivo de asociarse fue el ahorro. La banca solidaria patapeña presenta la misma motivación, el deseo de ahorrar. En esta investigación se cambió el nombre de banca comunitaria por banca solidaria, ya que la socia líder ha ido adaptando la metodología empíricamente a la realidad y deficiencias encontradas, para mejorar el sistema de cada banco, en beneficio de todos los asociados y con su aprobación, la idea es que todas ganen y se beneficien del sistema.

El modelo de banca solidaria lleva funcionando en Pátapo desde el año 2016, cuatro años desde que se inició el primer banco llamado “Los Ángeles”, monitoreado sólo por 5 meses, por la ONG “Cuerpo de Paz”. Esto confirma la necesidad de inclusión financiera de Arrascue y Villegas (2014), que permite integrar los servicios financieros entre la población y las instituciones a través de servicios y productos que satisfagan las necesidades de financiamiento, inversión y ahorro.

Debido a causas coyunturales del clima, los voluntarios de la ONG Cuerpo de Paz, se retiran de Pátapo, dejando el primero banco formado y con una socia que aprendió rápido el sistema, quien toma el liderazgo independientemente de la ONG, sólo con el deseo de ayudar a otras mujeres a mejorar su calidad de vida con el sistema de ahorro. Es así como se convirtió en un modelo sostenible y autogestionado por las mismas socias que se han afiliado voluntariamente. Al año 2020 hay 8 bancos solidarios funcionando en el distrito de Pátapo; esto lo hace un modelo diferente a los bancos comunitarios que existen a nivel nacional o internacional, donde siempre hay una entidad detrás que los promueve ya sea una financiera o una ONG.

Figura 3

Elementos clave del funcionamiento del modelo de Banca solidaria



Elaboración: La autora

La figura 7 muestra los elementos clave de los bancos solidarios en seis Subcategoría: Ingresos, recursos, costos, actividades, canal y aliados o socios clave.

Osterwalder y Pigneur (2011) argumenta que, todo negocio genera un flujo de ingresos. Estas fuentes de ingresos pueden ser: cuota por suscripción, cuota de uso, préstamos, alquiler o leasing y publicidad. Aunado a esto se evidenció 5 fuentes de ingresos: cuota de aportación con un mínimo de 20 soles a más y es establecida por cada banco solidario. El segundo ingreso es la cuota para caja chica que se utiliza para comprar los útiles de escritorio y en muchos casos según acuerdos del banco se utiliza para completar montos en los préstamos otorgados. El tercero es el interés generado por los préstamos de 8% mensual, el cuarto son las devoluciones de los créditos y el quinto el pago de multas.

Por el contrario, Scott et al. (2016) indican sólo cuatro fuentes de ingreso; los aportes, las multas, las devoluciones e intereses. Es decir, en los bancos solidarios de Pátapo, se adicionó la cuota de caja chica.

El sistema de pago funciona con una fecha específica que obligatoriamente todos los socios cumplen, es siempre en efectivo y de forma presencial en reuniones.

Los Recursos claves, se refiere a los recursos físicos (locales, maquinaria), económicos (líneas de crédito, dinero en efectivo), intelectuales (marcas, información privada, patentes) y humanos (colaboradores, científicos, investigadores) que hacen que un negocio funcione (Osterwalder y Pigneur, 2011) vinculado a este concepto un *recurso* humano importante es la socia líder quien conoce la metodología y todo el sistema de banca solidaria, que además con su experiencia desde el año 2016, ha ido mejorando el sistema y participado por invitación de los grupos en la apertura de los bancos y cierre de año para la entrega de utilidades. La socia líder hace un trabajo de auditoría en todos los bancos que le solicitan, haciendo el cuadro y balance de cierre de año para entregar utilidades. Si bien es cierto, los recursos pueden ser físicos, económicos, humanos e intelectuales que hacen que un negocio funcione, podemos agregar la responsabilidad y la confianza como un recurso intangible de la banca solidaria

Osterwalder y Pigneur (2011), afirman que las actividades clave, son las acciones que lleva a cabo una empresa para crear y entregar la propuesta de valor, además

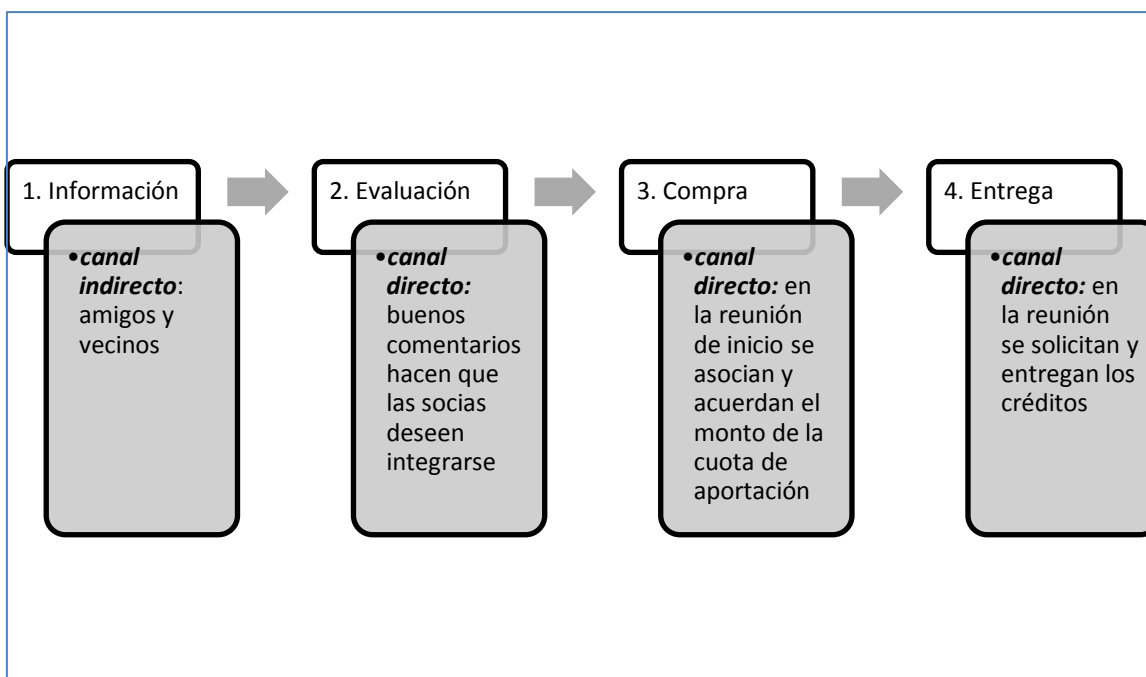
se relaciona con sus clientes, llega a los mercados y recibe ingresos. Estas acciones pueden ser resolución de problemas (consultorías, empresas de servicio, hospitales). En este mismo contexto la principal actividad de los bancos solidarios es la resolución de problemas a través de un servicio de ahorro y crédito que es obligatorio para todos los socios, antes de la pandemia de manera presencial. Podemos agregar que para brindar el servicio se requiere del entusiasmo de pertenecer al banco y asistir a las reuniones respetando siempre el reglamento interno.

La Estructura de costos, se refiere costos fijos y costos variables en los que incurre el negocio (Osterwalder y Pigneur, 2011), de acuerdo con lo expuesto todo negocio tiene costos tanto fijos como variables. Los bancos solidarios aún no valorizan todos los costos. Todos los costos serían fijos porque los gastos mensuales son financiados con recursos de caja chica. Si aumenta el número de ahorros y préstamos, puede que aumente los gastos en útiles de escritorio, por lo cual se convertirían en costos variables.

Según Osterwalder y Pigneur (2011), hay 5 fases en las que se usa el canal; información, evaluación, compra, entrega y post venta. Por el contrario, los bancos solidarios sólo tienen 4 fases, no tienen post venta. La mayoría de las socias patapeñas se informaron de los bancos solidarios por los buenos comentarios de alguna amiga o vecina.

Figura 4

*Fases y tipo de canal de la banca solidaria*



Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011)

Elaboración: La autora

La figura 8 muestra las fases y tipos de canal, es decir cómo los bancos solidarios mantienen contacto con sus asociados. Desde que los socios conocen el producto en la fase de información, es decir se enteran por un amigo o vecino de que existen bancos solidarios en Pátapo. Luego los socios evalúan la idea de pertenecer al banco, para lo cual los buenos comentarios recibidos de los socios y vecinos que ya integran un banco ayudan a tomar la decisión. En la fase de compra el socio acude a la reunión para ser aceptado por el grupo y pertenecer al banco solidario, aceptando el cumplimiento del reglamento interno y la obligación de ahorrar y solicitar crédito como parte del negocio. En la última fase de entrega se hace efectiva, el mismo día en que es aceptado en el grupo y da sus primeros aportes, el socio puede recibir su primer crédito en dicha reunión, de manera personal, presencial y el dinero en efectivo.

**Objetivo específico: Conocer el perfil de las socias y socios que integran los bancos solidarios, en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020.**

Osterwalder y Pigneur (2011), sustentan que hay varios tipos de segmento de mercado, entre ellos: mercados de masa, nichos de mercado, mercado

segmentado (puede atender a clientes diferenciados que pueden tener problemas y necesidades similares), mercado diversificado y plataformas multilaterales. En este contexto se evidenció que los clientes de los bancos solidarios pertenecen a un **mercado segmentado**, porque se puede atender a clientes diferenciados (hombres y mujeres con trabajo dependiente o independiente de diferentes sectores económicos; con problemas similares).

Según Ortiz et al. (2014) la segmentación es la identificación de características similares que posee un grupo o subgrupo de mercado. Esto ayuda a determinar quién es el cliente y quién no. En los siguientes aspectos: demográfico, económico y social. De este modo los bancos solidarios están formados en lo demográfico: por hombres y en su mayoría mujeres mayores de edad, que tienen trabajo dependiente e independiente (con negocio). En lo económico: dentro del sector educación, comercio, entre otros. En lo social: los y las socias están escolarizados, algunos sólo con secundaria y otros con estudios superiores.

La figura 9 muestra el perfil de las socias y socios que integran los bancos solidarios y responde a la pregunta ¿Para quién crean valor los bancos solidarios?



Figura 5

Perfil de los socios del modelo de Banca Solidaria



*Mercado segmentado*

Nota: El gráfico representa el perfil de los socios, basado en las respuestas de las entrevistas a las socias de los 3 bancos solidarios y teniendo en cuenta las características que debe tener un socio tomado Scott, Keogh, & Harris (2016) y el tipo de cliente para quien se crea valor según Osterwalder y Pigneur (2011).

Larios (2017) en su artículo de investigación “Oportunidad de emprendimiento blockchain en las prácticas de los no bancarizados”, plantea la hipótesis que los factores causales no monetarios y las prácticas financieras informales son importantes en las costumbres de las personas excluidas del sistema financiero. El enfoque va más allá de la inclusión financiera tradicional, el blockchain, es una tecnología alternativa de servicios financieros semi informales sin intermediación bancaria adaptable a las aspiraciones financieras de las personas y de los nuevos emprendimientos.

Estamos parcialmente en desacuerdo con la hipótesis de la investigación de Larios (2017), puesto que la mayoría de las socias no están excluidas del sistema financiero y a pesar de ello decidieron asociarse a los bancos solidarios que es una práctica informal. Por otro lado, estamos de acuerdo con el enfoque no tradicional de inclusión financiera que propone, donde no hay intermediación bancaria y que puede ser un sistema tecnológico moderno semi informal adaptado a las necesidades de los socios.

En paralelo coincidimos con Huamán y Conde (2017), quien afirma que hay sectores que no se han bancarizado, en aquellos hogares que sí cuentan con capacidad para ahorrar, estando inclusive en los niveles más ricos, demuestra los principales problemas que presenta la oferta de servicios financieros para atraer a potenciales usuarios. Presumiblemente, por el elevado costo de las transacciones financieras, la falta de confianza o de dinero en el sector financiero como enseñan algunas indagaciones especializadas. Se evidenció en la presente investigación que las socias si cuentan con la capacidad de ahorrar, cuentan con una cuenta bancaria, pero no acuden a la banca formal para solicitar un préstamo o ahorrar su dinero porque están convencidas que el sistema de banca solidaria les ofrece mejores condiciones de servicio que las entidades del sistema financiero.

Así mismo, Scott et al. (2016) definen tres características requeridas que el socio debe tener para poder agruparse en un banco comunitario: **confianza, capacidad y carácter**. En este contexto se comprobó que las socias fueron invitadas y aceptadas en el grupo porque inspiran **confianza**, esta es una de las características que debe tener un socio. El grupo confía en que devolverá los

préstamos solicitados, lo que implica que las socias deben ser conocidas y respetadas por el grupo.

La fuente de ingresos proviene de su trabajo dependiente o independiente, es decir tienen la **capacidad** de ahorrar y pagar los préstamos, siendo otra característica y requisito importante para ser socio, la capacidad también implica es que hayan participado en otros grupos, aunque no es excluyente en la realidad observada.

Hay socias que paralelamente participan en más de un banco solidario, lo que puede ser riesgoso en su capacidad de pago, se puede sobre endeudar o utilizar los préstamos de un banco para pagar deuda en otros bancos.

Otra característica requerida para ser aceptada como socio es el **carácter**. El socio es comunicativo porque expresa sus ideas en las reuniones, sociable no sólo en las reuniones, sino también participan de cumpleaños y otros eventos sociales, emprendedores algunos tienen su negocio propio y otros usan sus créditos para realizar sus proyectos, se destaca que los miembros de la junta directiva son personas honestas y confiables en el manejo de caja, todos los socios son responsables y puntuales en las reuniones y en sus pagos. La presente investigación evidencia las tres características que debe tener el socio.

**Objetivo específico: Descubrir los beneficios que ofrece el modelo de banca solidaria en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020**

La figura 10 muestra los beneficios tanto cuantitativos como cualitativos del modelo de banca solidaria.

Según, Osterwalder y Pigneur (2011) la propuesta de valor; son los beneficios o ventajas que se le ofrece al cliente, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema y pueden ser cuantitativos y cuantitativos

Figura 6

Beneficios cuantitativos y cualitativos de la banca solidaria



Fuente: Entrevistas a los socios de los bancos solidarios,2020  
Elaboración: La autora

Estos beneficios se ven reflejados en los bancos solidarios. *Los cuantitativos* son: adecuada tasa interés (8%), créditos rápidos (1 hora, tiempo que dura la reunión), facilidades de pago con cuotas de acuerdo con sus posibilidades (S/ 100 mínimo), el tiempo de devolución del crédito es máximo 12 meses y la entrega de utilidades al cierre del periodo. *Los cualitativos* son: la accesibilidad de todos los socios al crédito, la experiencia de ser socio mejora su calidad de vida puede viajar, arreglar su vivienda o ayudar a otros; le brinda comodidad en las reuniones son en la casa de algún socio, son reuniones cortas, amenas y respetuosas, les brinda estatus porque son personas con una cultura de ahorro y son reconocidos como socios puntuales y responsables en el grupo.

Los créditos otorgados ayudan a las socias a mejorar su calidad de vida implementando un negocio o mejorando su vivienda. Las socias manifiestan que con este sistema de ahorro y crédito ellas siempre ganan y se esfuerzan siempre por ahorrar, porque a final de año todos reciben sus utilidades aumentando así sus ingresos. De estas evidencias se cumple así el principal objetivo de la metodología de banca comunitaria descrito por Scott et al. (2016) mejorar la calidad de vida de los socios con un sistema que se ajusta a sus necesidades donde todos ahorran y todos ganan.

Huamán y Conde (2017), afirma que hay sectores que no se han bancarizado, aun estando en los niveles más ricos y teniendo la capacidad para ahorrar, demostró los principales problemas que presenta la oferta de servicios financieros como el elevado costo de las transacciones financieras, la falta de confianza o de dinero en el sector financiero. En este contexto las socias manifiestan que la banca financiera formal es más exigente en tiempos de pago y en cuotas.

La banca comunal ha sido validada como una herramienta vigente de Inclusión financiera de forma individual en un esquema grupal, que permitió el acceso a servicios financieros de ahorro, crédito, capacitación y asesoría organizacional (Consortio de organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa [COPEME], 2016).

De acuerdo con el Consortio de organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa (COMPEME, 2016), se confirma que el modelo de banca solidaria funciona, las socias se sienten satisfechas; la metodología aplicada es una herramienta vigente, que permite el ahorro y el crédito; pero aún no se dan las capacitaciones ni la asesoría organizacional dentro de los bancos solidarios.

Dentro de otros posibles beneficios del modelo de banca solidaria, la socia líder propone la creación de un seguro, que podría brindar una mejor experiencia y accesibilidad (valor cualitativo) a los socios frente a enfermedades o pandemias.

**Objetivo específico: Descubrir si los socios y las socias del distrito de Pátapo - Chiclayo 2020, conocen la metodología de banca comunitaria**

Scott et al. (2016) argumentan, un *Banco Comunitario* es un grupo de personas responsables y de confianza que ahorran juntas continuamente por un tiempo. Con lo ahorrado los socios acceden a crédito, solicitan préstamos con interés, participan sólo los miembros del banco. En un banco comunitario todos ahorran y todos ganan según las acciones que tengan, permite el acceso a crédito para facilitar actividades económicas, todos eligen a la junta directiva y elaborar su reglamento, imponen multas por tardanza, inasistencia, por no aportar, etc.; estas multas incrementan el fondo al momento de liquidar el banco, hace que todos ganen. Las ganancias se calculan sumando los intereses y multas compartidas entre todos los socios dependiendo de las acciones que tenga cada persona. Para formar un banco comunitario consta de 10 pasos.

De acuerdo con Scott et al. (2016), los bancos solidarios de Pátapo están formados por socios y socias responsables y de confianza, cumplen totalmente su reglamento; sí aplicaron la metodología de banca comunitaria, aunque desconocen que exista una metodología de 10 pasos y un manual donde esté contemplada. Según la experiencia de la socia líder, quien ha ido transmitiendo y enseñando el proceso, desde el inicio del banco hasta el cierre de periodo, aún sigue participando como asesora, auditora y socia de algunos bancos, cada vez que se lo solicitan.

El paso 1: formar el grupo, se ha cumplido de acuerdo con las características que debe tener un socio, confiable, con capacidad y carácter.

En el desarrollo de las reuniones se confirma el cumplimiento del paso 2: reunión informativa, paso 4: reglamento interno (se elabora en la primera reunión), paso 5: los primeros aportes, paso 6: los primeros préstamos, el paso 7: devoluciones, paso 9: liquidación. La reunión, es el espacio donde se dan las aportaciones, préstamos, devoluciones y el control de caja según las fechas establecidas por cada banco (mensual o quincenal), el cumplimiento y responsabilidad en los pagos y asistir puntualmente a las reuniones, de acuerdo con su reglamento interno. Cada

fin de año le solicitan a la socia líder calcular las utilidades y hacer la liquidación y cierre de año en el mes de diciembre.

Se confirmó, el cumplimiento del paso 3: “elegir a la junta directiva”, porque todos los bancos tienen presidente, tesorera y secretaria y manifestaron la confianza en su trabajo como dirigentes, cumpliendo también con una de las características que debe tener un socio para pertenecer a un banco solidario.

El paso 8: monitoreo, lo hace la junta directiva y la socia líder durante todo el año de funcionamiento del banco

El paso 10: el reinicio, cada banco hace su cierre de periodo en diciembre, en este mes ya no se hacen préstamos, sólo devoluciones, se reúne el dinero, se calcula, entrega utilidades y se empieza un nuevo periodo en enero del siguiente año. Algunos socios utilizan sus ganancias para sus aportes del nuevo periodo.

Los bancos solidarios funcionan bien, aun en situaciones de pandemia se han mantenido vigentes, enfrentando dificultades como el retiro de algunos socios, o la falta de pago; pero la confianza y el compromiso de cumplir y ponerse al día los mantiene unidos y animados de seguir.

García (2015), argumentó que la metodología de bancos comunales es una fundamental herramienta, que permite obtener varios beneficios; entre ellos el empoderamiento de la mujer como persona, en la familia y económicamente en las comunidades, pudiendo cubrir algunas necesidades básicas como mejorar su vivienda, acceder a educación, poder ahorrar, acceder a empleos, y por supuesto alimentación.

Con relación a lo expuesto por García (2015), se corroboró que la metodología de banca comunitaria es una herramienta que brindó beneficios a los socios. Aunque algunos beneficios obtenidos por los socios patapeños difieren de los declarados por García (2015).

Por otro lado, Pellejero y Valero (2017) plantea una alternativa de solución posible para corregir las limitaciones de la banca comunal de monto y plazo; propone introducir el crédito individual como una prometedora solución, aunque esta solución podría no ser un factor definitivo, por sí mismo, para incentivar el aumento de las tasas de conservación de los clientes. Debe complementarse con otras intervenciones, que contribuyan a generar más confianza entre los clientes.

Aunado a esto, la metodología de banca comunitaria usada por los bancos solidarios patapeños utiliza el crédito individual en un contexto grupal. Lo que confirma que la solución planteada por Pellejero y Valero (2017) funciona complementándose sobre

todo con una característica importante que debe tener un socio, la confianza y se le adiciona el carácter y la capacidad como perfil de un socio.

Finalmente se comprobó que la banca solidaria patapeña se ha formado teniendo en cuenta empíricamente los 10 pasos de la metodología de banca comunitaria el cual es diferente al descrito por Pellejero y Valero (2017) que se desarrolló en 3 etapas; la primera enfocada a empoderar y educar financieramente, la segunda propone conformar y consolidar los Bancos Comunales y la última dirigida seguir y asesorar a los pequeños negocios.



## V. CONCLUSIONES

En virtud de los resultados obtenidos en concordancia con los objetivos planteados, se concluye lo siguiente:

- 5.1. El modelo de banca solidaria es un negocio innovador formado por la propuesta de valor, el segmento de mercado, las actividades y recursos clave, relación con el cliente, costos, ingresos, canal y aliados clave. Estos 9 bloques hacen que el modelo funcione, incentivando en las socias y socios patapeños una cultura de ahorro y crédito.
- 5.2. Se concluye que los bancos solidarios vienen funcionando desde hace cuatro años, al año 2020 existen 8 bancos solidarios. Realizan actividades de resolución de problemas y brindan servicio financiero. Tienen 5 tipos de ingresos y sólo costos fijos, los recursos importantes es la junta directiva y la socia líder, utilizan el canal directo e indirecto
- 5.3. Deducimos que las socias y socios que integran los bancos solidarios representan un mercado segmentado, porque puede atender a clientes diferenciados. Así mismo los socios cumplen con las tres características requeridas para poder agruparse: confianza, capacidad y carácter, que plantea la metodología de banca comunitaria.
- 5.4. Por consiguiente, los beneficios que ofrece el modelo de banca solidaria no sólo son cuantitativos sino también cualitativos. Los cuantitativos como: la tasa de interés elegida por los mismos socios, la rapidez en la aprobación y entrega del crédito, el monto mínimo de cuota en las devoluciones, tiempo de pago de acuerdo con las posibilidades del socio y las utilidades que todos los socios reciben. Los cualitativos son: la accesibilidad de todos los socios al crédito, la experiencia de ser socio mejora su calidad de vida, puede viajar, arreglar su vivienda o ayudar a otros; le brinda comodidad en las reuniones porque son en la casa de algún socio, son reuniones cortas, amenas y respetuosas, les brinda estatus porque son personas con una cultura de ahorro y son reconocidos como socios puntuales y responsables en el grupo.
- 5.5. Finalmente, se descubrió que las socias y socios si aplican la metodología de banca comunitaria, aunque no saben que exista, a excepción de la socia líder quien ha leído el manual y con su experiencia durante estos cuatro años, ha ido adaptándola a la realidad patapeña, siempre con la aprobación de cada uno de los bancos solidarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Antes de finalizar se enumeran algunas recomendaciones que son importantes para mejorar el modelo de banca solidaria y que se pueden abordar en futuras investigaciones

- 6.1. Sería de gran ayuda que los bancos cuenten con herramientas tecnológicas como un formato Excel, un software o una app que faciliten el registro de los ingresos y costos.
- 6.2. Es importante que los socios y socias de los bancos solidarios mantengan las tres características requeridas para poder agruparse: confianza, capacidad y carácter, que plantea la metodología de banca comunitaria.
- 6.3. Se recomienda que los bancos solidarios incluyan dentro de sus beneficios la capacitación y el asesoramiento en finanzas personales.
- 6.4. Se sugiere a los miembros de la junta directiva dominar individualmente la metodología basada en los 10 pasos, principalmente el cuadro y cierre final de caja.
- 6.5. La Municipalidad distrital de Pátapo, debe reconocer a los socios y socias como agentes económicos de cambio que fomentan una cultura de ahorro y crédito en el distrito, esto le daría mayores beneficios cualitativos al modelo
- 6.6. Se recomienda seguir investigando el modelo de banca solidaria con el mismo enfoque cualitativo y el método de casos, bajo la teoría del diseño organizacional o el modelo cooperativo
- 6.7. Se recomienda que el modelo de banca solidaria se replique no sólo en el distrito de Pátapo, sino en otras ciudades a nacional.

## REFERENCIAS

- Arrascue, D., & Villegas, W. (2014). *Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://core.ac.uk/download/pdf/71999587.pdf>
- Blaz, N. O., & Gutierrez, M. V. (2013). *Nivel de Satisfacción de las socias de los bancos comunales de la ONG Manuela Ramos*. Tarapoto: Repositorio Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/discover>
- Calle, J. (2017). Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017. Piura, Perú. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle\\_vj.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10789/calle_vj.pdf?sequence=1)
- COPEME. (2016). *Banca Comunal:Herramienta de Inclusión Financiera por Excelencia*. Cuzco.
- Demisguc, A., Kapler, L., Dorothe, S., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *La base de Datos Global Findex 2017-Medición de la Inclusión Financiera y la revolución de la Tecnología Financiera*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de Repositorio del Banco Mundial: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ovSP.pdf>
- FINCA Perú. (12 de Setiembre de 2020). Obtenido de [http://fincaperu.org.pe/quienes\\_somos.php?id=1](http://fincaperu.org.pe/quienes_somos.php?id=1)
- García, H. S. (2015). *Metodología de los Bancos Comunales para el empoderamiento de las mujeres del área rural brindada por Fundación Mujer y Desarrollo Económico Comunitario, departamento de Matagalpa durante el 2013*. Recuperado el 13 de Enero de 2020, de Repositorio digital Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <http://repositorio.unan.edu.ni/1798/1/5328.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education .
- Huamán, L. L., & Conde, R. R. (2017). Los créditos grupales - Tambos comunales y el fomento al ahorro en beneficio de las mujeres emprendedoras clientes de la EDPYME Credivisión S.A. del distrito de San Sebastian periodo 2015. Cuzco. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de Repositorio digital Universidad Andina del Cuzco: Repositorio digital Universidad Andina del Cuzco [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/685/3/Leydi\\_Rolly\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/685/3/Leydi_Rolly_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Larios, G. J. (1 de noviembre de 2017). Oportunidad de emprendimiento blockchain en las prácticas de los no bancarizados. *Harvard Business Review*. Recuperado el 18 de setiembre de 2020, de

- <https://store.hbr.org/product/blockchain-entrepreneurship-opportunity-in-the-practices-of-the-unbanked/BH861>
- Moreno, A. M., Flores, V., Briones, J. E., Vásquez, I., Aceves, J. N., & Gonzáles, N. E. (2009). *Bancos Comunales: su Organización y Funcionamiento*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de [www.itson.mx](http://www.itson.mx): [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no64/15a-bancos\\_comunales\\_su\\_organizacion\\_y\\_funcionamiento.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no64/15a-bancos_comunales_su_organizacion_y_funcionamiento.pdf)
- Municipalidad Distrital de Pátapo. (2011). Plan de Desarrollo Concertado 2011-2021.
- Ortiz, M., Silva, H., Gonzáles, J., Martínez, D., Giraldo, M., & Juliao, D. (2014). *Marketing: Conceptos y Aplicaciones*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de Modelo de Negocios* (primera edición ed.). (S. Centro de Libros PAFP, Ed.) Barcelona: Grupo Plantea.
- Pellejero, J., & Valero, M. (2017). *Oportunidades y limitaciones de la banca comunal y los desafíos de una transición al crédito individual*. Recuperado el 14 de Enero de 2020, de Universidad Autónoma de Madrid: <https://www.mastermicrofinance.com/Investiga>
- SBS. (2015). *Resolución S.B.S. N° 4174-2015*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe): [https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT\\_CN/DV\\_INT\\_CN/1559/v1.0/Adjuntos/4174-2015.r.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1559/v1.0/Adjuntos/4174-2015.r.pdf)
- Scott, L., Keogh, B., & Harris, J. (2016). *Programa de Ahorro y Crédito*. Lima: Programa de Desarrollo Económico Comunitario de Cuerpo de Paz-Perú.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas en administración, negocios internacionales, recursos humanos y marketing*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres, segunda edición. Lima-Perú.
- Vargas, X. (2007). *¿Cómo hacer una investigación cualitativa?* México: ETXETA.SC.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### *Pasos para un iniciar Banco Comunitario*

1. Formar el grupo
2. La reunión informativa
3. Elegir la junta directiva
4. Elaborar el reglamento interno
5. Los primeros aportes
6. Los primeros préstamos
7. Las primeras devoluciones
8. El monitoreo
9. La liquidación
10. El reinicio

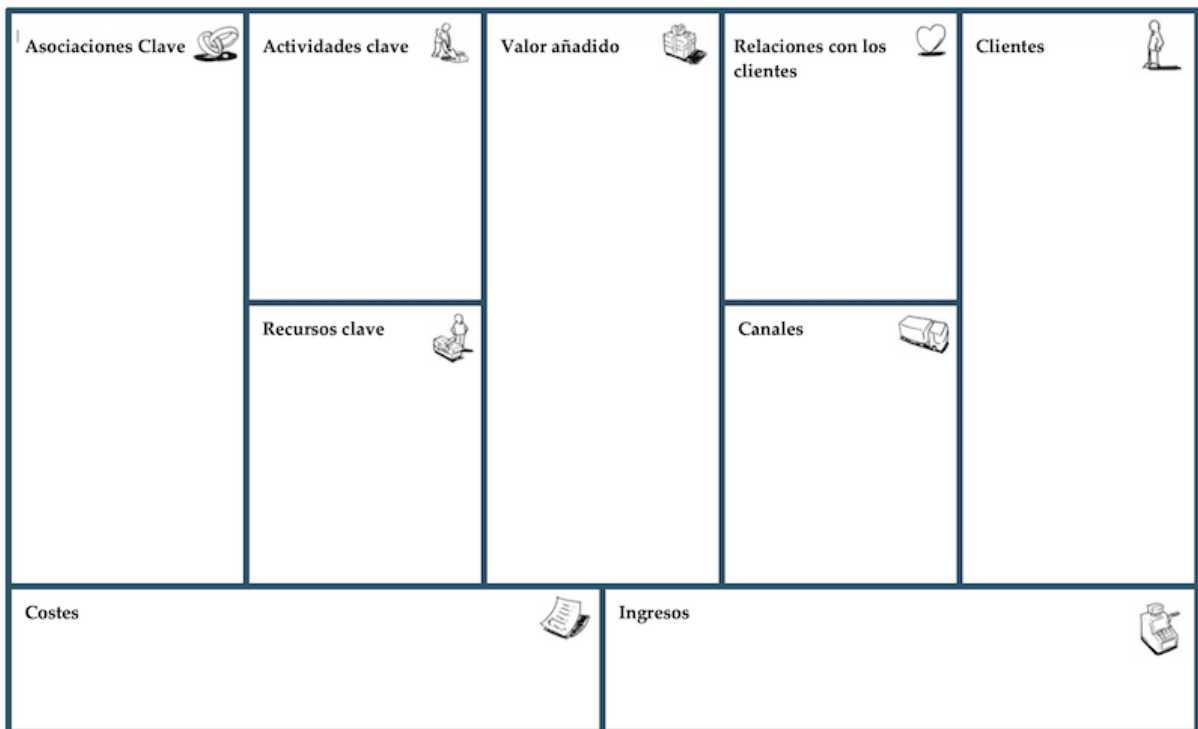
Fuente: Scott, et.al. (2016)

Elaboración: La autora



### Anexo 3

#### Plantilla para el Lienzo del Modelo de Negocio



Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011)



## Anexo 4

### Propuesta de Valor

<b>Cuantitativos</b>	<b>Cualitativos</b>
Precio	Diseño
Velocidad del servicio	Experiencia del cliente
Reducción de costes	Novedad
	Personalización según necesidad del cliente
	Comodidad/ utilidad
	Accesibilidad
	Marca/ estatus

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011)

Elaboración: La autora

## Anexo 5

### Fases de Canal

Tipos de canal		Fases de canal				
Propio	Directo	<b>1. Información</b> ¿Cómo damos a conocer los productos y servicios de nuestra empresa?	<b>2. Evaluación</b> ¿Cómo ayudamos a los clientes a evaluar nuestra propuesta de valor?	<b>3. Compra</b> ¿Cómo pueden comprar los clientes nuestros productos y servicios?	<b>4. Entrega</b> ¿Cómo entregamos a los clientes nuestra propuesta de valor?	<b>5. Posventa</b> ¿Qué servicio de atención posventa ofrecemos?
	Equipo comercial					
Ventas en internet						
Tiendas propias						
Socio	Indirecto					
	Mayorista					

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011)

## **Anexo 6**

### *Categorías de Relación con el cliente*

<b>Asistencia personal</b>	Un asistente de venta se comunica con el cliente. Puede ser también una asistencia exclusiva a un solo cliente más íntima
<b>Autoservicio</b>	No hay relación directa con los clientes. Ellos se sirven solos
<b>Servicios automáticos</b>	Combina autoservicio con procesos automáticos

Fuente: Osterwalder y Pigneur (2011)

Elaboración: La autora

## Anexo 7

### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTAS
<b>Modelo de Banca Solidaria</b>	¿Cómo funciona el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo, Chiclayo? 2020?	Describir el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo - Chiclayo 2020	Explorar el funcionamiento de los bancos solidarios en el distrito de Pátapo - Chiclayo 2020.	ELEMENTOS CLAVE DEL FUNCIONAMIENTO	<i>Canal</i> <i>Ingresos</i> <i>Recursos claves</i> <i>Actividades clave</i> <i>Costos</i> <i>Aliados clave</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo se enteró de la existencia del banco? (canal)</li> <li>2. ¿Cuánto tiempo lleva integrando el banco?</li> <li>3. ¿Cuáles son los ingresos del banco?</li> <li>4. ¿Cómo funciona el sistema de pago? es decir para que reciba los aportes de los socios y se haga las devoluciones</li> <li>5. ¿Qué recursos financieros utiliza para que funcione? (Hay aportes por tardanza o multas)</li> <li>6. ¿Qué recursos humanos necesita para que funcione el banco (personas que ayudan al funcionamiento del banco)</li> <li>7. ¿Qué otros recursos necesitan para que funcione el banco? (además del dinero y las personas)</li> <li>8. ¿Cuáles son las principales actividades que hace que funcione el sistema del banco? (reuniones quincenales, mensuales, ahorro obligatorio, solicitud de crédito)</li> <li>9. ¿Cuáles son los costos fijos (luz, agua, local), variables (papelotes, plumones, etc.)</li> </ol>

						en que se incurre para que funcione el banco?
			Caracterizar el perfil de las socias y socios que integran los bancos solidarios, en el distrito de Pátapo - Chiclayo 2020	SOCIOS	<i>Segmento de mercado Confianza Capacidad Carácter</i>	<p>10. ¿Utiliza otros Medios externos de ahorro y crédito (tiene cuentas en el Banco de la nación u otros bancos, o tiene tarjetas de crédito o débito)</p> <p>11. ¿Por qué cree usted que fue invitado y aceptado en el banco?</p> <p>12. ¿Usted es conocido y respetado por el grupo?</p> <p>13. ¿Cuál es la fuente de ingresos que le permite seguir ahorrando? (segmento cliente)</p> <p>14. ¿Ha participado en otros grupos, en otros bancos comunitarios?</p> <p>15. ¿Es socio de otros bancos paralelamente?</p> <p>16. ¿Usted comunica sus ideas o desacuerdos en las reuniones?</p> <p>17. ¿En qué reuniones participa fuera de las reuniones del banco, por ejemplo, cumpleaños de los socios, entre otros?</p>
			Descubrir la satisfacción de participar en el modelo de banca solidaria en el distrito de Pátapo -	BENEFICIOS	<i>Propuesta valor Relación</i>	<p>18. ¿Qué problema o necesidad le ayuda a resolver el ser socio del banco? (propuesta de valor)</p> <p>19. ¿Por qué solicita un préstamo en el banco solidario y no en un banco del sistema</p>

			Chiclayo 2020			<p>financiero?</p> <p>20. ¿Para qué tipo de actividad destina el crédito que han solicitado?</p> <p>21. ¿El crédito le ha permitido mejorar su vivienda?</p> <p>22. ¿Se sienten satisfecho con las metas alcanzadas con el crédito otorgado?</p> <p>23. ¿Ha aumentado sus ingresos con las utilidades generadas?</p> <p>24. ¿A qué destina las utilidades que recibe?</p> <p>25. ¿Qué lo motivó a asociarse?</p> <p>26. ¿Qué beneficios le gustaría recibir como socio del banco?</p>
			<p>Descubrir si los socios y las socias del distrito de Pátapo - Chiclayo 2020, conocen la metodología de banca comunitaria</p>	<p>METODOLOGÍA DE BANCA COMUNITARIA</p>	<p><i>Reuniones internas</i> <i>Junta directiva</i> <i>Reglamento interno</i> <i>Liquidación del periodo</i></p>	<p>27. ¿Conoce los 10 paso de la metodología de banca comunitaria?</p> <p>28. ¿Tiene confianza en los miembros de la junta directiva?</p> <p>29. ¿Por lo general, cuáles son los plazos de pagos que ofrecen a los socios?</p> <p>30. ¿Cómo se entregan los préstamos a los socios? (canal)</p> <p>31. ¿Asiste siempre a las reuniones?</p> <p>32. ¿Conoce su reglamento interno?</p> <p>33. Usted está conforme en la forma en que se maneja el banco</p>

## ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CATEGORÍAS	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ANÁLISIS DATOS
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿Cómo funciona el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Describir el modelo de banca solidaria como alternativa de ahorro y crédito en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El modelo de banca solidaria es una buena alternativa no formal de negocio a través del ahorro y la facilidad de crédito que brinda</p>	<p>-Elementos clave del funcionamiento</p> <p>- Socios</p> <p>-Beneficios</p> <p>-Metodología</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>8 bancos solidarios. Cada banco con un promedio de 20 socios. Una población promedio de 160 socios y socias</p>	<p><b>Método: cualitativo</b></p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Método de caso</p>	<p>Observación directa</p> <p>Entrevistas estructuradas</p> <p>Material visual</p> <p>Análisis documental</p>	<p>poder procesar la información, se transcribió en Word las entrevistas, luego se elaboró diagramas y esquemas basados en</p>

<p>distrito de Pátapo Chiclayo? 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Explorar el funcionamiento de los bancos solidarios en el distrito de Pátapo - Chiclayo 2020</p> <p>Caracterizar el perfil de las socias y socios que integran los bancos solidarios, en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020</p> <p>Descubrir la satisfacción de participar en el modelo de banca solidaria en el distrito de Pátapo -Chiclayo 2020</p> <p>Descubrir si los socios y las socias del distrito de Pátapo -Chiclayo 2020, conocen la metodología de banca comunitaria</p>	<p>beneficios a las personas que se asocian, dando apertura a la formación de nuevos bancos solidarios y la incorporación de nuevos socios en el distrito de Pátapo Chiclayo</p>		<p><b>Muestra:</b> Muestreos no probabilísticos de tipo intencional</p> <p>3 casos de bancos solidarios (entrevista 5 personas 3 miembros de la junta directiva de cada uno de los casos y algunos socios voluntarios)</p>		<p>Matriz de desgravación Matriz de triangulación</p>	<p>las categorías y subcategorías planteadas basados en los objetivos planteados</p>
---	---	--	--	--	--	---	--



### ANEXO 9: MATRIZ DE DESGRAVACIÓN DE ENTREVISTAS

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>SOCIA LIDER</b>	<b>PRESIDENTA</b>	<b>TESORERA</b>	<b>SOCIA 1</b>	<b>SOCIA 2</b>
1. ¿Cómo se enteró de la existencia del banco? (canal)	Me enteré por un miembro de la ONG cuerpo de paz de Estados Unidos que llegó al distrito, estaba buscando personas así que ahí, tuve la noticia, el conocimiento me lo dio la asesora y empezamos a trabajar por 5 meses. Con ellos hicimos el primer banquito en el año 2016. Sigo en contacto por amistad con la persona que me enseñó el sistema. Tengo una amistad con la promotora, pero ya no hay indicaciones	Por mis vecinas mis amigas, escuché que estaban comentando acerca de esto y me gustó así es que puse interés y decidí buscarlas y que me consideren dentro del grupo que se estaba armando	Por una vecina que había participado varias veces en un banco	Por una amiga que es mi vecina	Me enteré por intermedio de mi amiga Anita que iba a funcionar un banquito y me anoté
2. ¿Cuáles son los ingresos del banco?	Los ingresos son los aportes de las socias	Bueno acá es de acuerdo al aporte de cada persona no	No hay ingreso fijo, provienen de los aportes de los socios	Aportes de los socios e intereses de los préstamos realizados	son las aportaciones y de las aportaciones se prestan a las socias y eso genera interés
3. ¿Cómo funciona el	Bueno la primera	De acuerdo al aporte	Los aportes mensuales	Se da un aporte	funciona mensual aportamos cierta cantidad

<p>sistema de pago? Es decir, para que reciba los aportes de los socios y se hagan las devoluciones</p>	<p>reunión se establece la primera cuota mínimo de aporte no hay máxima, se determina ahí cada que tiempo se va tener las reuniones semanales, quincenales, mensuales</p>	<p>que realizan cada persona</p>	<p>y las devoluciones son mensuales</p>	<p>mensual el día 3 de cada mes. El socio decide su aporte</p>	
<p>4. ¿Qué recursos financieros utiliza para que funcione? (Hay aportes por tardanza o multas)</p>	<p>Los aportes de las socias, las devoluciones, los intereses y las multas que se establecen en las reuniones por falta o por no pago esos son los recursos que utilizamos</p>	<p>Ósea cada persona tiene un aporte, algunas son de 50 soles otras pueden dar un poco más, lo mínimo que se está aportando es 50 soles, en base a eso son los aportes y en base a eso se reciben los beneficios</p>	<p>Este banco no funciona con multas ni tardanzas. No cobran por esas cosas</p>	<p>Aporte de los asociados y los intereses obtenidos cada mes</p>	<p>Ya pues nuestra aportación y de nuestra aportación se presta a las mismas socias y eso genera el interés</p>
<p>5. ¿Qué recursos humanos necesita para que funcione el banco (personas que ayudan al funcionamiento del banco)</p>	<p>Las socias con las que formamos una directiva que es la que encabeza y dirige el banquito.</p>	<p>Son las socias que integran todo este banquito Que las integrantes que conforman este banquito sean personas</p>	<p>Trabajaba con la secretaria y la presidenta, pero con este problema que se ha presentado de la pandemia, ya no</p>	<p>La junta directiva y los asociados</p>	<p>las aportaciones de todas las socias</p>

		responsables.	podemos reunirnos lo estoy haciendo sola, pero al finalizar el año para entregar utilidades la señora Maritza Hurtado estará con nosotros		
6. ¿Qué otros recursos necesitan para que funcione el banco? (además del dinero y las personas)	Un local, útiles de escritorio, calculadora	Bueno aquí el banquito generalmente para que funcione son que todas las socias se comprometan hacer sus préstamos que, lo devuelvan y nuevamente se le puede dar otro préstamo y de esa manera el banquito crece	Se necesita la unión y responsabilidad de todos los socios	Uso de tecnología, crear un WhatsApp de grupo	Este aparte de las aportaciones, el ingreso es el interés que se presta el dinero de las socias
7. ¿Cuáles son las principales actividades que hace que funcione el sistema del banco? (reuniones quincenales, mensuales, ahorro obligatorio, solicitud de	La principal actividad es el entusiasmo de pertenecer al banquito, el ahorro y la disponibilidad de volver, eso es indispensable para	Nuestras reuniones, que estemos de acuerdo con todos los lineamientos, nuestros préstamos y nuestras cuotas fijadas	Las reuniones son virtuales y se hacen cada mes	Las reuniones donde se dan las aportaciones y las devoluciones más los intereses	Son los préstamos y de esa manera genera el interés

crédito)	que funcione				
8. ¿Cuáles son los costos fijos (luz, agua, local), variables (papelotes, plumones, etc.) en que se incurre para que funcione el banco?	Al empezar el funcionamiento eh, nosotros fijamos una cuota a la que le llamamos caja chica que puede ser de 1 sol, 2 soles en algunos banquitos han llegado a ser de 5 soles. Al cerrar el año le damos algo simbólico a la dueña de la casa donde hacemos reuniones para sus gastos de luz.	Para cada reunión se fijan los papelotes, los lapiceros, cada socia trae su cuaderno	Gastos de escritorio, gastos en papelote, lapicero, plumones, corrector, lapicero, libro de caja, cuadernos	Por ahora no hay ningún costo fijo ni variable	En este caso no se paga alquiler del local, ni luz, ni agua
9. ¿Utiliza otros Medios externos de ahorro y crédito (¿tiene cuentas en el Banco de la nación u otros bancos, o tiene tarjetas de crédito o débito?)	Sólo en el banco de la nación	Si, mi tarjeta del banco de crédito y banco de la nación	No utilizo ningún tipo de tarjetas	Cuenta en el banco de la Nación con tarjeta débito	Ninguno
10. ¿Por qué cree usted que fue invitado y aceptado en el banco?	La invitación la hizo el municipio por intermedio de los	Porque nos conocemos entre vecinas y nos consideramos que	Porque me considero una persona responsable y con	Porque soy responsable y tengo un ingreso fijo	porque porque soy una persona responsable y puntual pasamos al siguiente

	comedores populares, como yo pertenezco en mi barrio a un grupo de personas que organizamos el aniversario del barrio 24 de junio, hacemos chocolatada para navidad.	somos responsables y que vamos a poder cumplir aparte que vamos a recibir un beneficio	muchas ganas de salir adelante		
11. ¿Usted es conocido y respetado por el grupo?	Sí, eso me parece, hasta ahora no he tenido ningún problema con nadie, los problemas que se suscitan como en todas partes pero que tienen solución, hay diferencias de opiniones pero que a las finales se llegan acuerdos democráticos.	si	Si soy conocida, muy conocida	Si	Si
12. ¿Cuál es la fuente de ingresos que le permite seguir ahorrando? (segmento cliente)	Mi pensión de viudez, pago de CTS por la empresa de Pucalá y mi negocio	Mi trabajo	Soy consultora de productos de belleza	Mi trabajo como docente	Bueno en mi caso es que soy una mujer trabajadora y eso me genera mi ganancia para seguir aportando

	independiente en mi casa				
13. ¿Ha participado en otros grupos, en otros bancos comunitarios?	Desde la época de mi colegio la profesora nos incentivaba en el ahorro, también participo en grupos para trabajar por el barrio	No es la primera vez que estamos conformando las vecinas este banquito	No	SI	Si
14. ¿Es socio de otros bancos paralelamente?	Si, soy socia del banco Los emprendedores y otros bancos	No	No	NO	si en otras fechas
15. ¿Usted comunica sus ideas o desacuerdos en las reuniones?	Si, a veces me piden que de mi opinión	Si las reuniones son abiertas y todos podemos participar, si algo vemos que no está bien lo decimos	Por ahora no hay reuniones presenciales, pero siempre estamos en comunicación. ¿Y antes del confinamiento participaba en reuniones? Por supuesto que sí, puesto ya que todas somos personas conocidas y siempre estamos unidas	SI	claro tengo que manifestarme por qué de las ideas se aprende y esto ayuda a caminar bien al banco. Solo en las reuniones que tenemos para aportar ahí decimos si estamos de acuerdo o en desacuerdo porque las socias no pensamos igual

<p>16. ¿En qué reuniones participa fuera de las reuniones del banco, por ejemplo cumpleaños de los socios, entre otros?</p>	<p>Si en cumpleaños de amistades, aunque por la pandemia se han dejado las reuniones</p>	<p>Bueno habíamos programado al inicio de la conformación de este año del banquito al final que haríamos una chocolatada como se ha dado esto de la pandemia se ha quedado suspendido, quizá para el próximo año</p>	<p>Debido al tiempo difícil que estamos pasando con esta epidemia ha quedado suspendido toda clase de reuniones por nuestra seguridad</p>	<p>El cumpleaños de familiares y amigos</p>	<p>No</p>
<p>17. ¿Qué problema o necesidad le ayuda a resolver el ser socio del banco? (propuesta de valor)</p>	<p>El ser socio del banco me ha permitido pagar algunas deudas e invertir en mi negocio</p>	<p>Bueno yo tenía un proyecto de mi mausoleo y gracias al banquito hice mi préstamo lo he podido cumplir en un 80% y si Dios mediante seguimos próximamente yo lo terminaría porque este sistema del banquito te ayuda</p>	<p>En primer lugar, para generar un ahorro y luego cuando necesito un préstamo para alguna situación una necesidad y aparte el interés que se cobra en el banquito es bajo.</p>	<p>Me ayudó a continuar con la construcción de mi casa</p>	<p>En varias necesidades cómo arreglar mi casa, solucionar problemas de mis hijos</p>
<p>18. ¿Por qué solicita un préstamo en el banco solidario y no en un</p>	<p>Bueno porque es mucho más fácil, este por ejemplo nos</p>	<p>Bueno yo cuando he sacado generalmente en el banco las tasas y</p>	<p>Porque el interés que se cobra es bajo a diferencia de las</p>	<p>Porque yo elijo la forma de pago, cantidad y tiempo</p>	<p>Por qué, porque me parece más seguro en el del banquito donde estamos integrando antes que prestar en un banco porque los bancos son muy</p>

<p>banco del sistema financiero?</p>	<p>permite a todas ahorrar un dinero hacer un préstamo que pagamos intereses por ese préstamo, pero a las finales vamos a ganar también, ósea ahorramos nos prestan y las finales recuperamos nuestro ahorro con una ganancia adicional, eso hace que uno deje cualquier entidad financiera en la que sólo vas a pagar intereses y devolver lo que te prestaron vas a pagar más de lo que te prestaron</p>	<p>el tiempo que te dan no te dan para que pagues menos de un año o año y medio, sin embargo, en estos banquitos tú puedes sacar una cantidad más o menos, pero si tú puedes pagar rápido, rápido terminas sería menos el interés, en las otras bancas no porque te lo fijan a año y año medio</p>	<p>financieras</p>		<p>exigentes</p>
<p>19. ¿Cuánto tiempo lleva integrando el banco?</p>	<p>Desde setiembre del 2016 y el segundo en enero 2017 y así que se han ido formando los otros</p>	<p>2 años hasta diciembre</p>	<p>Dos años aproximadamente</p>	<p>1 año 11 meses</p>	<p>2 años</p>



<p>20. ¿Para qué tipo de actividad destina el crédito que han solicitado?</p>	<p>Como te digo para mi negocio y también porque, por decir me solicitaba algún familiar y yo le sacaba como intermediaria</p>	<p>Ya como te comenté tenía mi proyecto del mausoleo y en eso lo utilicé</p>	<p>El préstamo que se solicita en el banco para el arreglo de mi vivienda o también para implementar un pequeño negocio o iniciar un pequeño negocio</p>	<p>Mejorar mi vivienda</p>	<p>Para mejorar mi vivienda</p>
<p>21. ¿El crédito le ha permitido mejorar su vivienda?</p>	<p>También he hecho algunos arreglos, pequeños, pero si me ha servido.</p>	<p>Bueno en un mínimo gasto, más ha sido para mejorar mi mausoleo</p>	<p>Bueno permite hacer unos pequeños arreglos en la vivienda</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>
<p>22. ¿Se sienten satisfecho con las metas alcanzadas con el crédito otorgado?</p>	<p>Si aparte de los contratiempos que en estos últimos meses hemos tenido en algunos banquitos, me siento satisfecha, funciona todo esto funciona</p>	<p>Si</p>	<p>Si porque nos da facilidades para poder pagar el préstamo</p>	<p>Si</p>	<p>Claro por su puesto</p>
<p>23. ¿Ha aumentado sus ingresos con las utilidades generadas?</p>	<p>Si mejoraron, en el primer banquito desde el comienzo me generó ganancia</p>	<p>Si</p>	<p>El año pasado si me ayudó bastante las utilidades, este año bueno vamos a esperar que todo salga bien con</p>	<p>Si</p>	<p>Si</p>

			la bendición de nuestro señor.		
24. ¿A qué destina las utilidades que recibe?	Bueno en algunas veces ha sido como siempre se reparten antes de navidad, para los regalos de navidad de mis nietos y si ya esos regalos los tenía para seguir ahorrando el siguiente ciclo  En Navidad para regalos y también para el ahorro del nuevo ciclo invertir de acuerdo a la necesidad del momento de aquí en adelante ya tendrá un solo destino.	Bueno aparte de mi mausoleo, lo utilizo para viajar	Este año las utilidades la utilizaré en aumentar mi negocio ya que no se puede viajar a ningún lugar	Disfrutar paseando con mis nietos	Para apoyar a mis hijos
25. ¿Qué lo motivó a asociarse?	Lo que me motiva siempre es reunir a personas para que mejoren su condición de vida	Me incentivó bastante el ahorro, el ahorro	A generar un ahorro con el fin de invertir en algo productivo	El deseo de ahorrar	Por lo que nos conocemos y el trabajo es de todas las socias, más que todo trabajamos en armonía
26. ¿Qué beneficios le	Mira de primera	Ser reconocida como	Accesibilidad claro	Estar más informada	Me gustaría que haya un

<p>gustaría recibir como socio del banco?</p>	<p>instancia una convivencia social, pensar en que nos deberíamos unir para celebrar cumpleaños y estar en las enfermedades de los socios</p> <p>Crear un seguro</p> <p>Con este sistema tengo entendido que se puede formar una cooperativa con todas las de la ley</p> <p>Y con ese sistema se brindaría ayuda a toda la comunidad de Pátapo.</p> <p>Todos están contentos como te digo el problema que en esta pandemia surgieron muchos inconvenientes</p> <p>Esto nos hace pensar en un seguro que nos cubra estas eventualidades es</p>	<p>socia, tener más accesibilidad al crédito y que las tasas de interés se reduzcan</p>	<p>cada socia se hace responsable de sus préstamos devoluciones y tiene más oportunidad para poder adquirir nuevo crédito en otras ocasiones por ser una persona responsable durante todo el tiempo como socia en el banquito</p> <p>Me gustaría que me reconozcan como una persona responsable aparte, claro adquirir más experiencia como tesorera ente banco y que todo el grupo este contento con mi función.</p>	<p>a través de un grupo de WhatsApp</p>	<p>reconocimiento para el trabajo qué es el ahorro y que se abran más banquitos porque es bueno para todos incentivar el ahorro es bueno</p>
---	---	---	---	---	--

	necesario que yo me empape más				
27. ¿Conoce los 10 pasos de la metodología de banca comunitaria?	si	NO	No conozco nada de la metodología del banco	No	No
28. ¿Tiene confianza en los miembros de la junta directiva?	Si. Bueno eh me inspiran confianza por el deseo que tienen que el banquito funcione, hay errores, pero no son intencionales, hay errores por desconocimiento, porque el sistema es nuevo	Si	Claro que si ya que son personas muy responsables y conocidas ósea mis vecinas	Si	Si
29. ¿Cómo se aprueban y se entregan los préstamos?	En reunión con la participación de todas de acuerdo con la cantidad de dinero que hay se les da lo que solicitan. Se entrega en reunión personalmente	Mira en cada reunión, primero el aporte, luego las socias dicen yo necesito un préstamo y de todo lo que se ha juntado de los aportes más el interés se ve con cuanto se cuenta, y según eso para todas	Los créditos se otorgan de acuerdo al ahorro que tiene cada socio. Se hace el préstamo de acuerdo a la cantidad de dinero de ahorro, se podría dar los días 3 que es el día de la reunión mensual que	El día de la reunión, 3 de cada mes, solicitan en reunión préstamo los socios que desean, se analiza la cantidad que desea y ese mismo día se les entrega. Lo hace entrega la	Reunión bueno en el caso mío yo quiero un préstamo, por ejemplo, le digo señora Lorena yo deseo un préstamo para el mes de julio me aprueban y las socias que se anotan les dan En reunión y en efectivo

		<p>se vayan contentas de todo lo que hay se presta a todas las que piden.</p> <p>Se entregan en efectivo y en la reunión</p>	tenemos	tesorera en reunión	
30. ¿Por lo general, cuáles son los plazos de pagos que ofrecen a los socios?	<p>La cuota mínima de pago del préstamo es 100 soles y el plazo es de acuerdo al préstamo máximo es un año para pagar mensual pero dentro de un año se tiene que cancelar de acuerdo a la cantidad que lleven, por ejemplo, si es 500 es 5 meses</p>	<p>Es de acuerdo a como tú puedas pagarlo, tu obtienes tu préstamo si en la próxima reunión tienes tu aporte aparte tu interés cancelas de una vez, pero sino el tiempo que demoren los meses, por decir se tiene plazo hasta noviembre que tienes que cumplir con ese préstamo.</p>	<p>Con el compromiso de que las devoluciones se hagan cada día de las reuniones que tenemos</p>	<p>Los socios deciden el tiempo y la cuota a pagar de acuerdo a sus posibilidades</p>	<p>Eso depende como de uno como quiera cancelar su préstamo puede ser un mes o 6 meses, depende lo que uno quiera porque por ejemplo uno cancela su préstamo tiene opción a sacar otro préstamo</p>
31. ¿Asiste siempre a las reuniones?	<p>Regularmente sí, ya con esto de la pandemia ya no he podido asistir</p>	<p>Bueno sí, una de las políticas es que teníamos que asistir a las reuniones, pero por la pandemia todo quedó suspendido</p>	<p>Si estoy presente siempre, porque lo que pasa es que las reuniones se hacen en mi casa</p>	Si	<p>Sí, ahorita no estamos haciendo reuniones por eso de la pandemia</p>

32. ¿Conoce su reglamento interno?	Si	Si	SI	No	Si, asistir puntuales a las reuniones, aportar todos los meses
33. Usted está conforme en la forma en que se maneja el banco	Si, pero también pienso que debe mejorar, por decir que las socias tengan un mayor conocimiento, de cómo controlar sus aportes, sus intereses no, como no hay muchas personas que sepan eh, puede prestarse a que las engañen como quisiera que todas se preparen y puedan defender sus derechos económicos.	Si porque un imprevisto es una manera rápida de obtener el dinero y es fácil también de pagarlo	Durante este tiempo que llevamos los socios reunidos en este banco todos trabajamos sin ningún problema	Si	Sí, estoy conforme

### ANEXO 10: MATRIZ DE TRIANGULACIÓN

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>CONVERGENCIA</b>	<b>DIVERGENCIA</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
1. ¿Cómo se enteró de la existencia del banco? (canal)	4 de las mujeres entrevistadas se enteraron de la existencia del banco por amigas o vecinas	Sólo la socia líder, quien inicia los banquitos en Pátapo se enteró por la ONG cuerpo de paz de Estados Unidos que llegó al distrito, en el año 2016 y sólo acompañó al primer banco solidario por 5 meses. Los siguientes bancos se han ido formando por iniciativa de las socias	La mayoría de las socias patapeñas se informaron de los bancos solidarios por los buenos comentarios de alguna amiga o vecina. Esto lo hace un modelo autogestionado, diferente a los bancos comunitarios que existen a nivel nacional o internacional. Donde hay una entidad detrás que los promueve
2. ¿Cuánto tiempo lleva integrando el banco?	Todas las socias llevan más de un año integrando un banco	No hay	El modelo de banca solidaria lleva funcionando en Pátapo desde el año 2016, cuatro años desde que se inició el primer banco llamado Los ángeles. Es un modelo sostenible y autogestionado por las mismas socias que se han afiliado voluntariamente. Al 2020 hay 8 bancos solidarios en el distrito
3. ¿Cuáles son los ingresos del banco?	La mayoría de entrevistadas dice que los ingresos son los aportes de las socias más los intereses generados por los préstamos	Algunas socias piensan que no hay un ingreso fijo	Según la metodología CANVAS, todo negocio genera un flujo de ingresos, este flujo de ingresos es por una cuota mínima establecida por cada banco solidario
4. ¿Cómo funciona el sistema de pago? Es decir, para que reciba los aportes de los socios y se hagan las devoluciones	La mayoría de las socias dice que los aportes y devoluciones pueden ser mensuales o quincenales las fechas de pago se acuerdan en la primera reunión	Cada banco solidario establece una fecha de reunión y pago, algunos los 3 de cada mes, otros los 15 de cada mes.	El sistema de pago funciona con una fecha específica que obligatoriamente todos los socios cumplen. El pago es siempre en efectivo y presencial en reuniones
5. ¿Qué recursos financieros utiliza para	Las socias opinan que los recursos financieros son: aportes de las socias, las	Algunos bancos no cobran multas	Las socias se financian con sus propias cuotas y otros aportes que se considera caja chica

que funcione? (Hay aportes por tardanza o multas)	devoluciones, los intereses y las multas. En base a sus aportaciones reciben utilidades		
6. ¿Qué recursos humanos necesita para que funcione el banco (personas que ayudan al funcionamiento del banco)	La mayoría de entrevistadas dice que son todos los socios y es importante el trabajo de la junta directiva sobre todo que sean responsables.	Sólo una entrevistada habló de la participación de la socia líder al finalizar el año para entregar utilidades.	Un recurso humano importante es la socia líder quien conoce la metodología y todo el sistema de banca solidaria que además con su experiencia desde el año 2016 ha ido mejorando el sistema y participado por invitación de los grupos en la apertura de los bancos y cierre de año para la entrega de utilidades. La socia líder hace un trabajo de auditoría en todos los bancos que le solicitan, haciendo el cuadro y balance de cierre de año para entregar utilidades
7. ¿Qué otros recursos necesitan para que funcione el banco? (además del dinero y las personas)	Las socias entrevistadas reconocen como otros recursos: Un local, útiles de escritorio, calculadora, uso de tecnología con un grupo de WhatsApp, aportaciones, interés	Una entrevistada reconoció como recurso la unión y responsabilidad de todos los socios	Si bien es cierto los recursos pueden ser físicos, económicos, humanos e intelectuales que hacen que un negocio funcione, podemos agregar la responsabilidad y la confianza como un recurso intangible de la banca solidaria
8. ¿Cuáles son las principales actividades que hace que funcione el sistema del banco? (reuniones quincenales, mensuales, ahorro obligatorio, solicitud de crédito)	Según las socias las actividades son: las reuniones, el ahorro, el crédito	Una de las socias respondió que una actividad es estar de acuerdo con todos los lineamientos. Otra socia respondió el entusiasmo de pertenecer al banquito y el entusiasmo de volver	La principal actividad de los bancos solidarios es la resolución de problemas a través de un servicio de ahorro y crédito que es obligatorio para todos los socios, antes de la pandemia de manera presencial. Podemos agregar que para brindar el servicio se requiere del entusiasmo de pertenecer al banco y asistir a las reuniones respetando siempre el reglamento interno
9. ¿Cuáles son los costos	La mayoría de las socias considera dentro de	Una socia dice que por ahora no	Todo negocio tiene costos tanto fijos como variables. Los



<p>fijos (luz, agua, local), variables (papelotes, plumones, etc.) en que se incurre para que funcione el banco?</p>	<p>los costos: papelotes, los lapiceros, cuaderno, corrector, lapicero, libro de caja, cuadernos. Esto se financia con la cuota a la que le llamamos caja chica que puede ser de 1 sol, 2 soles en algunos banquitos han llegado a ser de 5 soles</p> <p>Al cerrar el año le damos algo simbólico a la dueña de la casa donde hacemos reuniones para sus gastos de luz.</p>	<p>hay ningún costo fijo ni variable</p> <p>En este caso no se paga alquiler del local, ni luz, ni agua</p>	<p>bancos solidarios aún no valorizan todos los costos. Todos los costos serían fijos porque los gastos mensuales son financiados con recursos de caja chica.</p> <p>Si hay mayor número de ahorros y préstamos aumentan puede que aumente los gastos en útiles de escritorio, por lo cual se convertirían en costos variables.</p>
<p>10. ¿Utiliza otros Medios externos de ahorro y crédito (¿tiene cuentas en el Banco de la nación u otros bancos, o tiene tarjetas de crédito o débito?)</p>	<p>La mayoría de las socias tienen cuentas en bancos del sistema financiero</p>	<p>Algunas socias no utilizan ningún tipo de tarjeta</p>	<p>La mayoría de las socias tiene acceso al sistema financiero, a pesar de ello son socias de los bancos solidarios.</p>
<p>11. ¿Por qué cree usted que fue invitado y aceptado en el banco?</p>	<p>La mayoría de las socias piensan que son aceptadas en el grupo que son responsables y se conocen.</p> <p>Además de tener ganas de salir adelante y ser puntuales</p>	<p>La socia líder es la única que recibió</p> <p>La invitación del municipio para formar el primer banco solidario porque pertenecía a los comedores populares y era conocida en su barrio</p>	<p>Las socias fueron invitadas y aceptadas en el grupo porque inspiran confianza. Está es una de las características que debe tener un socio. El grupo confía en que devolverá los préstamos solicitados.</p>
<p>12. ¿Usted es conocido y respetado por el grupo?</p>	<p>Todas afirman que son conocidas y respetadas</p>	<p>No hay</p>	<p>La <b>confianza</b> es una característica requerida para ser aceptado a formar parte del banco solidario lo que implica que las socias deben ser conocidas y respetadas por el grupo</p>
<p>13. ¿Cuál es la fuente de</p>	<p>Todas las socias tienen una fuente de ingreso</p>	<p>No hay</p>	<p>La fuente de ingresos proviene de su trabajo dependiente</p>

ingresos que le permite seguir ahorrando? (segmento cliente)	que les permite seguir ahorrando, ya sea sueldo, pensión, o negocio		o independiente, es decir tienen la <b>capacidad</b> de ahorrar y pagar los préstamos, siendo otra característica y requisito importante para ser socio
14. ¿Ha participado en otros grupos, en otros bancos comunitarios?	Algunas socias si han participan en otros bancos	tres socias sólo participan en un banco	La <b>capacidad</b> es otro de las características requeridas para ser aceptado como socio es que hayan participado en otros grupos, aunque no es excluyente en la realidad
15. ¿Es socio de otros bancos paralelamente?	Pocas, son socias paralelamente en otros bancos	Algunas participan paralelamente en otros bancos en diferentes fechas	Hay socias que paralelamente participan en más de un banco solidario, lo que puede ser riesgoso en su capacidad de pago, se puede sobre endeudar. o utilizar los préstamos de un banco para pagar deuda en otros bancos
16. ¿Usted comunica sus ideas o desacuerdos en las reuniones?	Todas comunican sus ideas y desacuerdos en las reuniones	Por ahora no hay reuniones presenciales, por el distanciamiento social	Otra característica requerida para ser aceptada como socio es el <b>carácter</b> . El socio debe ser comunicativo, sociable emprendedor, honesto, confiable, responsable, persistente, constante y puntual
17. ¿En qué reuniones participa fuera de las reuniones del banco, por ejemplo, cumpleaños de los socios, entre otros?	Todas participan	Por el momento no por la situación de distanciamiento social	Ser sociable es parte del <b>carácter</b> que deben tener los socios para formar parte del grupo
18. ¿Qué problema o necesidad le ayuda a resolver el ser socio del banco? (propuesta de	A todas las socias les ayuda a invertir, concretar proyectos, afrontar cualquier necesidad y solucionar problemas propios y de sus familiares	No hay	La propuesta de valor son los beneficios o ventajas que se le ofrece al cliente, para satisfacer una necesidad o solucionar un problema. Los bancos solidarios ofrecen accesibilidad a créditos rápidos con bajo interés y

valor)			facilidades de pago a través del ahorro continuo
19. ¿Por qué solicita un préstamo en el banco solidario y no en un banco del sistema financiero?	Todas solicitan un préstamo en el banco solidario por diversas razones, tales como: es más fácil, pueden elegir la forma de pago, cantidad y tiempo, permite a todas ahorrar, dar y solicitar un crédito que regresa con ganancia para las mismas socias, es más seguro	Algunas opinan que los créditos en el sistema financiero son muy exigentes y son mayores a un año	Otros beneficios que brinda a los socios es facilidades, elección, ahorro, crédito con ganancia. La banca financiera formal es más exigente.
20. ¿Para qué tipo de actividad destina el crédito que han solicitado?	La mayoría de las socias dicen que les ha permitido mejorar su vivienda y para un negocio	Pocas socias dicen para para ayudar a familiares o para algún proyecto (mausoleo)	Los créditos otorgados ayudan a las socias a mejorar su calidad de vida implementando un negocio o mejorando su vivienda. Cumpliéndose así el principal objetivo de la metodología de banca comunitaria.
21. ¿El crédito le ha permitido mejorar su vivienda?	A todas las socias les ha permitido mejorar su vivienda	No hay	Los créditos otorgados disponen recursos a mejorar la vivienda de las socias
22. ¿Se sienten satisfecho con las metas alcanzadas con el crédito otorgado?	Todas las socias se sienten satisfechas	No hay	El modelo de banca solidaria funciona, porque las socias se sienten satisfechas
23. ¿Ha aumentado sus ingresos con las utilidades generadas?	Todas las socias han aumentados sus ingresos con las utilidades ganadas	No hay	El modelo de banca solidaria es una buena alternativa de ahorro, porque permite que las socias aumenten sus ingresos con las utilidades a finales de año
24. ¿A qué destina las	Todas las socias destinan sus utilidades en	No hay	La entrega de utilidades que reciben las socias al cierre

utilidades que recibe?	beneficio propio y de su familia: para regalos de navidad, para viajar en familia, para un negocio, o para seguir ahorrando		de periodo es el noveno paso de la metodología de banca comunitaria llamado Liquidación. Las cuales permiten a las socias no sólo un beneficio personal sino también familiar.
25. ¿Qué lo motivó a asociarse?	La mayoría de las socias las motivó el deseo de ahorrar	Sólo la socia líder, fue motivada por el deseo, que más personas mejoren su condición de vida	Un Banco Comunitario, según su definición, es un grupo de personas responsables y de confianza que ahorran juntas continuamente por un tiempo. Lo que se confirma en esta investigación que el principal motivo de asociarse fue el ahorro
26. ¿Qué beneficios le gustaría recibir como socio del banco?	A todas las socias les gustaría recibir más beneficios, entre ellos: el reconocimiento, que las tasas de interés se reduzcan, que se cree grupos de WhatsApp,	La socia líder manifestó que crear un seguro y llegar a ser una cooperativa sería un gran beneficio. Para poder enfrentar situaciones como la pandemia, que ha traído muchos inconvenientes	Los socios esperan recibir más beneficios, no sólo lo monetario. Según la propuesta de valor de un modelo de negocio (lienzo CANVAS), los beneficios también pueden ser cualitativos, no sólo cuantitativos. Los cualitativos como la accesibilidad, el estatus, la experiencia del cliente. Crear un seguro brindaría una mejor experiencia y accesibilidad a los socios frente a enfermedades o pandemias. El ser reconocido como socios responsables en el grupo y además en el distrito les brinda estatus
27. ¿Conoce los 10 paso de la metodología de banca comunitaria?	Todas las socias dijeron que no conocen la metodología de banca comunitaria	No hay	La metodología de banca comunitaria se basó en 10 pasos. Los bancos solidarios de Pátapo si aplicaron la metodología según la experiencia de la socia líder quien está presente en las reuniones de inicio y apertura de los bancos, aunque desconocen que exista una metodología o un manual donde esté contemplada
28. ¿Tiene confianza en los miembros de la junta directiva?	Todas las socias tienen confianza en su junta directiva	La socia líder dice que hay errores, pero no son intencionales, hay errores por desconocimiento, porque el sistema es nuevo	Se manifestó la confianza, una de las principales características que debe tener un socio para pertenecer a un banco solidario. Se confirma así el cumplimiento del paso 3: elegir a la junta directiva.

29. ¿Cómo se aprueban y se entregan los préstamos? (canal)	Todas las socias afirman que los préstamos se aprueban y entregan en reunión, personalmente y en efectivo, de acuerdo a la cantidad de dinero que hay se reparte entre las socias que solicitan	No hay	Se cumplen en las reuniones Los primeros aportes (paso 5), los primeros préstamos (paso 6) de la metodología de banca comunitaria.
30. ¿Por lo general, cuáles son los plazos de pagos que ofrecen a los socios?	Todas las socias opinan que el plazo de pago de préstamos es de acuerdo a como puedan pagarlo, máximo un año. Cada socia programa su pago con una cuota mínima de S/100	No hay	Se cumple el paso 7: devoluciones de la metodología de banca comunitaria
31. ¿Asiste siempre a las reuniones puntualmente?	Todas las socias afirman que asisten a las reuniones (antes de la pandemia)	No hay	Se cumple el paso 2 de la metodología de banca comunitaria: La reunión informativa que es el espacio donde se dan las aportaciones, préstamos, devoluciones y el control de caja según las fechas establecidas por cada banco (mensual o quincenal)
32. ¿Conoce su reglamento interno?	Todas las socias conocen su reglamento interno	No hay	Cada banco ha cumplido con el paso 4 de la metodología de banca comunitaria: elaborar reglamento interno
33. Usted está conforme en la forma en que se maneja el banco	Todas las socias están conforme con la forma en que se maneja el banco	La socia líder opina que, se debe mejorar, por decir que las socias tengan un mayor conocimiento, de cómo controlar sus aportes, sus intereses, como no hay muchas personas que sepan	Los bancos solidarios funcionan bien, aun en situaciones de pandemia se han mantenido vigentes, enfrentando dificultades como el retiro de algunos socios, o la falta de pago. Pero la confianza y el compromiso de cumplir y ponerse al día los mantiene unidos y animados de seguir.

## ANEXO 11

### GUÍA DE ENTREVISTA

**Dirigida a:** a los miembros de la junta directiva de Bancos solidarios: Los emprendedores y otros

**Objetivo:** Obtener información sobre la organización, perfil de los socios y beneficios

#### I. DATOS GENERALES:

**Entrevistado:** Edad:

**Grado de instrucción:**

Trabajo dependiente/  
independiente

**Dirección:** Cargo:

Tiempo que tiene en el cargo:

Lugar: Fecha: ..... Hora: .....

#### II. FUNCIONAMIENTO

1. ¿Cómo se enteró de la existencia del banco? (canal)
2. ¿Cuánto tiempo lleva integrando el banco?
3. ¿Cuáles son los ingresos del banco?
4. ¿Cómo funciona el sistema de pago? Es decir, para que reciba los aportes de los socios y se hagan las devoluciones
5. ¿Qué recursos financieros utiliza para que funcione? (Hay aportes por tardanza o multas)
6. ¿Qué recursos humanos necesita para que funcione el banco (personas que ayudan al funcionamiento del banco)?
7. ¿Qué otros recursos necesitan para que funcione el banco? (además del dinero y las personas)
8. ¿Cuáles son las principales actividades que hace que funcione el sistema del banco? (reuniones quincenales, mensuales, ahorro obligatorio, solicitud de crédito)
9. ¿Cuáles son los costos fijos (luz, agua, local), variables (papelotes, plumones, etc.) en que se incurre para que funcione el banco?

### **III. SOCIOS**

10. ¿Utiliza otros Medios externos de ahorro y crédito (¿tiene cuentas en el Banco de la nación u otros bancos, o tiene tarjetas de crédito o débito?
11. ¿Por qué cree usted que fue invitado y aceptado en el banco?
12. ¿Usted es conocido y respetado por el grupo?
13. ¿Cuál es la fuente de ingresos que le permite seguir ahorrando?  
(segmento cliente)
14. ¿Ha participado en otros grupos, en otros bancos comunitarios?
15. ¿Es socio de otros bancos paralelamente?
16. ¿Usted comunica sus ideas o desacuerdos en las reuniones?
17. ¿En qué reuniones participa fuera de las reuniones del banco, por ejemplo, cumpleaños de los socios, entre otros?

### **IV. BENEFICIOS BRINDADOS POR EL BANCO**

18. ¿Qué problema o necesidad le ayuda a resolver el ser socio del banco?  
(propuesta de valor)
19. ¿Por qué solicita un préstamo en el banco solidario y no en un banco del sistema financiero?
20. ¿Para qué tipo de actividad destina el crédito que han solicitado?
21. ¿El crédito le ha permitido mejorar su vivienda?
22. ¿Se sienten satisfecho con las metas alcanzadas con el crédito otorgado?
23. ¿Ha aumentado sus ingresos con las utilidades generadas?
24. ¿A qué destina las utilidades que recibe?
25. ¿Qué lo motivó a asociarse?
26. ¿Qué beneficios le gustaría recibir como socio del banco?

### **V. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE LOS BANCOS COMUNALES**

27. ¿Conoce los 10 pasos de la metodología de banca comunitaria?
28. ¿Tiene confianza en los miembros de la junta directiva?
29. ¿Cómo se aprueban y se entregan los préstamos?
30. ¿Por lo general, cuáles son los plazos de pagos que ofrecen a los socios?

31. ¿Asiste siempre a las reuniones?

32. ¿Conoce su reglamento interno?

33. Usted está conforme en la forma en que se maneja el banco

**Gracias por su colaboración**



## ANEXO 12 Mapa de Pátapo



**ANEXO 13**  
**Fotos de la reunión de cierre de periodo**









2 PERIODO FEBRERO AL 30 DICIEMBRE 2020

APORTES

Socias	02 Febrero	02 Marzo	02 Abril	3 Mayo	3 Junio	3 Julio	3 Agosto	3 set	30 Oct	APORTES	3 NOV
1. Auri G.	300.	300	100.	100.	200.	100.	100.	200.	100.	1500	50.
2. Eli G.	100.	100	250.	300.	350.	200.	300.	100.	100.	1800	50.
3. Martin O.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
4. Hilda C.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
5. Amparo O.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
6. Ronald V.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	900	50.
7. Lucy A.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	100.
8. Doris	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
9. Zachi V.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
10. Raül B.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
11. Lorena O.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
12. Elena R.	50.	50.	50.	50.	100.	100.	50.	50.	100.	600	50.
13. Lucia R.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	50.	50.	800	50.
14. Fatima R.	20.	50.	50.	20.	50.	50.	50.	20.	20.	330	50.
15. Gabriela L.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	20.
16. Ana G.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
17. Lucho M.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
18. Maritza H.	20.	20.	30.	30.	30.	100.	100.	100.	100.	530	100.
19. Angela O.	—	100.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
20. Julio L.	—	100.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	—
21. Jola D.	—	400.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	50.	1050	—
22. Juana Colunch	—	100.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
23. Alejandro S	—	100.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	50.	450	50.
24. Zulma A	—	200.	100.	100.	100.	50.	100.	100.	50.	800	50.
25. Diana C.	—	200.	100.	100.	100.	100.	100.	100.	50.	850	—
26. Luz S.	—	200.	100.	100.	100.	100.	50.	100.	50.	800	—
27. Caja chica	60	190	130	127	126	82	182	130	113	1060	—
<b>APORTES</b>	<b>1300.</b>	<b>2780</b>	<b>1960</b>	<b>1977</b>	<b>2206</b>	<b>1932</b>	<b>2082</b>	<b>1900</b>	<b>1633</b>	<b>17720</b>	<b>6965</b>
<b>DEVOLUCIONES</b>	—	300	1500	2134	2955	6315	5205	4465	5255	28129	6969
<b>INTERESES</b>	—	104	335	519	719	953	1183	1445	1712	6970	1976
<b>SAIDO CAJA</b>	—	—	—	—	—	—	—	0.5	0.5	0.5	—
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1300</b>	<b>3184.</b>	<b>3795.</b>	<b>4630.</b>	<b>5880.</b>	<b>9200.</b>	<b>8470.</b>	<b>7810.</b>	<b>8600.</b>	<b>52870.5</b>	<b>8456</b>
<b>PRESTAMOS</b>	<b>1300</b>	<b>3184.</b>	<b>3795.</b>	<b>4630.</b>	<b>5880.</b>	<b>9200.</b>	<b>8470.</b>	<b>7810.</b>	<b>8600.</b>	<b>52869.</b>	<b>4400</b>
<b>CAJA</b>	<b>00.</b>	<b>00.</b>	<b>00.</b>	<b>00.</b>	<b>00.</b>	<b>00.</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>00.5</b>	<b>1.5</b>	<b>4056</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>1300.</b>	<b>4184.</b>	<b>6479.</b>	<b>8975</b>	<b>11900</b>	<b>14785</b>	<b>18050.</b>	<b>21395.</b>	<b>24</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>CAJA CHICA</b>	90 - 60 - 30 - 27	—	130 - 00.	130 - 3	130 - 133 00.	130 - 134 00.	52 130 182 00.	130 - 00.	c/cch 130 - 00.	—	—

12  
05  
22