



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

**POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA
DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO.**

AUTORA:

CPA. LIDIA YANINA SUÁREZ YAGUAL

TUTORA:

ECO. JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO, MBA. MGs.

GUAYAQUIL – ECUADOR

2022

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA					
FICHA DE REGISTRO DE TESIS					
TÍTULO: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.					
AUTOR: CPA. Lidia Yanina Suárez Yagual		TUTORA: MBA. MGs. Eco. Josefa Esther Arroba Salto			
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil		Grado obtenido: Magíster en Contabilidad y Auditoría			
MAESTRÍA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		COHORTE: IV			
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022		N. DE PÁGS.: 138			
ÁREA TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.					
PALABRAS CLAVES: microcréditos, instituciones financieras, recursos económicos, información.					
RESUMEN: La presente de investigación, tiene como fin analizar políticas crediticias, índice de morosidad en la diversificación del microcrédito, que ofertan las Instituciones Financieras, ubicadas en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena; la necesidad de contar o incrementar recursos económicos, para capital de negocio o expandir sus emprendimientos, pero que para el efecto, deben contar con las garantías adecuadas; sin embargo, los microempresarios, no tienen conocimientos de los procesos que deben cumplir para acceder a los microcréditos; situación que hace que muchos microempresarios no puedan acceder a los microcréditos, porque no cumplen con los requisitos establecidos en las políticas del microcrédito, planteadas por las Instituciones Financieras. Razón por la cual, la pregunta del planteamiento en la formulación del problema, es ¿en qué medida la política crediticia y el índice de morosidad dificultan la diversificación del microcrédito?; por lo que, se consideró y se aplicó el enfoque mixto, método inductivo, con las técnicas de: encuestas realizadas a un total de 322 microempresarios que solicitan microcréditos, y entrevistas, a los jefes departamentales y ejecutivos de negocios de las Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, y observación documental, aportó en la recolección, tabulación y procesamiento del estudio, instrumentos que facilitaron información valiosa en el desarrollo, sobre los montos solicitados, tiempo de pago, garantías, tipos de negocios, nivel de confianza y riesgo, en la asignación del microcrédito a los microempresarios, por las Instituciones Financieras; dando como respuesta, que los microempresarios no cuentan con la información adecuada, cuando solicitan el microcrédito.					
N. De REGISTRO (en base de datos):			N. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)					
ADJUNTO PDF	SI	X		NO	
CONTACTO CON AUTOR: CPA. Lidia Yanina Suárez Yagual		Teléfono: 0980885790		E-mail: lsuarez@ulvr.edu.ec	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil		PhD. Eva Guerrero López Teléfono: (04) 2596500 Ext. 170 E-mail: eguerrerol@ulvr.edu.ec Directora del Departamento de Posgrado Mg. Ángel Moran Ochoa. Teléfono: (04) 2596500 Ext.170 E-mail: amorano@ulvr.edu.ec Coordinador de Maestría			
Quito: Av. Whympfer E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos: 2569898/ 9. Fax: (593-2) 2509054					

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a **DIOS** y a mis **PADRES**. A DIOS por ser mi fortaleza y mi guía por este duro camino de la vida pero que con su ayuda he podido superar las adversidades de la vida.

A mis padres por ser el pilar fundamental, porque cada día me apoyan de una manera incondicional y me alientan a que no me dé por vencida y así poder cumplir las metas que me trace desde pequeña.

A mi hija **BRYANNA NAYELI PANCHANA SUÁREZ**, por ser mi motor de inspiración para terminar este ciclo de mi vida que nos beneficiara a ambas.

Lidia Yanina Suárez Yagual.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme brindado confianza, sabiduría y permitirme llegar a terminar este reto profesional.

A mi Familia porque sin su ayuda no fuera posible culminar esta meta.

A las autoridades de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, directivos del Departamento de posgrado y a cada uno de los docentes, por permitirme ampliar y profundizar mis conocimientos profesionales.

A mi Tutora MBA. MGs Eco Esther Arroba Salto, a quien debo agradecerle por haber sido un pilar fundamental en esta etapa, que, con su experiencia, buenos consejos, pude cerrar otro ciclo de mi vida.

Lidia Yanina Suárez Yagual.

INFORME DEL PROGRAMA ANTIPLAGIO

TT. POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO

CPA. LIDIA YANINA SUÁREZ YAGUAL

SUAREZ & ARROBA

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	2%	1%	2%
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	ri.itba.edu.ar Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Firma:



MAE. MSC. ECON. Esther Josefa Arroba Salto
C.I. 1704188000

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Guayaquil, 18 enero del 2022

Yo, **LIDIA YANINA SUÁREZ YAGUAL** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido normativa Institucional vigente.

Firma: 

Lidia Yanina Suárez Yagual

C.I. 092468565-4

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, **18 enero del 2022**

Certifico que el trabajo titulado **POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO** ha sido elaborado por **Lidia Yanina Suárez Yagual** bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: _____



MAE. MSC. ECON. Esther Josefa Arroba Salto
C.I. 1704188000

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, tiene como fin analizar políticas crediticias, índice de morosidad en la diversificación del microcrédito, que ofertan las Instituciones Financieras, ubicadas en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena; la necesidad de contar o incrementar recursos económicos, para capital de negocio o expandir sus emprendimientos, pero que para el efecto, deben contar con las garantías adecuadas; sin embargo, los microempresarios, no tienen conocimientos de los procesos que deben cumplir para acceder a los microcréditos; situación que hace que muchos microempresarios no puedan acceder a los microcréditos, porque no cumplen con los requisitos establecidos en las políticas del microcrédito, planteadas por las Instituciones Financieras. Razón por el cuál, la pregunta del planteamiento en la formulación del problema, es ¿en qué medida la política crediticia y el índice de morosidad dificultan la diversificación del microcrédito?; por lo que, se consideró y se aplicó el enfoque mixto, método inductivo, con las técnicas de: encuestas realizadas a un total de 322 microempresarios que solicitan microcréditos, y entrevistas, a los jefes departamentales y ejecutivos de negocios de las Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, y observación documental, aportó en la recolección, tabulación y procesamiento del estudio, instrumentos que facilitaron información valiosa en el desarrollo, sobre los montos solicitados, tiempo de pago, garantías, tipos de negocios, nivel de confianza y riesgo, en la asignación del microcrédito a los microempresarios, por las Instituciones Financieras; dando como respuesta, que los microempresarios no cuentan con la información adecuada, cuando solicitan el microcrédito.

Palabras claves: microcrédito, instituciones financieras, recursos económicos, información.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze credit policies, delinquency rate in the diversification of microcredit offered by financial institutions located in the canton of La Libertad in the province of Santa Elena; the need to have or increase economic resources for business capital or expand their enterprises, but for this purpose, they must have adequate guarantees; However, microentrepreneurs do not have knowledge of the processes they must comply with to access microcredits; a situation that makes many microentrepreneurs unable to access microcredits because they do not meet the requirements established in the microcredit policies set forth by the financial institutions. For this reason, the question posed in the formulation of the problem is: to what extent do the credit policy and the delinquency rate hinder the diversification of microcredit? Therefore, the mixed approach, inductive method, was considered and applied with the techniques of: surveys conducted to a total of 322 microentrepreneurs who apply for microcredits, and interviews to departmental heads and business executives of the Financial Institutions: Cooperative "LSY" and Bank "BPS, and documentary observation, contributed in the collection, tabulation and processing of the study, instruments that provided valuable information in the development, on the amounts requested, payment time, guarantees, types of business, level of confidence and risk, in the allocation of microcredit to microentrepreneurs, by the Financial Institutions; giving as an answer, that microentrepreneurs do not have adequate information, when they apply for microcredit.

Key words: microcredit, financial institutions, economic resources, information.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del problema	2
1.4. Sistematización del problema	2
1.5. Delimitación del problema de investigación.....	3
1.5.1. Limitaciones de la investigación	3
1.6. Línea de Investigación	4
1.6.1. Sub líneas.....	4
1.7. Objetivo general.....	4
1.8. Objetivos específicos	4
1.9. Justificación de la investigación	5
1.10. Ideas a defender.....	6
1.11. Variable A	6
1.12. Variable B.....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Marco teórico	8
2.1.1. Antecedentes.....	8
2.1.2. Microcréditos.....	8
2.1.3. Microfinanzas en Ecuador.....	9
2.1.4. Política crediticia	11
2.1.4.1. Políticas crediticias del microcrédito.....	11
2.1.4.2. Entidades financieras	13
2.1.4.3. Mercado del microcrédito.....	14
2.1.5. Índice de morosidad	14
2.1.5.1. Morosidad	15
2.1.5.2. Índice de morosidad del microcrédito	15
2.1.5.3. Indicador de la morosidad.....	15
2.1.6. Gestión crediticia.....	16
2.1.6.1. Indicadores de calidad	17
2.1.7. Necesidad de la sistémica para abordar una problemática social.....	17

2.1.8.	Impacto de las microfinanzas: consideraciones teóricas	18
2.1.9.	El trabajo como dador de reconocimiento contingente	19
2.1.10.	Las reglas de operación del programa modelo microeconómico	20
2.2.	Marco conceptual	21
2.2.1.	Microfinanzas	21
2.2.2.	Microcréditos.....	21
2.2.3.	Microempresa.....	21
2.2.4.	Finanzas populares	22
2.2.5.	Cajas solidarias.....	23
2.2.6.	Ahorro.....	23
2.2.7.	Crédito	23
2.2.8.	Política Crédito.....	24
2.2.9.	Apalancamiento financiero.....	24
2.2.10.	Riesgo de crédito	25
2.3.	Marco Legal	25
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador Art. 275 Régimen de Desarrollo.....	26
2.3.2.	Constitución de la República del Ecuador Art. 309 Sistema Financiero	27
2.3.3.	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 73 Unidades Económicas Populares	27
2.3.4.	Ley de la Economía Popular y Solidaria Art. 92 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito	28
2.3.5.	Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 Art. 2 Código Orgánico Monetario y Financiero	29
2.3.6.	Resolución No. JB-2002-457 de La Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) en las Normas Generales para las Instituciones del Sistema financiero en función a los Microcréditos.....	29
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE RESULTADOS Y		
DISCUSIÓN... ..		
3.1.	Enfoque de la investigación	31
3.1.1.	Enfoque cuantitativo.....	31
3.1.2.	Enfoque cualitativo.....	31
3.2.	Tipo de investigación	32

3.2.1.	Investigación descriptiva	32
3.2.2.	Investigación Bibliográfica	32
3.2.3.	Investigación de Campo	32
3.3.	Métodos y Técnicas utilizados	33
3.3.1.	Método inductivo.....	33
3.3.2.	Técnica de Encuesta	33
3.3.3.	Técnica de Entrevista	33
3.3.4.	Técnica de Observación Documental.....	33
3.4.	Población.....	34
3.5.	Muestra	34
3.5.1.	Muestra para la Técnica de encuesta	34
3.5.2.	Muestra para la Técnica de entrevista	35
3.6.	Análisis, interpretación y discusión de los resultados.....	36
3.6.1.	Desarrollo de la Técnica Encuesta	36
3.6.1.1.	Resultado de la Técnica de encuesta.....	40
3.6.2.	Desarrollo de la Técnica de Entrevista.....	49
3.6.2.1.	Resultado de las entrevistas	49
3.6.3.	Desarrollo de la Técnica de Observación documental	60
3.6.3.1.	Resultado documental del informe de la cartera de los microcréditos de la Cooperativa “LSY”	61
3.6.3.2.	Resultado documental del informe de la cartera de los microcréditos del Banco “BPS”	70
3.7.	Presentación de Resultados.....	79
3.7.1.	Resultado de la técnica de Encuestas	79
3.7.2.	Resultados de la técnica de las entrevistas	82
3.7.3.	Resultado de la técnica análisis documental	85
CAPÍTULO 4: INFORME TÉCNICO.....		88
4.1.	Título.....	88
4.2.	Objetivos	88
4.2.1.	General	88
4.2.2.	Específicos.....	88
4.3.	Justificación	88
4.4.	Desarrollo de los objetivos específicos.....	91

4.4.1.	Políticas crediticias y los procedimientos de la gestión del microcrédito. .	91
4.4.2.	Procesos para la aprobación de los microcréditos	92
4.4.3.	Nivel de confianza y análisis de morosidad en la inspección de los ejecutivos de negocios, a los microempresarios	93
4.5.	Resultados obtenidos	95
4.6.	Conclusiones del informe técnico	97
4.7.	Recomendaciones del Informe Técnico	98
	CONCLUSIONES	99
	RECOMENDACIONES	102
	BIBLIOGRAFÍA.....	105
	ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de Kelsen.....	26
Figura 2: Pregunta No. 1: ¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?.....	40
Figura 3: Pregunta No. 2 ¿Usted tiene conocimiento de las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado le genera a una tasa de interés?	41
Figura 4: Pregunta No. 3 ¿Es importante para usted, La información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?.....	42
Figura 5: Pregunta No. 4 ¿Cuál es el monto del microcrédito que usted necesita para capital el trabajo?	43
Figura 6: Pregunta No. 5 ¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?	44
Figura 7: Pregunta No. 6 ¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?	45
Figura 8: Pregunta No. 7 ¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?.....	46
Figura 9: Pregunta No. 8 ¿Las garantías personales de los microempresarios son importantes para acceder a capital de trabajo?.....	47
Figura 10: Pregunta No. 9 ¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que ofertan las instituciones financieras?	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Delimitación del problema de investigación.....	3
Tabla 2:	Población total	34
Tabla 3:	Muestra aleatoria, no probabilística por conveniencia para la Encuesta	35
Tabla 4:	Muestra No probabilística por conveniencia para Entrevista	35
Tabla 5:	Muestra No probabilística por conveniencia, en la recopilación de datos considerados en la encuesta y la entrevista	36
Tabla 6	Total de Técnicas de Encuesta y Entrevista.....	36
Tabla 7	Encuesta dirigida a microempresarios de las Instituciones Financieras, Cooperativa “LSY” y Banco “BPS” del cantón La Libertad.	37
Tabla 8:	Pregunta No. 1: ¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?.....	40
Tabla 9:	Pregunta No. 2 ¿Tiene usted conocimiento, que las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado genera una tasa de interés? ..	41
Tabla 10	Pregunta No. 3 ¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?.....	42
Tabla 11:	Pregunta No. 4 ¿Cuál es el monto del microcrédito que usted necesita para capital el trabajo?	43
Tabla 12:	Pregunta No. 5 ¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?	44
Tabla 13:	Pregunta No. 6 ¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?	45
Tabla 14:	Pregunta No. 7 ¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?.....	46
Tabla 15:	Pregunta No. 8 ¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?	47
Tabla 16:	Pregunta No. 9 ¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que oferta las instituciones financieras?	48

Tabla 17: Entrevista al Jefe Departamental de la Gestión de Crédito de la Cooperativa “LSY”	49
Tabla 18 Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista al Jefe Departamental de Crédito de la Cooperativa “LSY”	51
Tabla 19 Entrevista al Ejecutivo de Negocios del Departamento de la Gestión de Crédito de la Cooperativa “LSY”	52
Tabla 20 Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista del Ejecutivo de Negocios de la Cooperativa “LSY”	53
Tabla 21 Entrevista al Jefe Departamental de la Gestión de Crédito del Banco “BPS”	55
Tabla 22 Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista al Jefe Departamental del Crédito del Banco “BPS”	56
Tabla 23 Entrevista al Ejecutivo de Negocios de la Gestión de Crédito del Banco “BPS”	58
Tabla 24 Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista del Ejecutivo de Negocios del Banco “BPS”	59
Tabla 25 Informe del ciclo del microcrédito de la Cooperativa “LSY” de los años: 2018 – 2019.....	61
Tabla 26 Unidad de control de los ciclos del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2018.....	61
Tabla 27 Unidad de control de los ciclos del microcrédito de la Cooperativa "LSY" en el año 2019	63
Tabla 28 Asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY”	65
Tabla 29 Unidad de control en la asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2018	66
Tabla 30 Unidad de control en la asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2019.....	68
Tabla 31 Informe del ciclo del microcrédito del Banco “BPS” de los años 2018 – 2019.....	70
Tabla 32 Unidad de control de los ciclos del microcrédito del Banco "BPS" en el año 2018.....	71
Tabla 33 Unidad de control de los ciclos del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2019.....	73

Tabla 34 Asignación del microcrédito del Banco “BPS”	75
Tabla 35 Unidad de control en la asignación del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2018.....	75
Tabla 36 Unidad de control en la asignación del microcrédito del Banco "BPS" en el año 2019.....	77
Tabla 37 Triangulación de las entrevistas realizadas a la Cooperativa “LSY” y Banco “BPS” en los servicios del microcrédito.	82
Tabla 38 Resultado del nivel de confianza y riesgo de la Cooperativa LSY	85
Tabla 39 Resultado de nivel de confianza y riesgo del Banco "BPS"	86
Tabla 40 Diagnóstico de la gestión del proceso del microcrédito	89
Tabla 41: Triangulación de la encuesta.....	95
Tabla 42: Triangulación de la entrevista.....	96

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a Microempresarios de las Instituciones Financieras Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”	111
Anexo 2: Entrevista al jefe departamental de la gestión de crédito de la Cooperativa “LSY”	113
Anexo 3: Entrevista al ejecutivo de negocio de la gestión de crédito de la cooperativa “LSY”	115
Anexo 4: Entrevista al jefe departamental de la gestión de crédito del Banco “BPS”	117
Anexo 5: Entrevista al ejecutivo de negocios de la gestión de crédito del Banco “BPS”	119

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.

1.2. Planteamiento del problema

La política crediticia o monetaria en término económico se aplica como variable para manejar, dirigir, controlar, regular y mantener el circulante de una nación; partiendo de una política restrictiva, cuando en el mercado existe exceso de dinero, y la política expansiva, cuando la escasez de dinero es notoria acentuando en la institución financiera responsable, buscar el mecanismo de aumentar el circulante en el mercado.

El índice de morosidad o tasa de morosidad, es un indicador financiero que mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de las operaciones de préstamos y crédito que han concedido las financieras a sus clientes, cuando se trata de empresas se califica el nivel crediticio, situación que va acorde a la falta de capacidad de pago de los clientes, cuando las obligaciones financieras son mayores al capital hace que imposibilite el cumplimiento de los pagos.

Las instituciones financieras en América Latina reportan niveles altos en el comportamiento de carteras crediticias; el aplazamiento de los pagos de créditos provoca estrés en los administradores de los bancos. El índice de morosidad hace reprogramar y refinanciar los préstamos; por lo que, las cuentas incobrables se han incrementado en el mercado financiero y se busca amortiguar el costo de operación de los préstamos morosos.

Ecuador, inmerso en el desarrollo económico presenta problemas en el sistema financiero; la banca pública y privada impulsa el crecimiento de la producción actividad que va en función al poder de endeudamiento de los negocios en la oferta de bienes y servicios. El apalancamiento crediticio, los préstamos a corto y largo plazo,

los altos costos en los refinanciamientos de créditos, el incremento de las tasas de intereses, las políticas económicas gubernamentales y los riesgos de créditos bancarios son variables que tienden a incrementar por el incumplimiento de pago de las deudas de los clientes; indicadores visibles de la cartera crediticia que ocasiona la falta de políticas de crédito, que solo busca el beneficio de las instituciones financieras dejando de lado los problemas de liquidez de los prestatarios.

La carencia de liquidez, los bajos niveles de ingresos, el deficiente proceso crediticio del gobierno, la falta de regulación de negocios son los problemas que enmarcan el difícil acceso a las finanzas a pequeña escala; las microempresas que acceden al crédito de las entidades privadas, están sujetas a políticas crediticias que en ocasiones perjudican la actividad comercial.

Por lo tanto, el problema de la política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito trae consecuencias graves cuando los microempresarios no cumplen con los pagos de las obligaciones adquiridas, situación que recae en el castigo financiero que es reflejado en el buró de crédito, dificultando poder adquirir financiamiento tanto en entidades públicas como privadas del sistema financiero.

1.3. Formulación del problema

¿En qué medida la política crediticia y el índice de morosidad dificultan la diversificación del microcrédito, otorgado por las instituciones financieras a los microempresarios del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena?

1.4. Sistematización del problema

- ¿Qué teorías, conceptos y legal, tributan a la presente investigación?
- ¿Cuáles son los procesos de política crediticia que se aplican en los microcréditos del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena?
- ¿Cuál es el índice de morosidad de los microcréditos en el cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena?

- ¿De qué manera se diversifican los microcréditos en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena?
- ¿Cómo inciden las políticas crediticias en la disminución del índice de morosidad de la cartera de los microcréditos otorgados por las instituciones financieras en el cantón La Libertad?
- ¿Qué informe técnico se debe presentar sobre la interpretación de las políticas crediticias que inciden en el índice de morosidad de los microempresarios en el cantón La Libertad?

1.5. Delimitación del problema de investigación

Tabla 1

Delimitación del problema de investigación

Campo:	Contabilidad
Área:	Auditoria
Aspecto:	Microcrédito
Tipo de investigación:	Descriptiva
Periodo de investigación:	2018-2019
Marco Espacial:	Cantón La Libertad – Sector centro
Sector:	Sistema Financiero
Tema:	Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.
Provincia:	Santa Elena

Elaborado por: Suárez (2022).

1.5.1. Limitaciones de la investigación

El tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, investigación que presenta las siguientes limitaciones:

Limitación del tiempo. - el planteamiento, desarrollo y elaboración del tema de investigación corresponde a los períodos: 2019 - 2018.

Limitación de espacio. - la investigación se centrará en el proceso de control del microcrédito en los comerciantes del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

Limitación de recursos. - Control índice de morosidad a microempresarios, administradores y apalancamiento del crédito.

1.6. Línea de Investigación

Contabilidad, Finanzas, Auditoría y tributación

1.6.1. Sub líneas

Auditoría y control interno

1.7. Objetivo general

Analizar la política crediticia y el índice de morosidad del microcrédito, otorgado por las instituciones financieras para microempresarios del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

1.8. Objetivos específicos

- Mostrar las teorías, conceptos y legal, que sustentan la presente investigación
- Examinar los procesos de la política crediticia que aplican las instituciones financieras para otorgar microcrédito en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.
- Categorizar el índice de morosidad mediante la revisión de la cartera vencida en la diversificación del microcrédito en el cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.
- Identificar la diversificación del microcrédito que realizan las instituciones financieras del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

- Interpretar cómo inciden las políticas crediticias en la disminución del índice de morosidad de la cartera de los microcréditos otorgados por las instituciones financieras en el cantón La Libertad.
- Presentar un informe técnico sobre la interpretación de las políticas crediticias que inciden en el índice de morosidad de los microempresarios en el cantón La Libertad.

1.9. Justificación de la investigación

El mercado financiero ecuatoriano a partir del año 2018 presenta mayor incremento en la promoción para los microempresarios, que deriva de actividades comerciales de bienes y servicios, que se ofertan en el mercado permitiendo generar recursos económicos a la nación, acción que requiere de flujo de capital por parte de los microempresarios, razón por la cual aplican a microcréditos en las instituciones financieras de la localidad para tener capital de trabajo; tal evento, debe tener mayor atención por los organismos públicos y privados.

La generación de nuevos negocios implica mayor conocimiento en términos administrativos, económicos, financieros y de talento humano, para que al decidir optar por un apalancamiento crediticio los microempresarios desarrollen habilidades que maximicen el capital de operación de los negocios, y les permita cubrir los costos del microcrédito y no caer en morosidad.

El captar recursos económicos de las instituciones financieras requiere contar con garantías avaladas en el capital de operación, las políticas de ventas, crédito, recuperación de la cartera y del número de microempresarios que se encuentran segmentados en el estrato social; la escasez del circulante en los años de estudio, alcanzo porcentajes significativos en la actividad comercial, situación que dificulta generar nuevos negocios; la deficiente capacidad de operación comercial disminuye el estilo de vida de un gran número de microempresarios formales e informales; razón por la cual, se direcciona apalancar la falta de liquidez en el mercado informal solicitando microcréditos al sistema financiero, efectúan esfuerzos por alcanzar créditos y cubrir necesidades de orden familiar, pagar deudas y obtener capital de

trabajo.

No existe sistema financiero para microempresarios de baja escala comercial, las instituciones bancarias no gestionan créditos de orden personal para invertir en consumo, educación a microempresarios de escasos recursos; por lo general, discernen que el prestatario no cumple con garantías para acceder al crédito; situación que hace menester atender esta actividad comercial, separando la informalidad de la realidad dando como respuesta la no existencia de entidades de control que muestren efecto de garantías crediticias hacia este tipo de mercado.

Los microcréditos evitan el desgaste de trámites, acceder al microcrédito resulta beneficioso cuando existe una estructura de control; en consecuencia, los procesos tienden a tener un bajo costo de operación. En el mercado comercial los microempresarios formales e informales, la micro y pequeñas empresas no acceden a ningún servicio financiero que soslaye el peso comercial o el deseo de expandir el negocio.

El estudio de la presente investigación, tiene como fin orientar a los microempresarios sobre el comportamiento crediticio de las microfinanzas, índice que avala en función del flujo de efectivo y la capacidad de pago a proveedores, evitando que presenten morosidad en sus obligaciones, Además, aportará a profesionales del área y servirá de base bibliográfica para futuros investigadores y a la vez revelará la política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.

1.10. Ideas a defender

Un efectivo proceso de la política crediticia incide en el índice de morosidad del microcrédito otorgado a los microempresarios del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena.

1.11. Variable A

Políticas crediticias

1.12. Variable B

Índice de morosidad

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes

Los microcréditos son pequeños aportes de dinero que se otorgan a un grupo de personas que realizan actividades comerciales, con un reducido proceso para la adquisición de capital de trabajo, y que, por la condición informal de las actividades de los microempresarios, carecen de garantías para gestionar créditos en la Instituciones Financieras, porque no cuentan con recursos y respaldo para ser sujetos de crédito.

2.1.2. Microcréditos

Para Yunus Mahammad, (2019) manifiesta en la entrevista,

Conocido como el banquero de los pobres en el año 2006 por la participación en el desarrollo del emprendimiento hacia los más pobres, acción que resalta en la gestión del Banco Grameen en Bangladessh donde sobresale con términos del microcrédito como *“facilitar pequeños créditos a las clases menos pudientes sin pedir una garantía a cambio”*; por lo que, hace referencia al ahorro personal de los pobres a través de las aperturas de cuentas con el fin de hacer pequeños aportes hasta convertirse en grandes capitalistas modelo que ha sido valorado como el hábito del emprendimiento. (p. 1).

Según Minzer, (2012) en el estudio,

La mayor parte de las IMF comenzaron a funcionar en las décadas de los setenta y los ochenta, concebidas como instituciones sin fines de lucro y que recibirán el apoyo financiero de ONG, gobiernos e instituciones privadas. Su objetivo central era el de otorgar préstamos a hogares pobres. (p. 9).

Por lo expuesto, el ahorro parte del comportamiento monetario personal y colectivo, que desarrollado de forma frecuente se convierte en referente de garantía, hábito que impulsa acceder un microcrédito, renovando el pensamiento convencional hacia la formulación de pequeños, medianos y grandes emprendimientos, como el medio adecuado para generar recursos económicos en beneficio personal, familiar y de la sociedad.

El giro del microcrédito en la República del Ecuador, es punto referente que debe ser atendido por el gobierno; instituciones gubernamentales participando activamente las prefecturas, GAD Municipales, Juntas Parroquiales e involucrando a la empresa privada hacia un objetivo de desarrollo mancomunado de los sectores de producción; orientadas hacia una diversidad institucional canalizada por las políticas de cada sector económico.

Por consiguiente, la mayor relevancia de empuje y desarrollo social que actúa como elemento dinamizador hacia el desarrollo de las personas y comunidades reposa bajo la dirección de las organizaciones no gubernamentales (ONG) que contribuyen al desarrollo de la población por medio de aportes de recursos económicos a pequeños emprendimientos. Las cooperativas de ahorro y crédito operan servicios financieros a favor de los microempresarios; situación que no es viable en instituciones bancarias que ofertan servicios financieros con mayor grado de exigencias y que evitan la posibilidad de generar créditos o microcréditos a microempresarios informales sin garantías.

La expectativa que generan las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), por considerarse como las pioneras de los microcréditos relacionando al gobierno y las empresas donantes, en la incidencia del crédito como el medio de aporte para que las personas mejoren el estilo de vida desligándose de la pobreza, busca además el desarrollo de sectores vulnerables e instruye hacia la buena práctica en la administración del crédito.

2.1.3. Microfinanzas en Ecuador

A partir del año 1986 Ecuador dio un giro hacia los microcréditos, producto que

está orientado a los sectores vulnerables, incorporando al modelo económico gubernamental medidas de desarrollo y crecimiento a la población productiva por medio de las instituciones del sector privado, tales como el Banco La Previsora y del sector público al Banco Nacional de Fomento.

Según Jácome Estrella, Hugo, (2015), afirma,

El microcrédito es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual al USD 100.000,00 a un grupo de prestatario con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas. (p. 20).

Según Prado, (2019) en artículo microcréditos encaminada a microempresarios indica,

Para mantener este crecimiento en un entorno económico y político difícil, la banca privada ha conseguido fondos de organismos internacionales a través de estrategias de fondeo, para destinarlos a diferentes segmentos, entre estos el microcrédito, el financiamiento sostenible, el financiamiento de género. (p. 6).

Para Bustamante & Cabrera, (2017) en el estudio,

Las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados formales como bancos regulados y cooperativas de ahorro y crédito, su finalidad es hacer frente a las dificultades de racionamiento de crédito o prácticas de redlining, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de mercado, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas urbanas. (p. 25).

De lo expuesto, se concluye que el microcrédito es la fórmula para el desarrollo sostenible de la economía y la sociedad; este accionar permite mayor competitividad con la finalidad de disminuir el nivel de pobreza de las personas de bajos recursos económicos, creando mayor oportunidad para adquirir capital de trabajo con el

apalancamiento financiero.

Por lo tanto, los microcréditos aportan para que exista un desarrollo comercial derivado del comercio formal e informal; tanto como, la manufactura en la elaboración de productos con la adquisición de maquinarias, el sector ganadero, agrícola, la producción a mediana escala. Los recursos económicos se convierten en capital de trabajo, para mejorar la infraestructura, compra de materias primas, equipos, pago de sueldos, entre otros.

2.1.4. Política crediticia

La economía de los pueblos depende significativamente de la actividad comercial, el empuje estriba hacia el complicado sistema de la política crediticia nacional que afecta la producción.

Porras Gamboa, (2017) indica,

Las nuevas políticas destacan la importancia del “acceso” al crédito y al financiamiento, sobre la base de la hipótesis de restricción o “racionamiento” crediticio de las empresas de menor tamaño. Sin embargo, esas políticas descartan un acceso de esas empresas al crédito a tasas subsidiarias de interés. (p. 30).

El comercio con la oferta de bienes y servicios a menor escala; el segmento de microempresarios informales, que está por debajo del umbral de ingresos, no tiene un respaldo que les garantice ser sujeto de crédito; además, de las políticas crediticias muy rígidas, se les dificulta acceder a este tipo apalancamiento financiero de la banca privada para el capital de trabajo.

2.1.4.1. Políticas crediticias del microcrédito

En el contexto del apalancamiento de crédito, la política crediticia resulta compleja cuando no se asume un adecuado procedimiento en la asignación de los microcréditos,

políticas que deben estar reguladas para evitar riesgos o procedimientos que debiliten el sistema financiero de la banca privada; tanto, como la administración del crédito asignada a los microempresarios.

Según Guarta Jimenez, (2019) afirma que,

Políticas enmarcadas en una legislación que acentúa la supervisión y control de variables estratégicas en la banca privada, lo cual también contribuye a generar una política crediticia prudente y sostenible. [...] El manejo de la liquidez de la banca, el manejo del fondo de liquidez, el direccionamiento del crédito y, en cuarto lugar, la protección a los depositantes de todo el sistema financiero. (p. 134).

Según Macías Loor, (2018) afirma,

Es parte integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso. (p. 17).

Las políticas crediticias, responden a la regulación del crédito de la banca privada; a través, de parámetros para direccionar el crédito a fin de que no afecte la colocación de capitales en calidad de microcrédito a los microempresarios; las instituciones privadas que auspician el apalancamiento del crédito consideran que el proceso tiene alto costo de operación, para que no afecte los productos crediticios que perciben los clientes por parte de las entidades colocadoras de préstamos.

Políticas crediticias bancarias en la colocación de préstamos es parte de la promoción, punto referencial para hacer conocer los productos financieros institucionales; otro aspecto, es la evaluación del crédito donde se analiza quienes cumplen con las garantías; en cambio la aprobación y desembolso va en función de la aprobación del crédito, donde los protagonistas del crédito serán los microempresarios formales e informales.

2.1.4.2. Entidades financieras

Para Rodríguez Loor, (2015) indica que,

En Ecuador, como ya se ha venido presentando en puntos anteriores, el mercado de las microfinanzas está conformado por 77 entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que incluye: entidades privadas, entidades públicas, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, sociedades financieras y otras entidades. (p. 9).

Según Camacho Castillo, (2015) afirma que,

Dentro del Sistema Financiero Nacional la participación de las entidades financieras queda distribuidas de la siguiente manera: los Bancos Privados aportan al 74,7% de microcréditos, la Economía Popular y Solidaria el 19,4%, las Mutualistas el 0,5%, las Sociedades Financieras el 5% y las Tarjetas de Crédito el 0,4%. (p. 86).

Las instituciones financieras, reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros a nivel nacional, impulsan el mercado microempresarial por medio de la inyección de capital de trabajo destinados para la inversión; a través, de productos y servicios financieros, entre los servicios están incluidos los microcréditos a emprendedores y microempresarios; la entidad financiera responsable del microcrédito, tienden a innovar los servicios crediticios para captar clientes.

De la misma forma, las entidades financieras se diferencian por la capacidad de operación e infraestructura en varias categorías, la banca privada en la colocación de recursos financieros, la Economía Popular y Solidaria responsable de organizar y desarrollar actividades de financiamiento, entre otras instituciones que tienen el fin de otorgar diversos servicios financieros; diferenciar las actividades que ofertan las entidades financieras resulta complejo, por lo que ejecutan actividades con diversos productos y servicios para asignar microcréditos.

2.1.4.3. Mercado del microcrédito

Según Díaz & Onofri, (2017) en función al tema indica,

Los microcréditos solidarios se presentan aquí como alternativa para la recuperación económica, brindando una oportunidad para elaborar proyectos familiares o colectivos en producción, comercio o servicios, que pueden ser utilizados como instrumentos de política social capaz de combatir y enfrentar, en alguna medida, el fenómeno de pobreza al mismo tiempo que se da cauce a una tendencia de la demanda mundial. (p. 199).

Los microcréditos solidarios, como un enfoque de reducción de pobreza; a través, del mercado del microcrédito o microfinanzas en el mercado convencional, sirven de apoyo a la población vulnerable que no tienen fácil acceso a financiamientos, recurso humano que busca a través de programas de incentivos económicos otorgando microcréditos solidarios a familias que no forman parte del sistema crediticio.

Por lo general, los programas de microcrédito tienen como objetivo impulsar el crecimiento de las microempresas en el mercado, aportando estrategias para determinar la capacidad de inversión, ahorro y pago de los microempresarios; el microcrédito cumple un enfoque social y responde a un producto financiero, con el único fin de librar a familiares o colectivos de los niveles de pobreza, enfocándolos hacia el comercio, y a la producción hacia un mercado sostenible generador de empleo.

2.1.5. Índice de morosidad

El índice de morosidad evalúa el control del riesgo del crédito; en esta etapa se busca prevenir las pérdidas de recursos o de valores incobrables. Determinar el bajo índice de la cartera significa realizar un control de la morosidad, esto debe ser fundamental para llevar un control adecuado de las políticas de crédito para las Instituciones Financieras.

2.1.5.1. Morosidad

Para Cornejo Chávez, (2018)

La morosidad es un indicador de riesgo, que muestra el grado de incumplimiento de los clientes frente a sus obligaciones financieras vencidas de intereses y capital. El término morosidad es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible (p. 14)

La importancia de la morosidad, radica en la práctica, donde, el deudor de una obligación financiera no cumple con los pagos en el tiempo establecido; la tabla de amortización refleja los pagos periódicos que el solicitante debe cumplir; es decir, la morosidad determina la falta de cumplimiento hacia una Institución Financiera.

2.1.5.2. Índice de morosidad del microcrédito

Según Bravo Naula, (2017) en términos de morosidad indica, “Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera[sic]. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y, por línea de negocio” (p. 23).

Del estudio realizado sobre el análisis de la cartera vencida, y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito, la institución bancaria en función del índice de morosidad, lo considera como la parte improductiva. Por consiguiente, la gestión del crédito produce un enfoque negativo en la cartera de crédito, más aún cuando la cartera esta vencida, situación que se origina cuando los acuerdos o convenios de pagos no son cancelados según lo pactado, en el tiempo de 30 días de vencimiento, el crédito se lo declara como vencido.

2.1.5.3. Indicador de la morosidad

Para Naquira Acero, (2019), indica,

Según la SBS (2010) señala la necesidad de considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio: 1. Indicador de cartera atrasada: es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. 2. Indicador de cartera de Alto Riesgo: es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos. 3. Indicador de cartera Pesada: es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales. (p. 28)

De la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia en primer lugar el indicador de cartera atrasada se la define como actúa la ratio, analiza las colocaciones vencidas y la gestión de cobranza judicial dividido para las colocaciones totales; en segundo lugar está el indicador de cartera de alto riesgo que consiste en determinar la ratio de calidad, analizando los activos más severos; donde el numerador son las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas sobre las colocaciones totales y en tercer lugar está el indicador de cartera pesada que analiza las características y denota las diferencias en la gestión de cobranza.

2.1.6. Gestión crediticia

Según Pally Canaza, (2016) en el estudio de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), indica,

Se realiza buena información a la PYME sobre los créditos que otorga esta institución no financiera menciona aspectos como la importancia del analista en cuanto a la información y el apoyo que brinda a los prestatarios. En cuanto a las garantías resalta la hipoteca de inmuebles y en otros casos el título valor. No se ha previsto si el prestatario tiene otra fuente de trabajo que pueda garantizar la evolución del crédito, tampoco se ha previsto que los prestatarios tengan más de dos créditos, ya que esta situación pone en peligro la devolución del crédito. (p. 6).

Disminuir el índice de riesgo crediticio, es un proceso administrativo de la gestión de crédito, tanto para instituciones financieras y no financieras, seguido de políticas, promoción, procedimiento y evaluación del crédito de los microempresarios, que están enfocados a la actividad comercial, al consumo, a la producción y al servicio; el capital de operación de la gestión del crédito debe estar orientado hacia el capital de trabajo evitando la sobre deuda de los microempresarios.

2.1.6.1. Indicadores de calidad

Para Angel Cantor, y otros, (2017) del estudio indica,

Indicadores como el de calidad por riesgo (ICR), medido como la relación entre el saldo de la cartera riesgosa (créditos calificados como B, C, D o E) y el de cartera bruta; el indicador de calidad por mora (ICM), que se define como la relación entre el saldo de la cartera vencida (créditos con mora mayor a 30 días) y el de la cartera bruta; el indicador de calidad por riesgo de operaciones (ICRO), que es la razón entre el número de operaciones riesgosas y el total de operaciones, y el indicador de calidad por mora por operaciones (ICMO) que es la razón entre el número de operaciones vencidas y el total de operaciones. (p. 1).

Administrar los recursos económicos, resulta una tarea compleja que los microempresarios deben adoptar a lo largo del tiempo, acción que hace que las actividades comerciales incrementen el índice de solvencia, para no tener que enfrentar desequilibrios económicos, evitando los riesgos, disminuyendo los niveles de morosidad que incurren de manera recurrente los pequeños emprendedores.

2.1.7. Necesidad de la sistémica para abordar una problemática social

Franco, (2011), en la teoría del microcrédito indica,

El holismo se trata de la concepción del mundo como una nebulosa amorfa: el punto de vista según el cual el todo precede a la parte, la domina, y en

consecuencia es más valioso que esta última [...] Para el individualista la sociedad no será más que una colección de individuos subestimando los lazos sociales. [...] Para tener éxito, un invento social debe ser percibido como algo que promueve los intereses de un gran número de personas, y que debe abordar la problemática desde un enfoque interdisciplinario y sistémico. La novedad del microcrédito reside en que la eficacia de un producto financiero, el crédito, esta vinculada a la cohesión de una red social, la cual a su vez se debe altruismo reciproco. (pp. 5-6).

Uno de los aportes en el trabajo de investigación, corresponde al comportamiento de las personas, para poder surgir en sociedad deben saber integrarse; los individuos reacios, que no les gusta enterarse de los acontecimientos, perderán la capacidad de desarrollar habilidades de orden social, aumentando el grado de pobreza e incertidumbre en las familias, que por falta de comunicación y de organización no podrán integrarse para emprender nuevos desafíos laborales, económicos y financieros que beneficien y promuevan los intereses sociales.

2.1.8. Impacto de las microfinanzas: consideraciones teóricas

Según Rodríguez Garcés, (2008) en el estudio de las teorías de las microfinanzas expresa,

Estos servicios [microfinancieros] llevan al cliente a modificar sus actividades microempresariales lo cual lo lleva a aumentar / disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor / menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales. (p. 284).

Franco, (2011) en el aspecto social indica,

La desinstitucionalización de la asistencia social forma parte de un cambio más

amplio en la sociedad moderna: el ataque a las instituciones rígidas en el trabajo y en la política. [...] Keynes aspiraba a crear un estado de bienestar definido como un sistema en el que podamos actuar como comunidad organizada con fines comunes y promover la justicia social y económica al mismo tiempo que el respeto y la protección al individuo. (p. 6).

Los microcréditos, en términos comerciales son de gran utilidad para las personas que generan rentabilidad por medio de emprendimientos, actividad que se dificulta por la falta de recursos económicos como medio transaccional en la adquisición de bienes y servicios; mientras mayor sean los ingresos de las familias mayor será el nivel socio económico, entendiéndose como el proceso de renacimiento operativo en el ámbito comercial que fomente rentabilidad a las familias, a las empresas y a la sociedad.

El aporte en base a la investigación realizada, el trabajo colaborativo aporta de forma significativa a la economía de las personas y de la operatividad de las actividades comerciales los individuos aprenden a administrar recursos económicos, financieros y humanos; actividades que deben estar reguladas por políticas que beneficien la gestión administrativa de los negocios potenciando las diligencias de los microempresarios. Sin duda, es una herramienta útil para poder gestionar logros por medio del trabajo en equipo, proceso que busca el beneficio común entre los agremiados.

2.1.9. El trabajo como dador de reconocimiento contingente

Díaz Arregui, (2010) presenta,

Al definir las bases básicas del desarrollo de un país establece que el primer paso es proporcionar a la población la oportunidad de trabajar, una vez logrado esto, se procede a desarrollar pequeñas empresas, clusters, cadenas productivas, así como firmas tractoras. Aseverando que el desarrollo solo podrá alcanzarse a través de la promoción de políticas y programas de reducción de la pobreza, fomento del trabajo estable, y generación de empleo. (p. 274).

Para Franco, (2011) expone la teoría del trabajo en la microempresa,

El sociólogo francés Pierre Rosanvallon afirma que las microempresas “permiten que el individuo se sienta integrado a partir de su contribución al capital de una sociedad. Desde un punto, construye una identidad fundada en su rol como miembro activo de una sociedad, a partir de la cual obtiene cierto reconocimiento que colabora en la conformación de un sujeto con la posibilidad de valorarse a si mismo”. (p. 7).

El trabajo como dador de reconocimiento, es una de las oportunidades personales, el fin es lograr tener independencia económica, aprender a impulsar microempresas o pequeños negocios, soslayar el peso social de las familias y de la sociedad; generar productividad y empleo, como medio idóneo para eliminar la pobreza; Además, saber organizarse, presenta una oportunidad que con lleva asumir responsabilidades hacia el mercado de los microcréditos, como alternativa para capitalizar y poder expandir los negocios sin ningún problema.

2.1.10. Las reglas de operación del programa modelo microeconómico

Según Hummel, (2008) indica,

La iniciativa de microcréditos está dirigida a las personas más pobres y marginadas. No se pretende encontrar una solución definitiva para el problema sino proporcionar a estas personas herramientas para que solucione sus problemas de la manera que consideran más oportuna. (p. 7).

Los microcréditos en la actualidad constituyen una salida de desarrollo económico social; destinar capital de trabajo a las personas que viven en extrema pobreza, para que emprendan en el campo comercial, aumentando la posibilidad de mejorar el estilo de vida, generando riquezas. El apalancamiento de microcréditos en su mayoría es utilizado por mujeres, es una variable de acierto porque están demostrando ser buenas administradoras del dinero.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Microfinanzas

De acuerdo a Bekerman & Cataife, (2004) define, las microfinanzas constituyen un conjunto de “mecanismos innovadores para la provisión de crédito y de facilidades de ahorro destinados a aquella porción de la población tradicionalmente excluida del sector financiero formal” (p. 118).

Uno de los propósitos de las microfinanzas, es democratizar el acceso al crédito, para que todas las personas puedan acceder a los servicios financieros de créditos que ofertan las instituciones bancarias, con el fin de promover habilidades económicas y financieras a la población; el proceso se resume al conjunto financiero innovador útil para las personas con bajos ingresos, y que están excluidas del sistema tradicional facilitando herramientas financieras valiosas para desarrollar las economías personales y de emprendimientos.

2.2.2. Microcréditos

Jordán Bucheli & Román Ferrand, (2004) define, “El microcrédito es un instrumento financiero que se sustenta sobre una idea sencilla pero eficaz: “otorgar pequeños préstamos a los pobres”; es decir, a personas excluidas de los canales o sistemas financieros” (p. 14).

Por consiguiente, el microcrédito en el servicio financiero se le considera como un pequeño préstamo que una organización financiera otorga a una persona que quiere trabajar en nuevos negocios para lograr independencia financiera; y consiste en llegar en un acuerdo mutuo entre la institución bancaria y el emprendedor para devolver el dinero.

2.2.3. Microempresa

Beltrán, (2009), manifiesta que, “La unidad productiva más pequeña de la

estructura empresarial, en términos de la escala de activos fijos, ventas y números de empleados, que realiza actividades de producción, comercio o servicios en áreas rurales o urbanas”. (p. 15).

Por lo tanto, a la microempresa se la conoce como la compañía de tamaño pequeño en términos de negocios, es el resultado del esfuerzo del emprendimiento personal o de un proyecto para microempresarios, quienes serán los encargados de administrar y gestionar los procesos productivos; la estructura está compuesta por pocos empleados, segmentando un lugar pequeño en el mercado que buscan ganar rentabilidad y lograr competitividad en el mercado comercial.

2.2.4. Finanzas populares

Cardoso, (2015), manifiesta que,

Conjunto de ideas, esfuerzos, capacidades, apoyos, normas, programas, instrumentos, recursos y estructuras que actúan en cada situación geográfica definida y limitada (recinto, parroquia, barrio suburbano) para que la población, sobre la base de principios de integración del sistema económico social y solidario, de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, organice el mercado financiero del ahorro, del crédito y de los servicios financieros en su propio beneficio y en pos del desarrollo de toda la comunidad, abierta al intercambio de productos y servicios financieros con otras localidades, en perspectiva de construir un nuevo sistema de flujos financieros que tengan al ser humano como centro del desarrollo económico social. (p. 5).

El enfoque del desarrollo de las finanzas populares, es dar una oportunidad crediticia a un número significativo de personas que tengan o no capacidad de pago; este servicio financiero está destinado hacia las personas más pobres que demuestran solvencia moral, que invierten y destinan el recurso al comercio; además, incentivan la mejora de las capacidades y gestión de estructuras de ahorro y crédito; prevalece la producción en función del crédito impulsando el trabajo y el empleo.

2.2.5. Cajas solidarias

Quispe Otacoma & Pillada Martínez, (2018), define, "... es una estrategia económica de solidaridad comunitaria generada por los pueblos y comunidades indígenas como mecanismo alternativo al sistema financiero nacional utilizado para resolver problemas o necesidades urgentes e inmediatas". (p. 68).

Una caja solidaria de ahorro, no es más que un banco de ideas que tiene como objetivo fortalecer la economía de las personas; a través, de estrategias económicas y solidarias; en el proceso se convierte en un intermediario de la banca como cualquier otro servicio financiero, el fin es captar recursos monetarios de los microempresarios o socios en menor escala, aportaciones que posteriormente se convierten en créditos rápidos y sencillos, que generan un interés a la caja solidaria.

2.2.6. Ahorro

Pincay Pincay, (2017), indica que, "Es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor). El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado". (p. 28).

Un aspecto importante del presupuesto para el emprendedor es la habilidad de ahorrar; valor monetario que no se gasta, permite proyectar futuras inversiones y vivir tranquilo en el marco comercial. Ahorrar, le brinda seguridad y fortalece la independencia financiera que necesita el microempresario para afrontar imprevistos y conseguir objetivos en el futuro; además, determina hábitos sanos para la economía y ayuda a organizar los ingresos y priorizar los gastos; se debe elaborar un plan de ahorro para ello hay que tener conocimiento real de los ingresos, establecer objetivos concretos y definir la cantidad de dinero necesario para conseguirlos.

2.2.7. Crédito

Escoto Leiva, (2007), indica,

Se puede definir, el crédito, como aquella operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista) se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo. (p. 77).

El crédito en términos comerciales, significa confiar o tener confianza, actividad que se ejecuta entre dos personas; donde, uno de los intervinientes sea persona natural o jurídica, recibe recursos económicos de una entidad financiera; el crédito se rige con una promesa de pago en un tiempo determinado que beneficia directamente al prestatario asignando un valor por el interés registrado en el contrato del crédito.

2.2.8. Política Crédito

Zeballos Puma, (2014), define,

La política de crédito es un proceso que implica la aplicación de 3 características básico: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Por lo tanto, las políticas de crédito establecen los lineamientos de una organización para decidir otorgamiento de crédito y si se le conoce cuál será el límite de crédito. (p. 5).

Las políticas de créditos, son asignaciones que incurren los microempresarios por las máximas autoridades de los entes colocadores del crédito, en este caso puede ser una elección y normativa del crédito regulada por la superintendencia de bancos, como también puede ser el límite y condición del crédito, que es regulada por la junta general de accionista, que tienen que someter a una política de cobranzas del crédito a los futuros microempresarios o prospectos de clientes.

2.2.9. Apalancamiento financiero

Gironella Masgrau, (2005), define,

El concepto «apalancamiento financiero» tiene diferentes acepciones según el objetivo que se pretenda conseguir. Así, una interpretación muy extendida es que apalancamiento financiero significa el nivel de endeudamiento de una empresa, de tal suerte que estar apalancado se entiende que es estar endeudado. (p. 84).

Al efectuar el apalancamiento financiero, el empresario adquiere un compromiso de deuda con el sector financiero; donde debe cancelar el capital más los intereses, según el tiempo acordado; en el proceso se aumenta la cantidad de dinero que puede el microempresario destinar a una inversión; gracias al apalancamiento financiero se adquiere el capital de trabajo, con la finalidad de obtener beneficios y evitar pérdidas que ocasionan la falta de liquidez disponible.

2.2.10. Riesgo de crédito

Elizondo, (2012), indica,

El riesgo surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple. (p. 47).

El riesgo de crédito, se lo define como una posibilidad de pérdida que puede ocasionar el proceso del apalancamiento del crédito; en el evento aparecen sucesos futuros, inciertos e independientes de la voluntad de quien asume el compromiso con terceros; también, se le conoce como el proceso susceptible de ocasionar perjuicio económico del negocio o del emprendimiento, y se origina en la toma de decisiones en un entorno de incertidumbre.

2.3. Marco Legal

El marco legal sustenta el comportamiento de las leyes en conjunto a las

resoluciones en función al apalancamiento del microcrédito en el estudio política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito, en el proceso se considera documentos emitidos por los entes regulatorios.



Figura 1: Pirámide de Kelsen

Fuente: Pirámide de Kelsen

Elaborado por: Suárez (2022).

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador Art. 275 Régimen de Desarrollo

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del Sumak Kawsay. El estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concentración, y será participativa, descentralizada, desconcentradas y transparente. El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza. (p. 21).

El artículo 275 Régimen de Desarrollo, tiene participación directa en el mercado crediticio que demandan los microempresarios y grupos pequeños de negocios, actividad que es de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para el sector privado, ejerciendo el derecho y la participación de todos los ciudadanos durante toda la vida, sin dejar de lado el impulso de la economía y al servicio de la sociedad donde el estado es responsable de la producción. El plan del buen vivir; a través, del gobierno entre uno de los objetivos, es impulsar el desarrollo de las personas que buscan el bienestar y la felicidad; incentivar la economía de las familias en la sociedad donde no exista discriminación, accediendo a programas de participación productiva generadora de riquezas.

2.3.2. Constitución de la República del Ecuador Art. 309 Sistema Financiero

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargan de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. (p. 147).

Según el Art. 309, el sistema financiero ecuatoriano, comprometido en captar el ahorro que generan los prestamistas; compuesta por el sector público, privado y, popular y solidario, que interactúan con los prestatarios en la asignación de créditos, donde los beneficiarios efectuarán inversiones, realizaran transacciones de compras y ventas de productos y servicios; actividad que está regulada por el dinero y el crédito generado por la banca hacia las unidades de producción, que interactúa en los mercados a corto y largo plazo, sin olvidar que cuando la banca genera el crédito existe una expansión económica aumentando los precios de los servicios en base a la tasa de interés que se deben pagar.

2.3.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 73 Unidades Económicas Populares

Art. 73.- Unidades Económicas Populares: las que se dedican a la economía del

ciudadano, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciales minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y solidaridad. (p. 23).

Según el Art. 73 Las Unidades Económicas Popular y Solidaria, promueve entre los involucrados el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario; a través, de talleres artesanales, donde articula las unidades económicas populares que contribuyen al bienestar de los integrantes impulsores de microempresas o colectivos y tiene como fin reproducir las condiciones materiales que posibiliten el buen vivir.

Los integrantes de la organización socioeconómica popular y solidaria, nacen de las bases de la sociedad atendiendo las necesidades financieras y no financieras que buscan no solo ganar; sino, el sentido de servir convirtiéndose en el referente de desarrollo local de modelos alternativos.

2.3.4. Ley de la Economía Popular y Solidaria Art. 92 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art.- 92.- Las cooperativas de ahorro y crédito, según el segmento en que se ubiquen y previa autorización de la superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades u operaciones: a) Recibir recursos de los socios en depósitos de ahorro a la vista, exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro (...) n) participar en la distribución de productos, servicios y programas estatales, actuar como entidades de pago de dichos programas y efectuar créditos o prestar servicios relacionados con aquellos. (p. 27).

Las instituciones formadas por pequeños ahorristas, según Art. 92; es decir, las cooperativas de ahorro y crédito, se encuentran inspirados en la solidaridad comunitaria que motivan el ahorro para el crédito y la inversión, y son los representantes de la economía popular y solidaria, instituciones que ofertan los bienes y servicios a la población con la finalidad de aportar en las necesidades, anhelos y

proyecciones de los socios por medio de las microfinanzas; en la actualidad fomentan la productividad; a través, de los créditos que se otorgan a los microempresarios comerciales.

2.3.5. Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 Art. 2 Código Orgánico Monetario y Financiero

Art. 2.- *Ámbito.* Este Código establece el marco de políticas regulaciones, supervisión, control y rendiciones de cuentas que rige los sistemas monetarios y financieros, así como regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios. (p. 2).

Según el R. O. No. 332 en su Art. 2, en el ámbito del Código Orgánico Monetario y Financiero, tiene como función velar por los intereses del público, la principal preocupación es custodiar que los fondos; ósea, el dinero esté debidamente asegurado, en relación a los bancos instituciones constituidas; tales, como sociedad anónima, tienen la caracterización de ser un intermediario en el mercado financiero que actúa en función a los servicios que oferta en la captación de recursos por medio de depósitos con el objeto de utilizarlos total o parcialmente en créditos, inversiones y otros servicios que prestan las instituciones financieras en forma general, acciones que deben ser reguladas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador.

2.3.6. Resolución No. JB-2002-457 de La Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) en las Normas Generales para las Instituciones del Sistema financiero en función a los Microcréditos

Los microcréditos, Es todo crédito no superior a ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10.000,00) o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción,

comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero. (p. 439).

La Superintendencia de Bancos y Seguros; a través, de las normas generales para las instituciones del sistema, dentro del proceso contemplan microcréditos por montos muy pequeños, donde se analiza el poder de pago del prestatario teniendo en cuenta las tasas de intereses que se deben cobrar, servicio que está dirigido a personas que se encuentran interesadas en emprender pequeños negocios, en base a pequeños financiamientos sin discriminación de público, con microcréditos comerciales y de manufactura, o de quienes deseen incursionar en proyectos nuevos o de la expansión comprometiendo los servicios financieros que ofertan los bancos a nivel nacional.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE RESULTADOS

El estudio y desarrollo del tema de la investigación, se lo realizó en función del planteamiento del problema; donde, se relacionó de forma directa el objeto en la investigación; además, se describió el proceso que cumplieron las variables interpretadas en la idea a defender, con el fin de acceder y compilar información relevante que justificó y formuló la propuesta de la investigación.

En la propuesta, objeto de estudio en el comportamiento del microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad, los beneficiarios en función del microcrédito accedieron y brindaron las facilidades para el proceso de la investigación, orientado el planteamiento del problema en la consecución del estudio técnico, conclusión y recomendación del estudio.

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque en la investigación se lo presentó; a través, del planteamiento del problema, fue de carácter mixto donde se relacionaron las variables; por consiguiente, se analizaron los enfoques cuantitativos y cualitativos para el desarrollo de la presente investigación y se describieron los aportes de mayor relevancia en función a la asignación de los microcréditos.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo, se analizó los valores asignados en los microcréditos a los microempresarios del cantón La Libertad; en el proceso se analizó la forma de invertir los recursos que se captaron en los microcréditos y que beneficiaron a los microempresarios; además, se evaluó los procesos de ingresos, gastos y costos, que incurrieron los dueños de negocios en la operatividad de los microempresarios.

3.1.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo en la investigación; a través, de revisión y las entrevistas a funcionarios de dos Entidades Financieras del sector centro de La Libertad, lo que

permitió conocer las deficiencias que existen de orden administrativo de los microempresarios en el cantón La Libertad, más aún se valoró el efecto de los procesos y requerimientos que se deben cumplir para acceder al microcrédito.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación descriptiva

La investigación fue de carácter descriptiva, porque facilitó las características de cada uno de los elementos que se incorporaron en las preguntas de las encuestas; además, sirvieron para conocer el comportamiento del microcrédito y del área administrativa de las Instituciones Financieras, que otorgaron apalancamientos en calidad de microcrédito a los microempresarios del cantón La Libertad; aportando con resultados a la presente investigación.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

La investigación permitió buscar información; a través, de fuentes bibliográficas, páginas web y por expertos que redactaron textos enfocando teorías, conceptos, que sirvieron de sustento para el estudio de la problemática planteada; cuya información fue relevante para el tema sobre la asignación de los microcréditos.

3.2.3. Investigación de Campo

La investigación fue de campo, porque en el proceso se aplicó la elección a los solicitantes del microcrédito, tomando una muestra de los microempresarios en el cantón La Libertad, porque el grupo era muy grande, y sirvieron de modelo para estructurar los microcréditos que beneficiaron a los microempresarios para viabilizar la presente investigación.

3.3. Métodos y Técnicas utilizados

3.3.1. Método inductivo

Para el desarrollo de la investigación “Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito” se aplicó el método inductivo; sirvió para comprender el comportamiento de los microempresarios cuando lograron acceder a un microcrédito, para el desarrollo microempresarial de sus actividades, y en la expansión de sus negocios.

3.3.2. Técnica de Encuesta

La técnica de investigación de encuestas, permitió obtener información de los microempresarios, se aplicaron preguntas cerradas; que dio a conocer las políticas crediticias de las Instituciones Financieras y el índice de morosidad que presentan por la diversificación del microcrédito los microempresarios del cantón La Libertad.

3.3.3. Técnica de Entrevista

La técnica de la entrevista, sirvió para conocer el criterio profesional de los especialistas de las Instituciones Financieras, por medio del cuestionario de preguntas abiertas, donde se recabó información sobre el índice de morosidad, las políticas crediticias que se aplican para la articulación del microcrédito, asignadas a actividades de negocios formales e informales que realizan los microempresarios en el cantón La Libertad.

3.3.4. Técnica de Observación Documental

La observación documental, permitió conocer el comportamiento de la cartera de los microempresarios en función a las políticas de créditos y del índice de morosidad, técnica que tributó para identificar los documentos que se validaron en el análisis de la cartera y su verificación del nivel de confianza y de riesgo.

3.4. Población

La población en la investigación, responde a una población infinita, porque en el proceso está compuesta por un gran número de personas que se dedican a realizar microcréditos para apalancarse de capital de trabajo, gestionar e impulsar a los microempresarios que benefician a la economía personal, familiar y local.

Tabla 2: Población total

Categoría	Instituciones	Población
Instituciones Financieras que otorgan microcrédito en el cantón La Libertad	14	2000 personas
Total	14	2000 personas

Fuente: Instituciones Financieras del Cantón La Libertad

Elaborado por: Suárez (2022)

3.5. Muestra

3.5.1. Muestra para la Técnica de encuesta

En la investigación, se tomó del total de la población de los 2.000 microempresarios que consta en la fuente de Instituciones Financieras del Cantón La Libertad. La muestra aleatoria por conveniencia fue a 322 microempresarios que gestionaron microcréditos a las instituciones financieras del cantón La Libertad; como objeto de estudio: Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, se elaboró preguntas cerradas dirigidas a los microempresarios.

El total de la muestra, que se aplicó en la encuesta fue a 322 microempresarios que realizan microcrédito en el cantón La Libertad.

Tabla 3: Muestra aleatoria, no probabilística por conveniencia para la Encuesta

Descripción Muestra		Técnica seleccionada
Microempresarios	322	Muestra aleatoria, no probabilística por conveniencia, para la encuesta
Total	322	Personas

Elaborado por: Suárez (2022)

3.5.2. Muestra para la Técnica de entrevista

En la investigación para la entrevista, se tomó como muestra dos instituciones financieras del Cantón La Libertad; Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, se elaboró preguntas abiertas dirigidas a jefe de crédito y ejecutivos de negocios o microcrédito a corto y largo plazo, orientando el producto financiero a microempresarios residentes del cantón La Libertad; por lo que, la muestra de estudio fue no probabilística por conveniencia.

Tabla 4: Muestra No probabilística por conveniencia para Entrevista

Institución	Cantidad
Cooperativa LSY	1 Jefe de Crédito 1 Ejecutivo de negocio
Banco BPS	1 Jefe de Crédito 1 Ejecutivo de negocio
Total	4 personas

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 5: Muestra No probabilística por conveniencia, en la recopilación de datos considerados en la encuesta y la entrevista

Descripción Muestra		Técnica seleccionada
Microempresarios	322	Muestra no probabilística por conveniencia para la encuesta
Personal administrativo de instituciones financieras que otorgan microcréditos	4	Selección de la muestra no probabilística por conveniencia para la entrevista
Total	326	Personas

Elaborado por: Suárez (2022)

3.6. Análisis, interpretación y discusión de los resultados

En la investigación, los recursos que se utilizaron para recopilar información, fueron documentos e información que estaban relacionadas directamente con el tema del proyecto, en el proceso se utilizó los instrumentos que facilitaron la información en la investigación, considerando:

Tabla 6
Total de Técnicas de Encuesta y Entrevista

N°	Nombre del reporte	Observado
1	Encuesta	Si
2	Entrevista	Si

Elaborado por: Suárez (2022).

3.6.1. Desarrollo de la Técnica Encuesta

Por consiguiente, la encuesta sirvió como herramienta para levantar información de los microempresarios; a través, de un banco de preguntas cerradas en el proceso se conoció la capacidad de endeudamiento y pago, destino del microcrédito, organización

de los microempresarios y la forma como se gestionan los procesos para acceder a los productos financieros de las Instituciones Financieras del cantón La Libertad.

Tabla 7

Encuesta dirigida a microempresarios de las Instituciones Financieras, Cooperativa “LSY” y Banco “BPS” del cantón La Libertad.

Objetivo: Identificar las políticas crediticias y el índice de morosidad a través del análisis de la cartera, en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Pregunta No. 1	
¿Está usted de acuerdo con la administración microempresarial, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?	
Indicador	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
Pregunta No. 2	
¿Tiene usted conocimiento, que las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado le genera una tasa de interés?	
Indicador	Respuesta
Si	
No	
No responde	
Pregunta No. 3	
¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?	
Indicador	Respuesta
Muy importante	

Importante
Moderadamente importante
De poca importancia
Sin importancia

Pregunta No. 4

¿Cuál es el monto del microcrédito que usted solicita para capital de trabajo?

Indicador	Respuesta
Menor a 1000	
Entre 1001 a 2000	
Entre 2001 a 3000	
Entre 3001 a más	

Pregunta No. 5

¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?

Indicador	Respuesta
Negocio	
Educación	
Consumo	
Otros	

Pregunta No. 6

¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?

Indicador	Respuesta
Diaria	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

Pregunta No. 7

¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?

Indicador	Respuesta
Muy importante	

Importante
Moderadamente importante
De poca importancia
Sin importancia

Pregunta No. 8

¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta No. 9

¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que ofertan las instituciones financieras?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Elaborado por: Suarez (2022).

3.6.1.1. Resultado de la Técnica de encuesta

Tabla 8:

Pregunta No. 1: ¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	10,56%
De acuerdo	70	21,74%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	20,50%
En desacuerdo	63	19,57%
Totalmente en desacuerdo	89	27,64%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022)

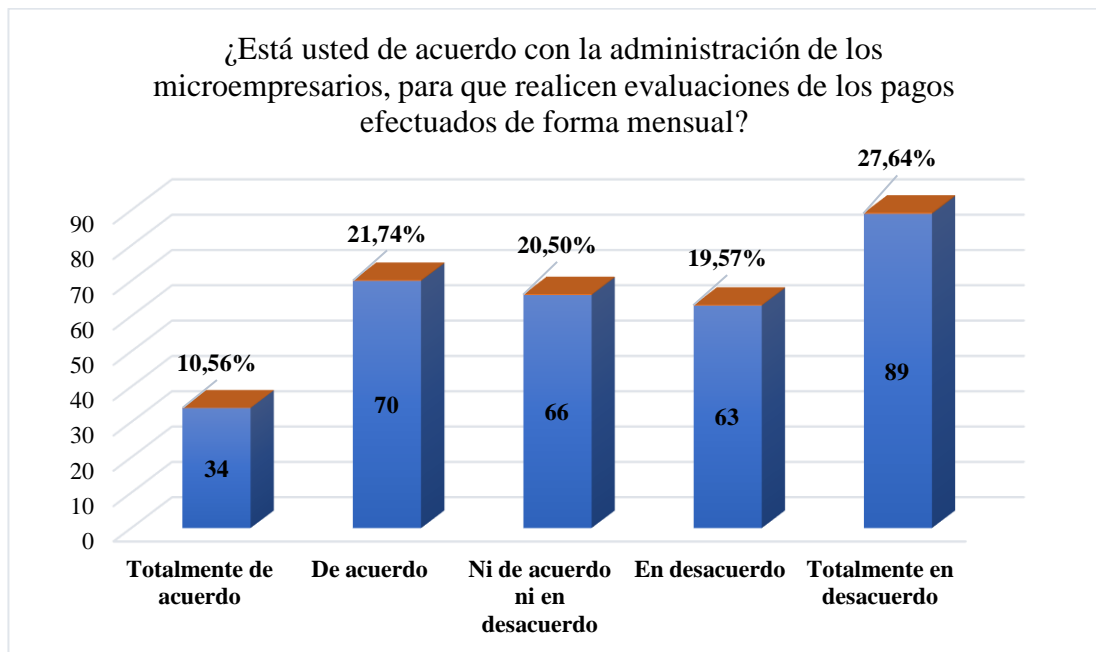


Figura 2: Pregunta No. 1: ¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 1, el 27,64% de los encuestados respondió que están totalmente en desacuerdo que la administración de los microempresarios, realice evaluaciones de los pagos de forma mensual; mientras que, el 10,56% está totalmente de acuerdo con el requerimiento de la administración. Por tal razón, se debe analizar

la forma de pago que brinde mayor seguridad a los microempresarios para saldar las deudas.

Tabla 9:

Pregunta No. 2 ¿Tiene usted conocimiento, que las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado genera una tasa de interés?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	26,40%
No	95	29,50%
No responde	142	44,10%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

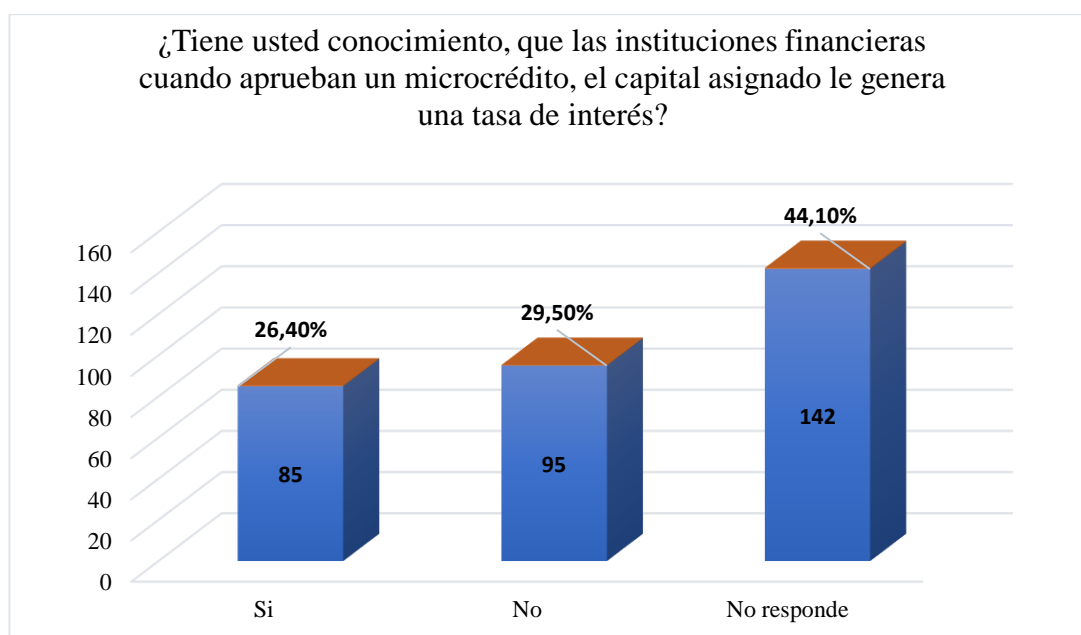


Figura 3: Pregunta No. 2 ¿Usted tiene conocimiento de las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado le genera a una tasa de interés?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 2, el 44,10% no respondió, por ser microempresarios con un alto grado de informalidad; en cambio, el 29,50% respondieron que no, y el 26,40% indicó que si conocen sobre estas medidas que está inmerso al microcrédito; por consiguiente, se deduce la falta de transparencia en los procesos de microcréditos, e inconsistencias, por lo que el microempresario desconoce al momento de cancelar el

microcrédito.

Tabla 10

Pregunta No. 3 ¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	38	11,80%
Importante	47	14,60%
Moderadamente importante	64	19,88%
De poca importancia	79	24,53%
Sin importancia	94	29,19%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

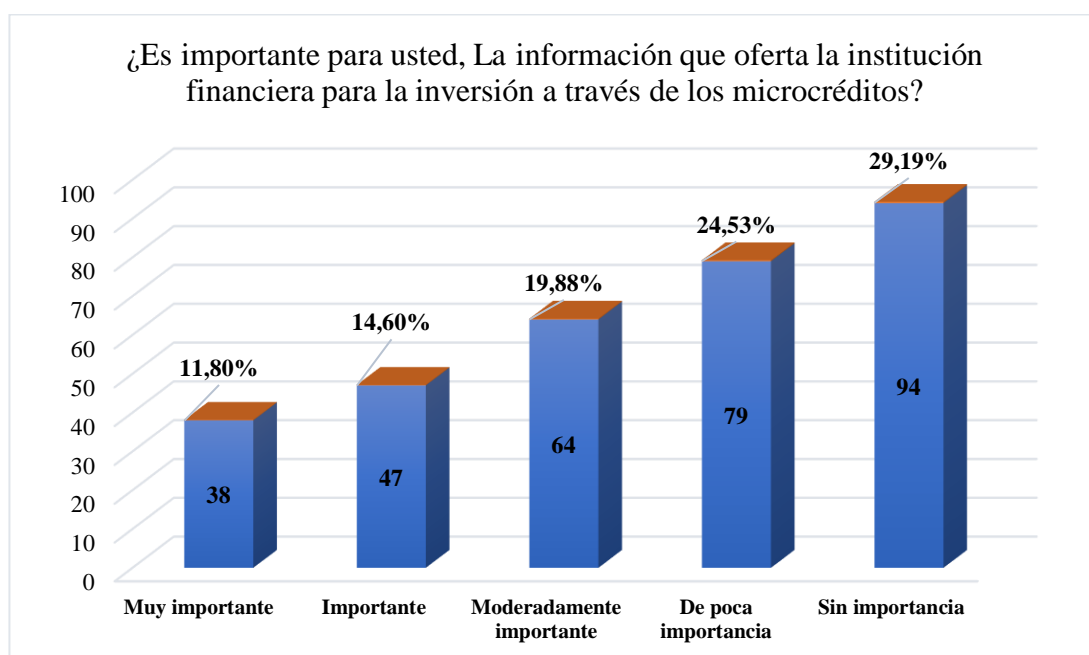


Figura 4: Pregunta No. 3 ¿Es importante para usted, La información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 3, los microempresarios respondieron con el 29,19% que la información de los productos financieros que ofertan la institución financiera es sin importancia; pero el 11,80% indicó que es muy importante conocer de los productos y servicios financieros que oferta la institución financiera. Por consiguiente, se aprecia que los microempresarios desconocen los productos y servicios del microcrédito y de

los beneficios que la asignación conlleva al adquirir capital de trabajo.

Tabla 11:

Pregunta No. 4 ¿Cuál es el monto del microcrédito que usted necesita para capital el trabajo?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 1000	63	19,57%
Entre 1001 a 2000	70	21,74%
Entre 2001 a 3000	89	27,64%
Entre 3001 a más	100	31,06%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

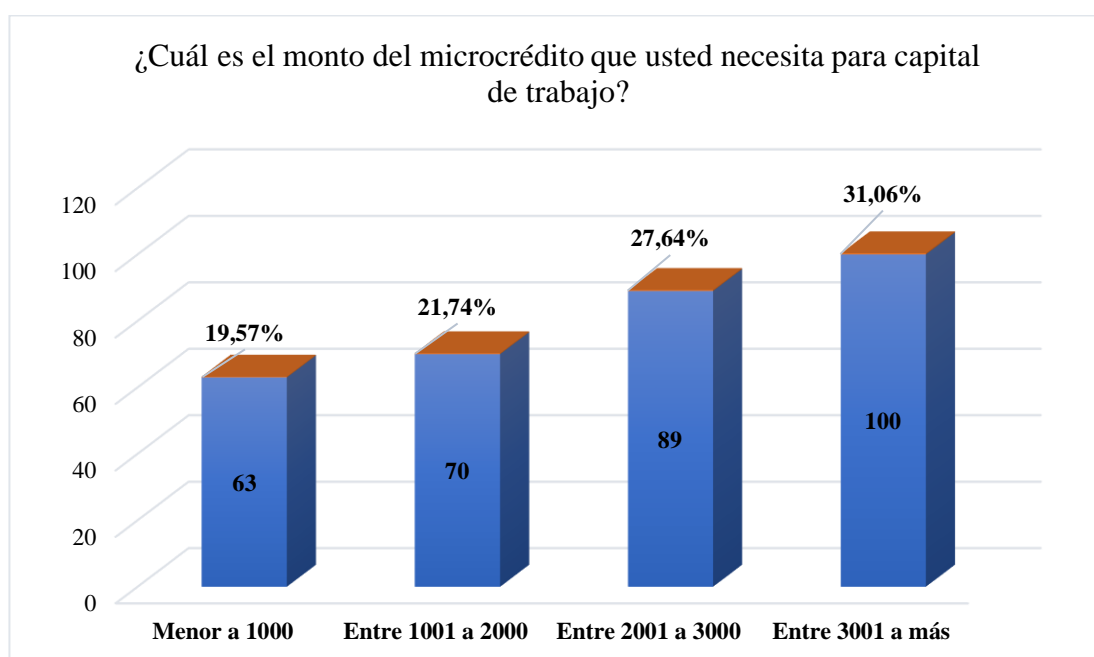


Figura 5: Pregunta No. 4 ¿Cuál es el monto del microcrédito que usted necesita para capital el trabajo?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 4, el 31,06% de los microempresarios, respondió que solicitan capital de trabajo con un monto de más de 3,000.00 dólares y, el 19,57% respondió que el crédito que solicitan es un monto menor a 1,000.00 dólares. De acuerdo a las respuestas, se concluye que los microcréditos ayudan a capitalizar los negocios de los microempresarios.

Tabla 12:

Pregunta No. 5 ¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Negocio	156	48,45%
Educación	70	21,74%
Consumo	50	15,53%
Otros	46	14,29%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022)

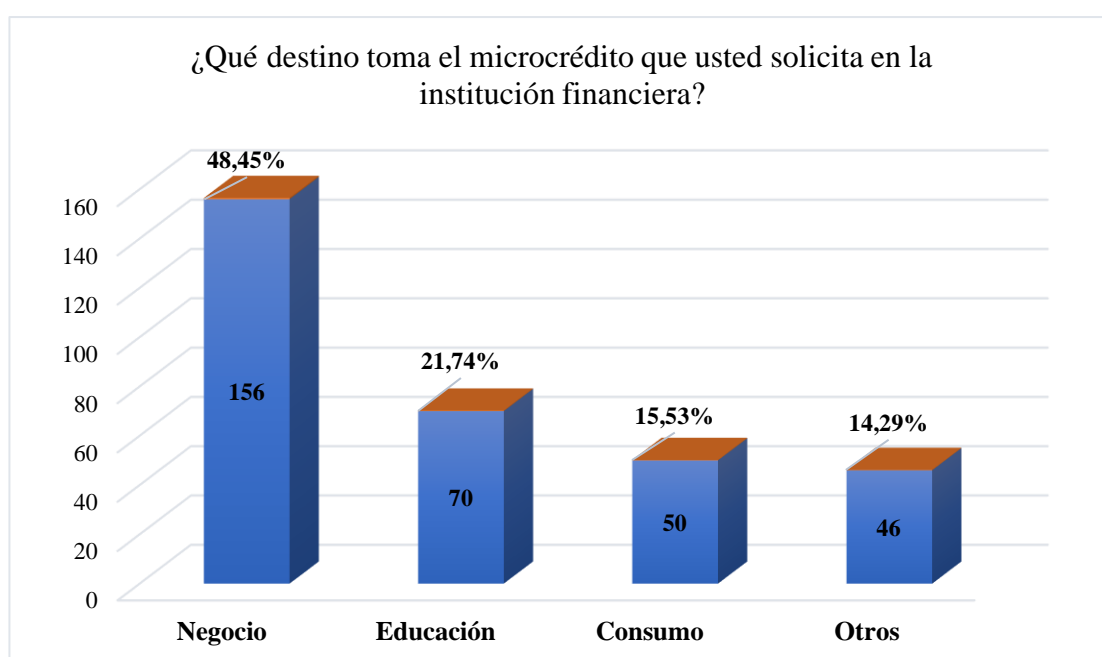


Figura 6: Pregunta No. 5 ¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 5, los microempresarios encuestados, respondieron con el 48,45%, que solicitan microcréditos para incrementar los negocios y sólo el 14,29% solicitan recursos para solventar gastos personales. Por consiguiente, se concluye que la gestión de la organización gestiona microcréditos para impulsar a microempresarios en el sector.

Tabla 13:

Pregunta No. 6 ¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	30	9,32%
Quincenal	167	51,86%
Mensual	45	13,98%
Otros	80	24,84%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

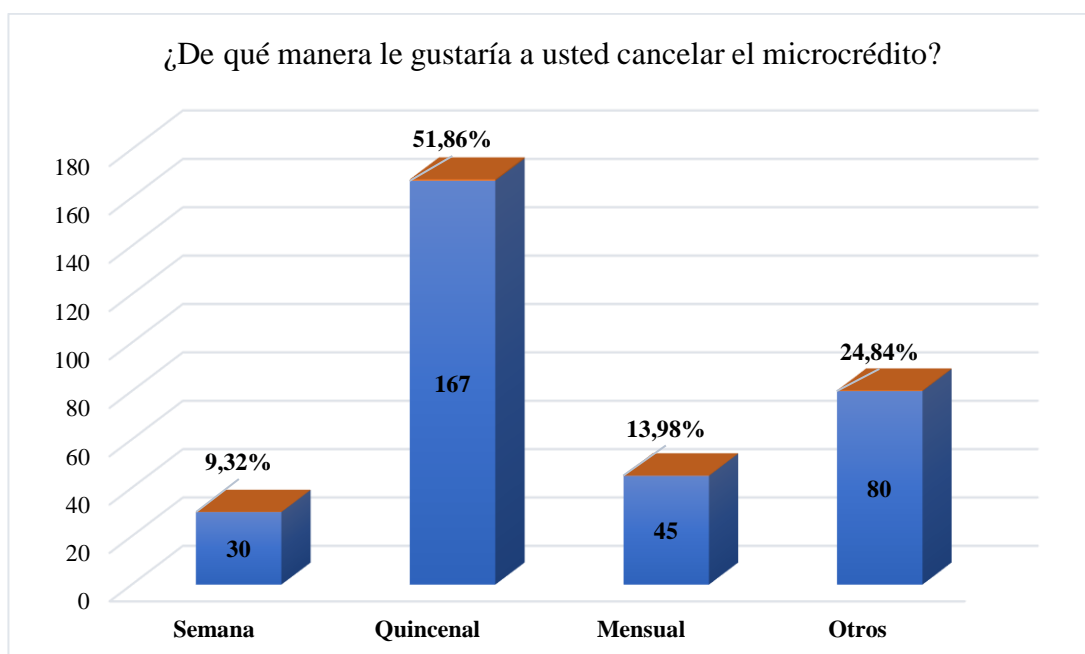


Figura 7: Pregunta No. 6 ¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?
Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 6, los microempresarios encuestados, el 51,86% respondieron que los pagos deben realizarse de forma quincenal, el 24,84% manifestó que puede haber otra fecha de pago, el 13,98% indicó que le gusta pagar de forma mensual y el 9,32% le gustaría pagar de forma semanal. Por lo que en función al crédito los microempresarios, buscan la mejor forma para cubrir las obligaciones financieras.

Tabla 14:

Pregunta No. 7 ¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	45	13,98%
Importante	78	24,22%
Moderadamente importante	63	19,57%
De poca importancia	95	29,50%
Sin importancia	41	12,73%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

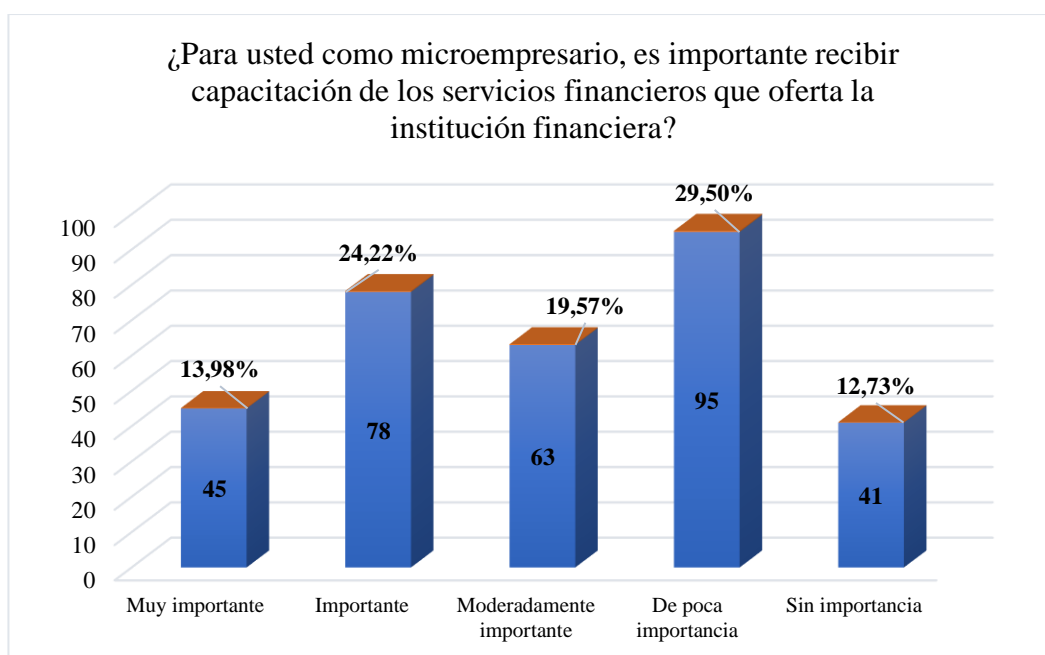


Figura 8: Pregunta No. 7 ¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 7, del total de los encuestados, el 29,50% indicó poca importancia recibir capacitación de los servicios financieros; pero, el 24,22% indicaron que si están interesados. Por consiguiente, es necesario que los microempresarios deben de capacitarse para que inviertan de manera correcta el microcrédito asignado por la institución financiera.

Tabla 15:

Pregunta No. 8 ¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	38	11,80%
Importante	98	30,43%
Moderadamente importante	59	18,32%
De poca importancia	79	24,53%
Sin importancia	48	14,91%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022)

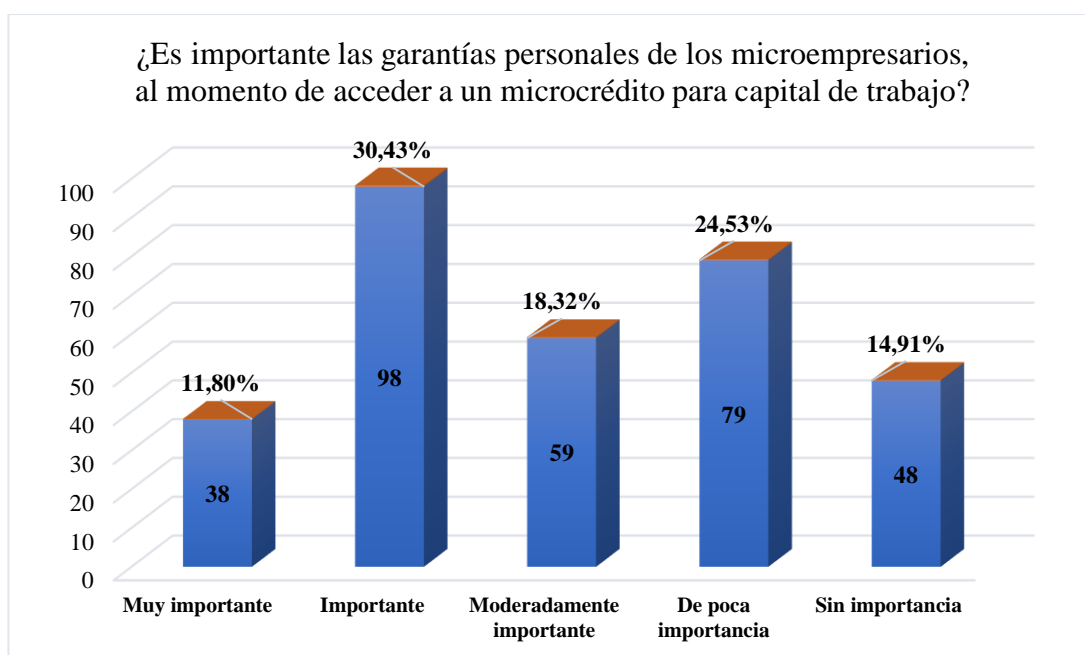


Figura 9: Pregunta No. 8 ¿Las garantías personales de los microempresarios son importantes para acceder a capital de trabajo?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 8, los microempresarios encuestados respondieron, el 30,43% que es importante las garantías personales para poder acceder a un microcrédito, el 14,91% respondió que es, sin importancia; por tal razón se concluye en función a las respuestas obtenidas que los microempresarios deben tener garantías para poder acceder con mayor facilidad a los microcréditos financieros que beneficie la inversión de los negocios.

Tabla 16:

Pregunta No. 9 ¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que oferta las instituciones financieras?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	38	11,80%
Importante	100	31,06%
Moderadamente importante	57	17,70%
De poca importancia	85	26,40%
Sin importancia	42	13,04%
Total	322	100,00%

Elaborado por: Suárez (2022).

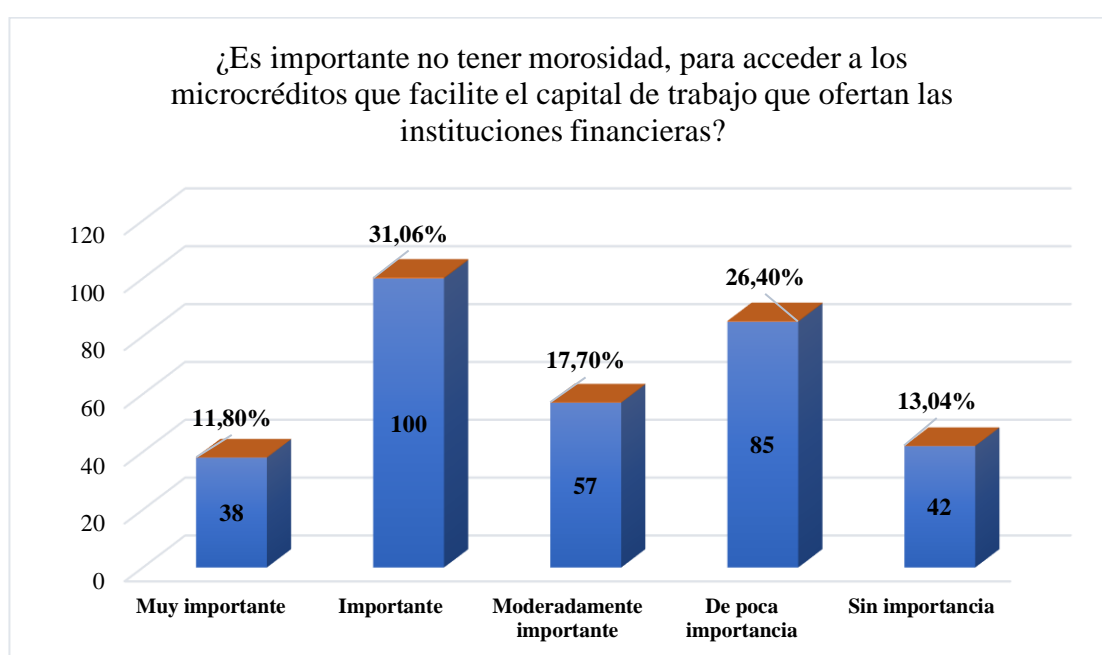


Figura 10: Pregunta No. 9 ¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que ofertan las instituciones financieras?

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis: En la pregunta 9, del total de los encuestados el 31,06% indicó que es importante no tener morosidad para acceder a un microcrédito y, el 13,04% manifestó que es sin importancia contar con garantías; por tal razón, se debe hacer conocer a los microempresarios que es necesario contar con un buen nivel crediticio, evitando morosidad porque le perjudica el acceso al microcrédito.

3.6.2. Desarrollo de la Técnica de Entrevista

La técnica de la entrevista que se realizó en la investigación, fue con el fin de obtener información de los Jefes Departamentales y Ejecutivos de Negocios, que están relacionados directamente en la aprobación y entrega de los microcréditos, en función al apalancamiento para capital de trabajo, acentuando las políticas que deben asumir los solicitantes del microcrédito, aportó para conocer la opinión de las personas que gestionan el microcrédito en las instituciones financieras del cantón La Libertad.

A continuación, se detalla cada una de los instrumentos en función a la Cooperativa “LSY”, con preguntas abiertas, en el proceso están las respectivas respuestas y el análisis positivo y negativo de las mismas.

3.6.2.1. Resultado de las entrevistas

Tabla 17: Entrevista al Jefe Departamental de la Gestión de Crédito de la Cooperativa “LSY”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.		
Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.		
Entrevistado	Preguntas	Respuestas
JEFE DEPARTAMENTAL DEL PRODUCTO MICROCRÉDITO DE LA COOPERATIVA LSY	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	Los productos financieros que oferta la institución financiera para el mercado local están direccionados hacia la inversión a pequeña escala, servicio que va en función de la capacidad de pago del cliente, proceso que se dificulta cuando no se cumple con los requisitos que solicita la institución.
	2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	En función a las políticas para que un microempresario pueda acceder al producto financiero, siempre estarán ligadas a la capacidad de endeudamiento y sobre todo, las garantías que presenten cuando solicitan estos servicios.
	3. ¿Considera usted que el	Los productos y servicios

microempresario del Cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	financieros que oferta la institución están al servicio de la comunidad, lo único que requieren para acceder, es cumplir con las garantías y políticas propias de la institución.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	Una de las políticas propias de la institución en el producto de microcrédito, es que debe existir una adecuada organización, que va desde la constitución de un organismo de hecho, con su respectivo órgano estructural como requisito fundamental. Y así puedan acceder al microcrédito.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	En el mercado local se ha observado que la administración de recursos económicos que las instituciones financieras han apalancado, ha ayudado a capitalizar e incrementar pequeños negocios.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?	Los productos financieros que solicitan en calidad de microcrédito, están orientados a la inversión y a la expansión de pequeños negocios.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Los documentos que se solicitan, parten de la información personal del cliente, obligaciones tributarias y sobre todo la garantía.

Fuente: Información receptadas en la entrevista del jefe departamental de gestión de crédito.

Elaborado por: Suárez (2022).

Tabla 18

Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista al Jefe Departamental de Crédito de la Cooperativa “LSY”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.			
Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.			
Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
JEFE DEPARTAMENTAL DEL PRODUCTO MICROCRÉDITO	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?		En ocasiones los clientes no cumplen con los requisitos que solicita la institución financiera.
	2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exige para acceder al producto financiero del microcrédito?		Los microempresarios en el mercado local no tienen capacidad de endeudamiento y les falta garantía que les permita acceder al microcrédito.
	3. ¿Considera usted que el microempresario del Cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	Los productos y servicios financieros están al servicio de la comunidad	Sin embargo, en ocasiones no pueden acceder por falta de garantía
	4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?		Falta de organización de los microempresarios que solicitan créditos en la institución financiera
	5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	Existe en el mercado del cantón La Libertad un porcentaje significativo de microempresarios que se han	

	beneficiados de apalancamiento financiero.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?	Facilitan la operatividad en el mercado comercial; a través de microcréditos orientados a la inversión y expansión de pequeños negocios.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Falta de garantía de los microempresarios para acceder a los microcréditos.

Fuente: Información receptadas en la entrevista del jefe departamental de gestión de crédito.

Elaborado por: Suárez (2022).

Tabla 19

Entrevista al Ejecutivo de Negocios del Departamento de la Gestión de Crédito de la Cooperativa “LSY”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación de microcrédito		
Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad		
Entrevistado	Preguntas	Respuestas
EJECUTIVO DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA “LSY”	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	Son productos financieros que busca beneficiar a los microempresarios otorgando microcréditos para que puedan iniciar e incrementar el negocio y de esta forma poder cubrir las necesidades propias del negocio y de la familia
	2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	Una de las políticas institucionales que se exige, es que los solicitantes a los microcréditos deben estar organizados.
	3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros	Una vez, que cumplen con las políticas institucionales se evalúan de forma personal el requerimiento de cada

de la institución?	microempresario para conocer si es sujeto de crédito.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	El afán de generar recursos propios del emprendimiento y generar recursos para poder solventar los gastos del negocio y personales.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	En el mercado peninsular son muchos los microempresarios que han surgidos en el marco comercial, por el apalancamiento crediticio que otorga la institución financiera.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?	Unas de las fortalezas institucionales es asignar microcréditos a microempresarios, para iniciar o incrementar los pequeños negocios; esta asignación consiste en la circulación del efectivo a corto plazo, estado que genera mayor rentabilidad y mayor apalancamiento a otros microempresarios.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Los documentos que se solicita, van en función a las políticas gubernamentales y estas son desde la cedula de identidad, papeleta de votación, documento que respalde una garantía de la operación financiera entre los socios.

Fuente: Información receptada en la entrevista al ejecutivo de negocios del departamento de gestión de crédito de la Cooperativa LSY.

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 20

Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista del Ejecutivo de Negocios de la Cooperativa “LSY”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.			
Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.			
EJECUTIVO DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	El Producto financiero beneficia a todos los microempresarios	

	de pequeños negocios, sólo deben cumplir con los requisitos y garantías.	
2. En la institución financiera donde usted funge como analista de crédito ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?		Una de las políticas es la garantía personal y de un tercero, Además, los requisitos propios.
3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?		Si no cumple con las políticas implementadas por la institución, no pueden acceder a los microcréditos, y más aún si en el buró de crédito el índice es bajo.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	El deseo de contar con una asignación crediticia y poder incrementar microempresarios, si la Instituciones lo solicita.	
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	En la actualidad son muchas las personas que califican y han accedido al microcrédito de forma individual, en el proceso se ha podido observar que existe incremento de microempresarios.	
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?	Los negocios que se dedican al comercio formal, como los sectores: comercial, pesca, artesanal, turismo.	

7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Los documentos van en función a las políticas gubernamentales; tales como: cédula de identidad, certificado de votación garantía de la operación entre los socios.
--	--

Fuente: Información receptada en la entrevista al ejecutivo de negocio de gestión de crédito de la Cooperativa LSY.

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 21

Entrevista al Jefe Departamental de la Gestión de Crédito del Banco “BPS”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación de microcrédito.

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Entrevista	Preguntas	Respuestas
ENTREVISTA AL JEFE DEPARTAMENTAL DE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO DEL BANCO “BPS”	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero del microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	La institución financiera como tal, genera crédito y microcrédito a personas naturales y jurídicas que cumplen con las garantías del caso, no arriesga capital de operación.
	2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	En primer lugar, la institución financiera se rige con las garantías personales de cada solicitante y sobre todo del buró de crédito.
	3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	En realidad, los solicitantes del crédito o microcrédito deben cumplir con los requisitos que exige la institución financiera de la información y de acuerdo a la calificación puede acceder al microcrédito.
	4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	Una de las políticas del banco, es que no realiza apalancamientos crediticios a grupos comunales, estos servicios financieros solo se los realiza a las personas naturales o personas jurídicas según el caso, monto y garantías que

		presenten, para acceder a los microcréditos.
5.	¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	La institución bancaria no solo capta recursos en calidad de depósitos; sino, que también realiza créditos y microcréditos de forma individual teniendo a la fecha muchas personas naturales que se han beneficiado del microcrédito y han iniciado e incrementado los negocios.
6.	¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?	En el mercado del servicio o producto financiero que facilita el banco para microempresarios, siempre predomina la distribución de bienes y servicios, el comercio al por mayor y menor y la elaboración de productos sean estos a mínima y el turismo, escala siempre que cada actividad genere rentabilidad y el microempresario pueda cumplir con los pagos de forma mensual.
7.	¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Los documentos que se solicitan son los básicos (cedula, papeleta de votación); garantías propias, referencias comerciales y un garante adicional.

Fuente: Información receptada en la entrevista del Jefe Departamental de la Gestión del microcrédito.

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 22

Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista al Jefe Departamental del Crédito del Banco “BPS”

Tema: Políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.			
Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.			
Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
JEFE DEPAR TAME NTAL DEL	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero del microcrédito para microempresarios del	Genera capital de trabajo para los microempresarios otorgando	

cantón La Libertad?	créditos tanto a personas naturales como jurídicas en el cantón La Libertad.
2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	El prestatario debe presentar las garantías necesarias para acceder al microcrédito o préstamo que otorga la institución financiera y de tener una buena calificación en el buró de crédito.
3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	Para dar un crédito a una persona natural o jurídica el banco se rige en función al buró del crédito del análisis para otorgar el préstamo.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	La institución financiera no otorga créditos a grupos sólo facilita la gestión a personas naturales y jurídicas siempre que califiquen al servicio.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	Son muchos los que se han beneficiado de los créditos o microcréditos que da el banco, pero los que mayormente se han beneficiados, son microempresarios de bienes y servicios al por

	mayor y menor.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?	Predomina la comercialización de bienes y servicios al por mayor y menor; del sector artesanal y sobre todo al servicio del turismo.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Prima en esta actividad financiera las garantías de los prestatarios; es decir, garantías personales y garante del crédito; además, de los documentos personales.

Fuente: Información receptada en la entrevista del Jefe Departamental de gestión de crédito del Banco BPS.

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 23

Entrevista al Ejecutivo de Negocios de la Gestión de Crédito del Banco “BPS”

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Entrevistado	Preguntas	Respuestas
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EN LA GESTIÓN DEL CRÉDITO DEL BANCO “BPS”	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	En realidad, el banco no hace diferencia para otorgar crédito o microcrédito, lo único es que el solicitante debe cumplir con los requisitos y las garantías para acceder al apalancamiento financiero.
	2. En la institución financiera donde usted funge como ejecutivo de negocio, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	Los requerimientos, son: tener garantías personales y garantías de un tercero; además, de los requisitos propios del microcrédito.
	3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	Todas las personas que califiquen y tengan un buen buró de crédito tienen la posibilidad de acceder al crédito o microcrédito.
	4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se	En calidad de analista de crédito del banco, puedo indicar que el

organicen y accedan al microcrédito?	banco no realiza apalancamiento de créditos a grupos, este servicio se le hace de forma individual.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?	El mercado financiero es amplio pero los servicios y productos financieros que ofrece el banco, son muchos los clientes que se han beneficiado del crédito o microcrédito.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?	Dentro de los productos que el banco otorga en calidad de créditos o microcréditos son: el comercio, la pesca, la artesanía, el turismo.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Los documentos necesarios que toda institución financiera requiere van desde los documentos de identificación, estar al día con el SRI y de cumplir con las garantías del caso.

Fuente: Información receptada en la entrevista del ejecutivo de negocios de Gestión del Crédito del Banco BPS

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 24

Aspectos Positivos y Negativos de la entrevista del Ejecutivo de Negocios del Banco “BPS”.

Tema: Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito.

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
EJECUTIVO DE NEGOCIOS DEL CRÉDITO DEL BANCO “BPS”	1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	El banco otorga crédito o microcrédito a las personas que cumple con los requisitos y las garantías en la solicitud.	
	2. En la institución financiera donde usted funge como ejecutivo de negocio, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?		Los solicitantes del crédito o microcréditos deben tener las garantías personales.
	3. ¿Considera usted que el microempresario		Los que requieren el producto o

del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	servicio financiero del banco deben tener una buena calificación en el buró de crédito.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	La institución financiera no requiere que las personas se agrupen para solicitar créditos, el apalancamiento es de forma personal.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiado pequeños negocios en base al microcrédito?	Los servicios y productos financieros han beneficiado aún buen número de personas que han capitalizado los negocios en base al crédito o microcrédito.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?	El mercado comercial ha crecido en función al crédito o microcrédito local beneficiando el segmento comercial, pesca, artesanía y turismo.
7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Estar al día con el SRI, y cumplir con las garantías personales y de un tercero en calidad de garante.

Fuente: Información receptada en la entrevista del ejecutivo de negocio de la Gestión del Crédito del BPS.

Elaborado: Suárez (2022)

3.6.3. Desarrollo de la Técnica de Observación documental

Para la realización del análisis documental, se recopiló información sobre la gestión de cartera en las instituciones financieras de dos períodos: 2018 y 2019; de:

Cooperativa “LSY” y el Banco BPS, e identificó el proceso de las políticas de crédito, se aplicó la medición y análisis del factor de Gestión, de los indicadores: Rotación de Cartera y de Período Medio de Cobranza, lo que permitió conocer el índice de morosidad del microcrédito.

3.6.3.1. Resultado documental del informe de la cartera de los microcréditos de la Cooperativa “LSY”

Tabla 25

Informe del ciclo del microcrédito de la Cooperativa “LSY” de los años: 2018 – 2019.

ÍTEMS	AÑO 2018	AÑO 2019
Ciclo catorcenal	1.060	1.240
Ciclo veintiochonal	1.000	1.000
TOTAL	2.060	2.240

Fuente: Información presentada por el departamento de gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” de los años 2018 - 2019

Elaborado por: Suárez (2022).

Análisis e interpretación

La tabla 25, presentó el informe de los ciclos del microcrédito de la Cooperativa “LSY”, en el año 2018, el microcrédito catorcenal fue para 1.060 personas y el veintiochonal fue para 1000 personas, con una participación total de 2.060 clientes; para el año 2019, los procesos ascendieron a 1.240 personas en los microcréditos catorcenal y 1.000 personas con microcréditos veintiochonal, con la participación de un total de 2.240 clientes beneficiados.

Tabla 26

Unidad de control de los ciclos del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2018

Entidad:	Cooperativa “LSY”				
Componente:	Unidad de Control				
Alcance:	Ciclos del microcrédito				
Objetivo:	Analizar el cierre del ciclo del microcrédito en función a la gestión del ejecutivo de negocio.				
Población:	La Cooperativa analiza la gestión del microcrédito a los 2.060 microempresarios que solicitaron microcrédito.				
Ítems del informe	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	

1. Los ejecutivos de negocios, responsables de la gestión de los microcréditos de la Cooperativa, al cumplirse el 100% del tiempo acordado con cada cliente, efectúan el cierre del ciclo del microcrédito.	600	75	15		
2. Los ejecutivos de negocios responsables de la gestión de los microcréditos de la Cooperativa LSY, asesoran a los microempresarios para que obtengan las garantías y puedan acceder a los ciclos del microcrédito que oferta la institución financiera.	500	80	15		
3. Los abonos o pagos que realizan los microempresarios a la Cooperativa, cumplen con las políticas de pago de acuerdo a los períodos aceptados: catorcenal o veintiochonal.	450	490	15	7% de Morosidad	
4. El Gerente de la Cooperativa, ha ejecutado acciones para hacer cumplir los ciclos de los microcréditos, a los microempresarios que acordaron microcréditos catorcenales.	330		20	7% de Morosidad	
5. El Gerente de la Cooperativa, ha ejecutado acciones para que se cumpla con los ciclos de los microcréditos otorgados a los microempresarios que acordaron microcréditos veintiochonal.	120		10	9	7% de Morosidad
TOTAL	2.000	645	60	24	

Fuente: Información presentada por el departamento de gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” año 2018.

Elaborado por: Suárez (2022).

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

Nivel de confianza = $(2.060 / 2.729) * 100$

CT= Total Ejecutivo 2.000 + Total Operativo 60 = 2.060

PT= Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 26:

$$2.000 + 645 + 60 + 24 = 2.729$$

Nivel de confianza = 75,49%

Nivel de confianza = 75,49% Riesgo = 24,51%

Análisis e interpretación

Según la unidad de control del microcrédito de la Cooperativa “LSY”, en el año 2018, la gestión departamental de control analizó el cierre del ciclo del microcrédito en función a las competencias; en la gestión departamental, se registró información sin ningún grado de dificultad, con un nivel de confianza del 75,49% que accedieron al microcrédito; la diferencia 24,51% presentó un margen de riesgo y no accedieron al microcrédito, con un índice de morosidad del 7% en las operaciones.

Tabla 27

Unidad de control de los ciclos del microcrédito de la Cooperativa "LSY" en el año 2019

Entidad:	Cooperativa “LSY”				
Componente:	Unidad de Control				
Alcance:	Ciclos del microcrédito				
Objetivo:	Analizar el cierre del ciclo del microcrédito en función a la gestión del análisis del jefe departamental				
Población:	La Cooperativa analiza la gestión del microcrédito a los 2.240 microempresarios que solicitaron microcréditos				
Ítems del informe	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. Los integrantes de la Cooperativa cumplen al 100% el cierre de los ciclos del microcrédito.	490			70	
2. Los ejecutivos de negocios de la Cooperativa, asesoran a los	515		45		

microempresarios para que obtengan las garantías y puedan acceder a los ciclos del microcrédito que oferta la institución financiera.					
3. Los abonos o pagos que realizan los microempresarios de la Cooperativa, cumplen con las políticas de pago catorcenal y veintiochonal.	510	30	20		8% de Morosidad
4. El gerente de microfinanzas de la Cooperativa “LSY”, ha ejecutado acciones para que cumplan con el compromiso de pago los microempresarios que solicitaron microcrédito catorcenal.	395	7	30		8% de Morosidad
5. El gerente de microfinanzas de la Cooperativa, ha ejecutado acciones para que los microempresarios que solicitaron microcréditos veintiochonales cumplan con el compromiso de pago en el tiempo acordado.	235		20		8% de Morosidad
TOTAL	2.145	37	95	90	

Fuente: Información presentada por el departamento de la gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” año 2019.

Elaborado por: Suárez (2022)

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa
Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de confianza = $(2.240 / 2.367) * 100$

CT = Total Ejecutivo 2.145 + Total Operativo 95 = 2.240

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 27:

$$2.145 + 37 + 95 + 90 = 2.367$$

Nivel de confianza = 94,63%

Nivel de confianza = 94,63% Riesgo = 5,37%

Análisis e interpretación:

Según la unidad de control del microcrédito de la Cooperativa “LSY”, en el año 2.019, la gestión departamental de control, analizó el cierre del ciclo del microcrédito en función a las competencias, en la gestión departamental, se registró información sin ningún grado de dificultad, con un nivel de confianza de la gestión en 94,63% que accedieron al microcrédito; la diferencia 5,37% presentó un margen de riesgo y no accedieron al microcrédito con un índice de morosidad del 8% de las operaciones.

Tabla 28

Asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY”

AÑO 2018			AÑO 2019		
Nº DE CLIENTES	MONTO	TOTAL	Nº DE CLIENTES	MONTO	TOTAL
350	400	140,000	634	500	317,000
700	200	140,000	579	300	173,700
330	180	59,400	426	250	106,500
355	150	53,250	345	200	69,000

325	100	32,500	256	150	38,400
2.060	TOTAL	425,150	2.240	TOTAL	704,600

Fuente: Reporte del departamento de gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” de los años 2018 – 2019.

Elaborado por: Suárez (2022)

Análisis e interpretación:

En la tabla 28, se observó la asignación del microcrédito por la Cooperativa “LSY” para el año 2018, presentó información del microcrédito en función al monto otorgado desde \$ 100 dólares hasta \$ 400 dólares con un total de 2.060 microempresarios beneficiarios, dando un total de \$ 425,150.00; y para el año 2019 los microcréditos que otorgó desde \$ 150 a \$ 500 dólares, fueron 2.240 microempresarios, con un total de \$ 704,600.00.

Tabla 29

Unidad de control en la asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2018

Entidad:	Cooperativa “LSY”				
Componente:	Unidad de Control				
Alcance:	Aceptación del microcrédito				
Objetivo:	Determinar la aceptación del microcrédito a los clientes de la Cooperativa.				
Población:	La Cooperativa asigna recursos en calidad de microcréditos a 2.060 microempresarios que se beneficiaron con el servicio financiero de la institución financiera.				
Ítems de auditoría	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. En el orden departamental de la Cooperativa, se presenta la organización administrativa interna que tiene la responsabilidad de atender los requerimientos de microcréditos de los microempresarios.	350	10	140		
2. Los microempresarios conocen de las políticas y garantías que deben cumplir, al momento de solicitar el microcrédito en la institución financiera.	315	25	45	24	
3. El ejecutivo de negocios responsable de evaluar la	150	40	145		

capacidad de pago de los microempresarios, previo a otorgar el microcrédito, en presencia de todos, da lectura a los documentos que van a firmar antes de recibir el microcrédito.				
4. El ejecutivo de negocios de los microcréditos de la Cooperativa “LSY”, acuerda con cada uno de los microempresarios, las frecuencias de pago que aplicarán en el microcrédito.	310	6		
5. El ejecutivo de negocios, responsable de la gestión del microcrédito, da a conocer las fechas y horarios de reunión con los microempresarios para acordar los pagos del microcrédito.	360	10	245	
TOTAL	1.485	91	575	24

Fuente: Reporte del departamento de gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2018.

Elaborado por: Suárez (2022)

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de confianza = $(2.060 / 2.175) * 100$

CT = Total Ejecutivo 1.485 + Total Operativo 575 = 2.060

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 29:

$$1.485 + 91 + 575 + 24 = 2.175$$

Nivel de confianza = 94,71%

Nivel de confianza = 94,71% Riesgo 5,29%

Análisis e interpretación:

Según la unidad de control del microcrédito de la Cooperativa “LSY”, en el año 2018, en la gestión departamental, se analizó la asignación del microcrédito en función a las direcciones departamentales; de las actividades departamentales se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 94,71% que recibieron el microcrédito; la diferencia 5,29% presentó un margen de riesgo y no recibieron los valores asignado del microcrédito.

Tabla 30

Unidad de control en la asignación del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2019.

Entidad:	Cooperativa “LSY”				
Componente:	Unidad de Control				
Alcance:	Aceptación del microcrédito				
Objetivo:	Determinar la aceptación del microcrédito a los microempresarios de la Cooperativa.				
Población:	La Cooperativa asigna recursos en calidad de microcréditos a 2.240 microempresarios que se beneficiaron con el servicio financiero de la institución financiera.				
Ítems de auditoría	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. La Cooperativa en el orden departamental presenta organización administrativa interna para atender los requerimientos de los microempresarios.	370	20	135		
2. Los microempresarios conocen de las políticas y de las garantías al solicitar el microcrédito en la institución financiera.	300		170	44	

3. El ejecutivo de negocio del microcrédito antes de otorgar el microcrédito a los microempresarios, el analista de la Cooperativa lee en presencia de todos los microempresarios los documentos a firmar antes de recibir el microcrédito.	290	25	135	.
4. El analista del microcrédito de la Cooperativa estudia las frecuencias de pago con cada uno de los microempresarios que solicitaron el microcrédito.	290	5	200	
5. La cooperativa a través del departamento en la gestión del microcrédito da a conocer las fechas y horarios de las reuniones de los microempresarios para evaluar los pagos del microcrédito.	250	10	100	
TOTAL	1.500	60	740	44

Fuentes: Reporte del departamento de gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2019.

Elaborado por: Suárez (2022).

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de confianza = $(2.240 / 2.344) * 100$

CT = Total Ejecutivo 1.500 + Total Operativo 740 = 2.240

CP = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 30:

$$1.500 + 60 + 740 + 44 = 2.344$$

Nivel de confianza = 95,56%

Nivel de confianza = 95,56% Riesgo = 4,44%

Análisis e interpretación:

Según la unidad de control del microcrédito de la Cooperativa “LSY” en el año 2.019, la gestión departamental se analizó la asignación del microcrédito en función a las direcciones departamentales; de las actividades se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 95,56% que recibieron el microcrédito; la diferencia 4,44% presentó un margen de riesgo y no recibieron los valores asignados del microcrédito.

3.6.3.2. Resultado documental del informe de la cartera de los microcréditos del Banco “BPS”

Tabla 31

Informe del ciclo del microcrédito del Banco “BPS” de los años 2018 – 2019.

ÍTEMS	AÑO 2018	AÑOS 2019
Ciclo catorcenal	1.230	1.300
Ciclo veintiochonal	1.021	1.600
Mensual	4.000	4.012
TOTAL	6.251	6.912

Fuente: Información presentada por el departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” de los años 2018 – 2019.

Elaborado por: Suárez (2022)

Análisis e interpretación

La tabla 31, presenta el informe de los ciclos del microcrédito del Banco “BPS”, considera que para el año 2018 tuvo una fluctuación del microcrédito catorcenal de 1.230, veintiochonal de 1.021 y mensual de 4.000 teniendo una participación de 6.251 microempresarios; observando que para el año 2019 los procesos de gestión del

microcrédito ascienden a 1.300 los microcréditos catorcenales, 1.600 veintiochonal y 4.012 mensual teniendo un alcance de 6.912 microempresarios beneficiados.

Tabla 32

Unidad de control de los ciclos del microcrédito del Banco "BPS" en el año 2018.

Entidad: Banco "BPS"					
Componente: Unidad de Control					
Alcance: Ciclos del microcrédito					
Objetivo: Analizar el cierre del ciclo del microcrédito en función a la gestión del ejecutivo de negocio del microcrédito					
Población: El Banco analiza la gestión del microcrédito a los 6.251 microempresarios que solicitaron el microcrédito.					
Ítems de auditoría	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. Los ejecutivos de negocios del banco "BPS", cumplen al 100% el cierre de ciclo del microcrédito.	1060	350	200		
2. Los ejecutivos de negocios del banco "BPS", asesoran a los microempresarios para que obtengan las garantías y accedan a los ciclos del microcrédito que oferta la institución financiera.	890		101	105	
3. Los abonos o pagos que realizan los microempresarios al Banco "BPS", cumplen con las políticas de pago catorcenal, veintiochonal, o mensual.	865	400	135		
4. Los ejecutivos de negocios del Banco "BPS", ejecutaron acciones para cumplir con los ciclos del microcrédito, de los microempresarios que solicitaron microcrédito catorcenal.	900	248	200	85	5% de Morosidad
5. Los ejecutivos de negocios del Banco "BPS", ejecutaron acciones para cumplir con los ciclos del microcrédito de los microempresarios que	900	220			5% de Morosidad

solicitaron microcrédito veintiochoenal.					
6. Los ejecutivos de negocios del Banco “BPS”, ejecutaron acciones para cumplir con los ciclos del microcrédito de los microempresarios que solicitaron microcrédito mensual.	900	260	100		5% de Morosidad
TOTAL	5.515	1.478	736	190	

Fuente: Información presentada por el departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” año 2018.

Elaborado por: Suárez (2022).

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de confianza = $(6.251 / 7.919) * 100$

CT = Total Ejecutivo 5.515 + Total Operativo 736 = 6.251

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 32:

$$5.515 + 1.478 + 736 + 190 = 7.919$$

Nivel de confianza = 78,94%

Nivel de confianza = 78,94% Riesgo = 21,06%

Análisis e interpretación

Según la unidad de control del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2018, la gestión departamental de control analizó el cierre del ciclo del microcrédito en función a las competencias, en la gestión departamental, se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 78,94% que accedieron al

microcrédito; la diferencia 21,06% presentó un margen de riesgo y no accedieron al microcrédito con un índice de morosidad del 5% en sus operaciones.

Tabla 33

Unidad de control de los ciclos del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2019

Entidad:	Banco “BPS”.				
Componente:	Unidad de Control.				
Alcance:	Ciclos del microcrédito.				
Objetivo:	Analizar el cierre del ciclo del microcrédito en función a la gestión del analista del microcrédito.				
Población:	El banco analiza la gestión del microcrédito a los 6.912 microempresarios que solicitaron el microcrédito.				
Ítems del informe	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. Los ejecutivos de negocios del Banco “BPS”, cumplen al 100% el cierre de los ciclos del microcrédito.	1222		500		
2. Los ejecutivos de negocios del Banco “BPS”, asesoran a los clientes para que obtengan las garantías y poder acceder a los ciclos del microcrédito que oferta la institución financiera.	1380		280		
3. Los abonos o pagos que realizan los microempresarios al Banco “BPS”, cumplen con las políticas de pago catorcenal, veintiochonol o mensual.	1120	300		200	
4. Los ejecutivos de negocios del Banco ejecutaron acciones para cumplir con el ciclo del microcrédito de los microempresarios que solicitaron microcrédito catorcenal.	935		80		7% de Morosidad
5. Los ejecutivos de negocios del Banco “BPS”, ejecutaron acciones para cumplir con el ciclo del microcrédito de los microempresarios que solicitaron microcrédito veintiochonol.	250		145		7% de Morosidad

6. Los ejecutivos de negocios del Banco “BPS”, ejecutaron acciones para cumplir con el ciclo del microcrédito de los microempresarios que solicitaron microcrédito mensual.	250	38	750	7% de Morosidad
TOTAL	5.157	338	1.755	200

Fuente: Información presentada por el departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” año 2018.

Elaborado por: Suárez (2022)

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de confianza = $(6.912 / 7.450) * 100$

CT = Total Ejecutivo 5.157 + Total Operativo 1.755 = 6.912

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de tabla 33:

$$5.157 + 338 + 1.755 + 200 = 7.450$$

Nivel de confianza = 92,78%

Nivel de confianza = 92,78% Riesgo = 7,22%

Análisis e interpretación

Según la unidad de control del microcrédito del Banco “BPS” en el 2019, la gestión departamental de control analizó el cierre del ciclo del microcrédito en función a las competencias, de la gestión departamental se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 92,78% que accedieron al microcrédito; la diferencia 7,22% presentó un margen de riesgo y no accedieron al microcrédito con un índice de morosidad del 7% en sus operaciones.

Tabla 34
Asignación del microcrédito del Banco “BPS”

AÑO 2018			AÑO 2019		
Nº DE CLIENTES	MONTO	TOTAL	Nº DE CLIENTES	MONTO	TOTAL
1150	400	460,000	1350	500	675,000
1100	200	220,000	1252	300	375,600
1200	180	216,000	1260	250	315,000
1250	150	187,500	1450	200	290,000
1551	100	155,100	1600	150	240,000
6.251	TOTAL	1'238,600	6.912	TOTAL	1'895,600

Fuente: Reporte del departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” en los años 2018 – 2019.

Elaborado por: Suárez (2022)

Análisis e interpretación

En la tabla 34, se observó la asignación del microcrédito del Banco “BPS” para el año 2018, presentando información del microcrédito en función al monto que fue de 100 a 400 dólares hacia un total de 6.251 microempresarios; en cambio para el año 2019 los microempresarios recibieron microcréditos con montos de 150 a 500 dólares, valores que responden a las políticas en función a la puntualidad de los pagos totalizando 6.912 microempresarios.

Tabla 35
Unidad de control en la asignación del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2018.

Entidad:	Banco “BPS”				
Componente:	Unidad de Control				
Alcance:	Aceptación del microcrédito				
Objetivo:	Determinar la aceptación del microcrédito a los clientes del Banco				
Población:	El Banco asigna recursos en calidad de microcréditos a 6.251 microempresarios que se beneficiaron con el servicio financiero de la institución financiera.				
Ítems de auditoría	Ejecutivo		Operativo		Observación
	Si	No	Si	No	
1. En el orden departamental del Banco “BPS”, se presenta la organización administrativa interna que tiene la responsabilidad de	1000	55	200		

atender los requerimientos de microcréditos de los microempresarios.				
2. Los microempresarios conocen de las políticas y de garantías que deben cumplir, al momento de solicitar el microcrédito en la institución financiera.	990		122	55
3. El ejecutivo de negocios responsable de evaluar la capacidad de pago de los microempresarios, previo a otorgar del microcrédito, en presencia de todos, da lectura a los documentos que van a firmar antes de recibir el microcrédito.	865	66	135	
4. El ejecutivo de negocios de los microcréditos del Banco “BPS”, acuerda con cada uno de los microempresarios, las frecuencias de pago que aplicarán en el microcrédito.	900	10	200	35
5. El ejecutivo de negocios, responsable de la gestión del microcrédito, da a conocer las fechas y horarios de reunión con los microempresarios para acordar los pagos del microcrédito.	1739	38	100	
TOTAL	5.494	169	757	90

Fuente: Reporte del departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2018.

Elaborado por: Suárez (2022).

Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

Nivel de Confianza = $(6.251 / 6.510) * 100$

CT = Total Ejecutivo 5.494 + Total Operativo 757 = 6.251

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 35:

$5.494 + 169 + 757 + 90 = 6.510$

Nivel de Confianza = 96,02%

Nivel de Confianza = 96,02% Riesgo = 3,98%

Análisis e interpretación:

Según la unidad de control del microcrédito del Banco “BPS”, en el año 2018, en la gestión departamental, se analizó la asignación del microcrédito en función a las direcciones departamentales; de las actividades se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 96,02% que recibieron el microcrédito; la diferencia el 3,98%, presentó un margen de riesgo y no recibió los valores asignados del microcrédito.

Tabla 36

Unidad de control en la asignación del microcrédito del Banco "BPS" en el año 2019

Entidad:	Banco “BPS”			
Componente:	Unidad de Control			
Alcance:	Aceptación del microcrédito			
Objetivo:	Determinar la aceptación del microcrédito a los microempresarios del Banco			
Población:	El Banco asigna recursos en calidad de microcréditos a 6.912 microempresarios que se beneficiaron con el servicio financiero de la institución financiera.			
Ítems de auditoría	Ejecutivo		Operativo	
	Si	No	Si	No
1. El Banco en el orden departamental presenta organización administrativa interna para atender los requerimientos de los microempresarios.	1222		500	
2. Los microempresarios conocen de las políticas y de las garantías al solicitar el microcrédito en la institución financiera.	1380		280	

3. El asesor comercial del microcrédito antes de otorgar el microcrédito a los microempresarios, el analista del Banco lee en presencia de todos los microempresarios los documentos a firmar antes de recibir el microcrédito.	1120	300		200
4. El analista del microcrédito del Banco estudia las frecuencias de pago con cada uno de los microempresarios que solicitaron el microcrédito.	935		80	
5. El banco a través del departamento de la gestión del microcrédito da a conocer las fechas y horarios de las reuniones de los microempresarios para evaluar los pagos del microcrédito	500	38	895	
TOTAL	5.157	338	1.755	200

Fuente: Reporte del departamento de gestión del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2019.

Elaborado por: Suárez (2022)

Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \text{CT} / \text{PT}$$

Fuente: Ángel Toaquiza Tulpa

Elaborado por: Suárez (2022)

Donde:

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

$$\text{Nivel de confianza} = (6.912 / 7.450) * 100$$

$$\text{CT} = \text{Total Ejecutivo } 5.157 + \text{Total Operativo } 1.755 = 6.912$$

PT = Total de clientes que aplicaron al microcrédito, Total de Tabla 36:

$$5.157 + 338 + 1.755 + 200 = 7.450$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 92,78\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 92,78\% \text{ Riesgo} = 7,22\%$$

Análisis e interpretación:

Según la unidad de control del microcrédito del Banco “BPS” en el año 2019, la gestión departamental se analizó las asignaciones del microcrédito en función a las directrices departamentales; de las actividades se registró información sin ningún grado de dificultad con un nivel de confianza del 92,78% que recibieron microcrédito; la diferencia 7,22% presentó un margen de riesgo y no recibieron los valores asignados del microcrédito.

3.7. Presentación de Resultados

3.7.1. Resultado de la técnica de Encuestas

Las encuestas, que se realizaron a los 322 microempresarios, los cuales buscaron beneficiarse de los servicios financieros que ofertan; tanto, la Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, en el mercado comercial del cantón La Libertad; se aplicó 9 preguntas cerradas; y con el resultado de las mismas, se recopiló información valiosa sobre el comportamiento del microcrédito en el sector.

De la información recopilada a cada uno de los encuestados, se procedió a la tabulación y en este proceso, se consideró los aspectos con mayor relevancia de las políticas del microcrédito y la incidencia en la morosidad en función a los servicios de crédito que solicitan los microempresarios a las diferentes Instituciones Financieras de la localidad.

- Según la encuesta que consta en la tabla 8, en la pregunta ¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual? que se realizó a los integrantes de los microempresarios; de los 322 microempresarios, 70 microempresarios, que representaron el 21,74% de los encuestados, estuvieron de acuerdo, de efectuar pagos mensuales; de los cuales 89 microempresarios, que representan el 27,64% de los encuestados, estuvieron totalmente en desacuerdo, de efectuar los pagos mensuales.

- En la tabla 9, respondieron la pregunta ¿Tiene usted conocimiento, que las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado genera una tasa de interés? según los clientes, 85 microempresarios, que representaron el 26,40% de los encuestados, respondieron que sí, y 142 microempresarios, que representó el 44,10%, no respondieron, porque desconocen las políticas del microcrédito; además, la mayoría estuvo en desacuerdo con el porcentaje que cobran las instituciones financieras cuando otorgan un microcrédito.
- Se conoce; además, que un 29,19% de los microempresarios, como consta en la tabla 10, respondieron la pregunta ¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?, 38 encuestados, que representó el 11.80%, respondieron que es muy importante; además, 94 microempresarios, que representó el 29,19% de los encuestados, respondieron, que no tiene importancia; es decir, que no están de acuerdo de la información que oferta la institución financiera, para la inversión, a través de los microcréditos.
- En la tabla 11, la pregunta ¿Cuál es el monto del microcrédito que usted necesita para capital de trabajo? respondieron 100 microempresarios, que representó el 31,06% de los encuestados, que necesitan un microcrédito de más de 3,000.00, para capital de trabajo; en cambio, 63 microempresarios, que representó el 19,57%, respondieron, que requieren de un microcrédito por menos de 1000.00, para capital de trabajo.
- Según la encuesta que está registrada en la tabla 12, sobre la pregunta ¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?, 156 microempresarios, que representó el 48,45% de los encuestados, indicaron que el microcrédito lo utilizan para sus negocios 46 microempresarios, que representó el 14,29%, respondieron que el microcrédito lo destinaron para otras actividades.

- Para la tabla 13 de la encuesta, la pregunta ¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?, respondieron; 167 microempresarios, que representó el 51,86% de los encuestados, que la forma de pago que les conviene es, quincenal; los 30 microempresarios, que representó el 9,32% de los encuestados, indicaron el interés de pagos semanales.
- De la tabla 14, la pregunta ¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitaciones de los servicios financieros que oferta la institución financiera?, 95 microempresarios, que representó el 29,50% de los encuestados, respondió, tener poca importancia el hecho de recibir capacitaciones; pero, 45 microempresarios, que representó el 13,98% de los encuestados, indicaron que es muy importante recibir capacitación sobre los servicios financieros que oferta la institución financiera.
- En la tabla 15, sobre la pregunta ¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?, 98 microempresarios, que representó el 30,43% de los encuestados, respondieron que es importante contar con garantías personales para acceder a un microcrédito; en cambio, 79 microempresarios, que representó el 24,53% de los encuestados, manifestó que poca importancia, de las garantías que deben cumplir los microempresarios para acceder a un microcrédito.
- En la tabla 16, sobre la pregunta ¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que oferta las instituciones financieras?, 100 microempresarios, que representó el 31,06% de los encuestados, respondieron que es importante no tener morosidad para acceder a los microcréditos; y, 42 microempresarios, que representó el 13,04% de los encuestados, manifestó que es sin importancia, no tener morosidad para acceder a los microcréditos que facilitan como capital de trabajo las instituciones financieras.

3.7.2. Resultados de la técnica de las entrevistas

En la entrevista efectuada a los dos Jefes Departamental y a dos Ejecutivos de Negocios, de las dos Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, se recopiló información, en base a la estructuración de tablas con siete preguntas abiertas, efectuadas de forma independiente a cada uno de los entrevistados; dio como resultado, las políticas crediticias y el contexto positivo y negativo, al valorar las respuestas de los entrevistados, y se consideró el efecto de mayor relevancia que aportó a la problemática de la presente investigación.

Tabla 37

Triangulación de las entrevistas realizadas a la Cooperativa “LSY” y Banco “BPS” en los servicios del microcrédito.

PREGUNTA	CARGO	COOPERATIVA “LSY”	BANCO “BPS”
1. ¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	Jefe Departamental	La mayoría de los microempresarios, no cumplen con los requisitos que requiere la institución financiera, para otorgar créditos.	Las asignaciones de los microcréditos por parte de las instituciones financieras, generó capital de trabajo beneficiando a los microempresarios del cantón La Libertad.
	Ejecutivo de negocio	Los productos financieros benefician a todos los microempresarios del cantón La Libertad.	El banco otorga microcrédito a los microempresarios que cumplen con las garantías que solicita la institución financiera.
2. En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	Jefe Departamental	En su mayoría, los microempresarios, del cantón La Libertad, no tiene en capacidad de endeudamiento y les falta garantías.	La institución financiera cuenta con políticas internas para otorgar los microcréditos; además, solicitan las garantías a los microempresarios para que puedan

			acceder al microcrédito.
	Ejecutivo de negocio	Los microempresarios deben cumplir con las políticas de garantías personales y de un tercero; pero no siempre presentan esta garantía.	Los microempresarios solicitantes del microcrédito deben tener las garantías personales para que puedan acceder al microcrédito.
3. ¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	Jefe Departamental	Los productos y servicios financieros están al servicio de la comunidad; pero, en ciertas ocasiones los microempresarios no acceden al microcrédito por falta de garantías.	En el Banco BPS para generar el microcrédito a los microempresarios, se rigen de acuerdo al buró de crédito, analizan cada uno de los solicitantes, para otorgar el préstamo.
	Ejecutivo de negocio	Si no cumplen con las políticas requeridas por la Institución financiera, no acceden al microcrédito.	Los microempresarios que solicitan microcrédito, deben tener una buena calificación en el buró de crédito para que puedan acceder al microcrédito.
4. ¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?	Jefe Departamental	La falta de organización de los microempresarios que son parte básica que, no les permitió acceder a los microcréditos.	La institución financiera no otorga microcrédito a grupos, está dirigido a personas naturales, o jurídicas, siempre y cuando cumplan con los requisitos que exige la Ley.
	Ejecutivo de negocio	Los microempresarios, requieren de las asignaciones de crédito, para	La institución financiera, no requiere que los microempresarios se agrupen para

			solventar de capital de trabajo en sus negocios.	otorgarles los microcréditos.
5. ¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiado pequeños negocios en base al microcrédito?	Jefe Departamental		Las Instituciones financieras han apoyado con los microcréditos, para que accedan al capital de trabajo de los pequeños negocios.	En el cantón La Libertad son muchos los microempresarios, que se han beneficiado del microcrédito, en especial los que tienen la actividad de comercializar bienes y servicios al por mayor y menor.
		Ejecutivo de negocio	En el mercado comercial del cantón La Libertad, se ha incrementado el número de microempresarios, porque se calificaron y accedieron al microcrédito.	Los servicios y productos financieros que oferta el Banco BPS, han capitalizado microempresarios en el cantón La Libertad.
6. ¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?	Jefe Departamental		Las Instituciones Financieras, ubicadas en el cantón La Libertad, apalancan con los microcréditos a los microempresarios que se están expandiendo o emprendiendo negocios.	Las Instituciones Financieras del cantón La Libertad, han apalancado los negocios de bienes y servicios, al por mayor y menor del sector artesanal, y en especial los negocios que se dedican al turismo.
		Ejecutivo de negocio	Las Instituciones Financieras del cantón La Libertad, apalancan los negocios de los sectores relacionados, con el comercio, pesca, artesanía, y turismo.	El mercado comercial del cantón La Libertad ha crecido en función al microcrédito que solicitan los microempresarios a las instituciones financieras.

7. ¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?	Jefe Departamental	Falta de garantías de los microempresarios dificultó el proceso para que accedan a los microcréditos que otorgan las instituciones financieras del cantón La Libertad.	Las instituciones financieras ubicadas en el cantón La Libertad, para otorgar los microcréditos exigen las garantías y los documentos personales.
	Ejecutivo de negocio	Para que los microempresarios puedan acceder al microcrédito, deben de cumplir con la presentación de documentos oficiales que solicitan las instituciones financieras.	Todo microempresario debe de cumplir con las obligaciones tributarias, presentar las garantías y los documentos personales que solicita la institución financiera.

Fuente: Instituciones financieras que facilitan microcréditos Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”

Elaborado por: Suárez (2022)

3.7.3. Resultado de la técnica análisis documental

El análisis documental, realizado a las Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, en los años 2018 y 2019, sobre las políticas de crédito, el proceso que permitió la gestión y asignación de los microcréditos a los microempresarios que lo solicitaron; se determinó el nivel de confianza y riesgo, de acuerdo a las siguientes tablas:

Tabla 38

Resultado del nivel de confianza, riesgo y morosidad de la Cooperativa “LSY”

N°	UNIDAD DE CONTROL	COOPERATIVA “LSY”					
		AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2018	AÑO 2019	CLIENTE 2018	CLIENTE 2019
1	Ciclos del micro crédito	Nivel de confian	Nivel de confia	Riesgo 24,51%	Riesgo 5,37%	2,060	2.240

		za es del 75,49%	nza es del 94,63 %	Morosi dad 7%	Morosi dad 8%
2	Aceptación del micro crédito.	Nivel de confian za 94,71%	95,56 %	Riesgo 5,29	Riesgo 4,44%

Fuente: Reporte departamental de la gestión del microcrédito de la Cooperativa “LSY”

Elaborado por: Suárez (2022)

Observaciones encontradas:

- La Institución Financiera Cooperativa “LSY” en relación al cierre del microcrédito y en cumplimiento de los ciclos de la gestión del Jefe Departamental y Ejecutivo de Negocio del microcrédito se observó que el año 2018, hubo un porcentaje de nivel de confianza del 75,49% y morosidad del 7%; en el año 2019 el nivel de confianza fue de 94,63% y la morosidad fue del 8%; el riesgo fue 24,51% año 2018 y bajó a 5,37% en el año 2019.
- También, se observó que, en la aceptación del microcrédito del año 2018, presentó un porcentaje de nivel de confianza del 94,71% y en el año 2019 el nivel de confianza fue de 95,56%, el riesgo fue 5,29% al año 2018 y bajo a 4,44%; Por lo tanto, para el año 2018, otorgó microcrédito a 2.060 microempresarios, y en el año 2019, a 2.240 microempresarios.

Tabla 39

Resultado de nivel de confianza, riesgo y morosidad del Banco "BPS"

N°	UNIDAD DE CONTROL	BANCO “BPS”					
		AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2018	AÑO 2019	CLIENT E 2018	CLIENT E 2019
1	Ciclos del micro crédito	Nivel de confi anza 78,94 %	Nivel de confia nza 92,78 %	Riesgo 21,06%	Riesgo 7,22%	6.251	6.912
				Morosi dad 5%	Morosi dad 7%		

2	Aceptación del micro crédito	96,02 %	92,78 %	3,98%	7,22%
---	------------------------------	---------	---------	-------	-------

Fuente: Reporte departamental de la gestión del microcrédito del Banco “BPS”

Elaborado por: Suárez (2022)

Observaciones encontradas:

- El Banco “BPS”, en relación al cierre del microcrédito y en cumplimiento de los ciclos de la gestión del Jefe Departamental y del Ejecutivo de Negocios del microcrédito, se observó que el año 2018, hubo un porcentaje de nivel de confianza del 78,94% y morosidad del 5%; en el año 2019 el nivel de confianza fue de 92,78% y la morosidad del 7%; el riesgo fue 21,06%, año 2018 y bajó a 7,22%, en el año 2019.
- Además, en la aceptación del microcrédito del año 2018, en porcentaje el nivel de confianza fue del 96,02%, y en el año 2019 el nivel de confianza fue del 92,78%; el riesgo fue 3,98% al año 2018 y subió a 7,22%, en el año 2019; Por lo tanto, en el año 2018, entregó microcréditos a 6.251 microempresarios, y en el año 2019 a 6.912 microempresarios.

CAPÍTULO 4: INFORME TÉCNICO

4.1. Título

Informe técnico de la política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación de microcrédito, que otorgan las instituciones financieras objeto de estudio: Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, ubicados en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, con la abreviatura “ITEPOCREIMO”.

4.2. Objetivos

4.2.1. General

Presentar el informe técnico “ITEPOCREIMO”, en base a los resultados obtenidos, en la investigación de la relación de las políticas crediticias y del índice de morosidad de los microempresarios que accedieron a los microcréditos en las Instituciones financieras: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, ubicadas en el cantón La Libertad.

4.2.2. Específicos

1. Revelar las políticas crediticias y los procedimientos de la gestión del microcrédito dirigido a los microempresarios, en el cantón La Libertad.
2. Presentar los procesos para la aprobación de los microcréditos que se otorgan a los microempresarios, en el cantón La Libertad.
3. Informar sobre el Nivel de Confianza, Riesgo y Morosidad, que representa otorgar microcréditos a los microempresarios, de acuerdo a las políticas crediticias, con la diversificación de parte de las Instituciones Financieras que están ubicados en el cantón La Libertad.

4.3. Justificación

Como hallazgos de la investigación, por las técnicas aplicadas en el estudio; se

presentan el Informe Técnico identificando los puntos referenciales que dificultan la gestión del microcrédito; además, se realizan aclaraciones básicas de acuerdo al informativo, sobre las etapas para la solicitud del microcrédito que efectúan los microempresarios a las Instituciones Financieras; por lo tanto, los resultados determinan que existe poca información y orientación dirigida a los microempresarios para acceder a los microcréditos.

De la información recabada en la presente investigación, se procede realizar el informe técnico “ITEPOCREIMO”, el mismo que aportará información a los microempresarios de forma eficiente sobre las políticas crediticias de las Instituciones Financieras Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”.

Tabla 40

Diagnóstico de la gestión del proceso del microcrédito

CAUSAL	ACCIÓN CORRECTA
Requisitos básicos para que aplique el microempresario al microcrédito.	<p>En la primera etapa, los microempresarios deben presentar los requisitos básicos para solicitar un microcrédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de cedula. - Copia de papeleta de votación. - Copia de servicio básico. - Pago de predio urbano. - Copia del RUC. - Copia del RISE. - Croquis del negocio
Información básica que debe presentar el microempresario, para acceder a los microcréditos.	<p>En la segunda etapa, Los solicitantes del microcrédito, deben presentar información básica considerando en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad del negocio. - Antigüedad del negocio. - Facturas de pagos. - Garantía. - Formas de pagos. - Tiempo de pago del microcrédito.
Determinación de políticas básicas para el microcrédito.	<p>En la tercera etapa, determinación de políticas para acceder al microcrédito, los microempresarios deben dar a conocer y presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud del microcrédito. - Analizar la situación social del microempresario. - Llenar una solicitud para el microcrédito. - Inspección del negocio.

		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de documentos.
Inspección en la ubicación del negocio del microempresario que está solicitando el microcrédito.	En la cuarta etapa, los ejecutivos negocios, validan el proceso de inspección:	<ul style="list-style-type: none"> - Constatar que el negocio existe. - Constatar las ventas del microempresario - Determinar la capacidad de pago del microempresario. - Analizar el stock del inventario que consta en el negocio del microempresario solicitante del microcrédito. - Facturas que respaldan las compras realizadas por el microempresario. - Determinar cuánto gana el microempresario.
Entrega del microcrédito al microempresario	En la quinta etapa, entrega de los microcréditos a los microempresarios, los ejecutivos del negocio, hacen énfasis en:	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir una cuenta de ahorro en la Institución Financiera que presentó la solicitud del microcrédito. - En caso que el solicitante, tenga una cuenta en la Institución Financiera, el ejecutivo de negocio verificará que la cuenta de ahorro este activa. - Firmar las tablas de amortización y compromiso de pago. - Verificar que el microempresario no tenga retenciones judiciales. - Firmar el pagaré del microcrédito. - Realizar la transferencia al microempresario.
Determinación del flujo para el microcrédito	En la sexta etapa, en esta parte del proceso, los microempresarios deben conocer qué información financiera deben presentar:	<ul style="list-style-type: none"> - Las ventas - Los gastos - Arriendo - Servicios básicos - Cuotas de préstamos anteriores.
Desembolso o transferencia a la cuenta de ahorro del microempresario, con el monto acreditado	En la séptima etapa, parte del ingreso de las fichas de los microempresarios, el ingreso de la información al sistema, es de forma individual, insertando al archivo con la información básica del solicitante del microcrédito, datos familiares y los activos del microempresario:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar por la banca electrónica, la acreditación del monto aprobado.

-
- Si el microempresario no tiene acceso a la banca electrónica, debe verificar el valor recibido, por ventanilla en la cartola
 - Podrá retirar el monto acreditado, utilizando la tarjeta de débito.
-

Elaborado por: Suárez (2022).

4.4. Desarrollo de los objetivos específicos

En el informe técnico “ITEPOCREIMO”, sobre las dos Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y el Banco “BPS”, en base a los resultados encontrados, se desarrolla los objetivos específicos como respuesta al diagnóstico del tema de investigación.

4.4.1. Políticas crediticias y los procedimientos de la gestión del microcrédito.

Las Instituciones Financieras: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, objeto del Informe Técnico “ITEPOCREIMO”, presentan las políticas crediticias de acuerdo a los requisitos básicos que solicitan para acceder al microcrédito, los microempresarios no conocen la forma adecuada para presentar la información, que requieren las Instituciones Financieras.

Por consiguiente, los ejecutivos de negocios de las Instituciones Financieras, deben instruir a los microempresarios sobre las políticas crediticias que tienen que cumplir, como parte del proceso, en lo que respecta a la organización personal del microempresario, realizando una lista priorizada de requisitos, que son indispensables para la presentación de la solicitud del microcrédito.

Los requisitos que presentaran los microempresarios solicitantes del microcrédito, están en función de la información, esta debe estar identificada, solicitada y receptada cumpliendo el requerimiento de las Instituciones Financieras.

Aplicación como persona natural, debe cumplir con lo siguiente:

1. El solicitante del microcrédito ha de ser una persona mayor de edad.
2. Presentar documentos de identificación.
3. Presentar información del negocio.
4. Indicar que el microcrédito solicitado, es para capital de trabajo.
5. Indicar el tiempo mínimo del negocio, sea mayor de un año.
6. Notificar, si el lugar donde reside es propia o alquilada.
7. Notificar que no está reportado en la central de riesgo.
8. En caso de estar reportado presentar información de descargo.

Para que aplique un microempresario, debe presentar lo siguiente:

1. El microempresario, debe ser persona mayor de edad.
2. Presentar documentos de identificación del negocio (constitución de hecho o derecho).
3. Deberá presentar información de la actividad o giro del negocio.
4. Indicar que la solicitud del microcrédito, es capital de trabajo
5. Indicar el tiempo mínimo del negocio, que debe ser mayor de un año.
6. Dar información fehaciente de la residencia donde vive, indicando si es bien inmueble, es propio o alquilado.
7. Presentar información, de que no está reportado en la central de riesgo
8. En caso de tener problemas en la central de riesgo, presentar documentos de descargo.
9. Los solicitantes deben vivir dentro del cantón La Libertad.

4.4.2. Procesos para la aprobación de los microcréditos

Dentro de las políticas crediticias para garantizar que las Instituciones Financieras, otorguen los microcréditos; los microempresarios deben cumplir con las políticas crediticias detalladas en el objetivo, constituyendo una serie de procedimientos que están alineados; además deben presentar información a la Institución Financiera, sobre:

1. Contar con un garante; es decir, el microempresario solicitante del microcrédito debe cumplir la garantía.

2. Conocer la tabla de frecuencia de pagos, identificando en el proceso los pagos catorcenales, veinteochoales o mensuales, según la capacidad de pago del microempresario solicitante.
3. Para solicitar el microcrédito, llenar y firmar la solicitud, autorizando al ejecutivo de negocio, la revisión en el buró de crédito, en el proceso debe presentar una copia de la cédula de identidad como requisito para la revisión.

4.4.3. Nivel de confianza y análisis de morosidad en la inspección de los ejecutivos de negocios, a los microempresarios

En el proceso de la asignación del microcrédito, interviene un punto referencial, donde el ejecutivo de negocio, hace evaluaciones claves; a través, de la documentación de verificación de que el negocio existe; además, certifica que el microempresario solicitante del microcrédito, es dueño de la propiedad, o certifica, con el dueño de casa que el solicitante reside en calidad de arrendador en el lugar que notifica; Para este punto se considera:

- Determinar, si los ingresos del negocio representan una garantía para la asignación del monto del microcrédito.
- Verificar, si cuentan con los servicios básicos.
- Verificar, si cuenta con la capacidad de pago para efectuar el microcrédito.

Para realizar el desembolso, se evalúa al microempresario donde se conocerá:

- Entrega del microcrédito.
- Balance del flujo para la asignación del microcrédito.
- Desembolso del microcrédito.

Ventajas del análisis de confianza que brindan las Instituciones Financieras:

- Las Instituciones Financieras facilitan, recursos económicos en calidad de microcréditos a los microempresarios para capital de trabajo.
- Las Instituciones Financieras, ofertan servicios financieros confiables.

- Las Instituciones Financieras, toman posesión de los derechos en la asignación del microcrédito.
- Las Instituciones Financieras, ofertan un bajo costo de interés por los microcréditos.

Riesgos que analizan los ejecutivos de negocios, como desventajas para las Instituciones Financieras:

- Los microempresarios, no siempre utilizan el microcrédito en el giro del negocio.
- Los microempresarios, utilizan el microcrédito para la cancelación de deudas personales.
- El capital asignado, no alcanza para financiar el negocio del microempresario.
- Períodos de pagos, afectan el capital de trabajo del negocio.
- Las garantías entregadas por los microempresarios, no respaldan los microcréditos.

Análisis de la morosidad de pago por parte de los microempresarios y de la gestión del microcrédito por parte de las Instituciones Financieras

- Exoneración de intereses por pagos de cuotas vencidas al 100%.
- No constar en central de riesgo.
- Evitar ser imposibilitado para acceder a un nuevo microcrédito.
- Ser garante en calidad de codeudor del microcrédito que otorgan las Instituciones Financieras.
- Incentivar los pagos oportunos a través del ahorro.
- Priorizar el castigo de cartera vencida.
- No incurrir en costos adicionales del microcrédito por el departamento legal y administrativo.
- Impulsar el registro de políticas crediticias y calificación de pagos de los microempresarios.

4.5. Resultados obtenidos

Tabla 41: Triangulación de la encuesta.

ÍTEMS	3	7	8	9
VALORACIÓN	¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?	¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios que oferta la institución financiera?	¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?	¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que oferta la institución financiera?
Muy importante	11,80%	13,98%	11,80%	11,80%
Importante	14,60%	24,22%	30,43%	31,06%
Moderadamente importante	19,88%	19,57%	18,32%	17,70%
De poca importancia	24,53%	29,50%	24,53%	26,40%
Sin importancia	29,19%	12,73%	14,91%	13,04%

Elaborado por: Suárez (2022)

Tabla 42: Triangulación de la entrevista.

ÍTEMS	1	2	3	5
VALORACIÓN	¿Cómo direcciona el producto financiero del microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?	En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?	¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?	¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?
Jefe Departamental	Las asignaciones de los microcréditos por parte de las instituciones financiera, genera capital de trabajo que beneficia a los microempresarios del cantón La Libertad.	Las instituciones financieras cuentan con políticas internas para otorgar los microcréditos; además.	Las instituciones financieras para generar el microcrédito a los microempresarios, se rigen se rigen de acuerdo al buró de crédito.	Las instituciones financieras han apoyado con los microcréditos, para que accedan al capital de trabajo de los pequeños negocios.
Ejecutivo de Negocios	La institución financiera otorga microcréditos a los microempresarios que solicitan y cumplen con las garantías.	Los microempresarios deben cumplir con las políticas de garantías personales.	Los microempresarios que solicitan microcrédito, deben tener una buena calificación en el buró de crédito para que puedan acceder al microcrédito.	En el mercado comercial del cantón La Libertad, se ha incrementado el número de microempresarios, porque se calificaron y accedieron al microcrédito.

Elaborado por: Suárez (2022)

4.6. Conclusiones del informe técnico

En el capítulo 4 del Informe Técnico “ITEPOCREIMO”, sobre las Instituciones Financieras: Cooperativa LSY y Banco BPS, en base a los resultados obtenidos en la investigación, con relación de las políticas crediticias y el índice de morosidad de los microempresarios que acceden a los microcréditos, se presenta las siguientes conclusiones del informe técnico:

1. En las Instituciones Financieras, las políticas que deben cumplir para acceder al microcrédito los microempresarios, son: presentar los requisitos para la aplicación y acceso al microcrédito, el solicitante debe ser una persona mayor de edad, tener los documentos de identificación personales y del negocio sea persona natural o jurídica, detallando la información de la actividad o giro del negocio especificando en el proceso la necesidad del capital de trabajo; además, debe presentar información de la central de riesgo.
2. Para la aprobación del microcrédito, los microempresarios deben de cumplir con los requisitos que exigen las Instituciones Financieras, para contar con la aprobación del microcrédito entre ello está, la garantía, tener nociones en el control de ingresos y gastos, conocer la tabla de frecuencias de pagos; además, facilitar al ejecutivo del negocio el documentos de autorización para que puedan verificar en el buró de crédito la calificación del microempresario para efecto debe presentar los documentos personales de identificación.
3. En el proceso de la asignación del microcrédito, en el punto referencial, se analiza el nivel de confianza, riesgo y morosidad, valoración que hacen los ejecutivos de negocios que trabajan en las Instituciones Financieras, considerando en el estudio, los ingresos del negocio y si estos recursos representan garantía para cumplir con la asignación del microcrédito; con la evaluación del flujo de efectivo para el respectivo desembolso del microcrédito.

4.7. Recomendaciones del Informe Técnico

1. Se recomienda, que los microempresarios conozcan las políticas que exigen las Instituciones Financieras ubicadas en el Cantón la Libertad, para acceder a los microcréditos.
2. Los microempresarios, deben contar con las garantías que exigen las Instituciones Financieras para solicitar y acceder a los microcréditos; además, asesorarse sobre sus ingresos y gastos, y de con esta información, comprometerse con la frecuencia de los pagos por los valores recibidos; e incluso, otorgar al ejecutivo de negocios de la Institución el documento, que les autorice para que ellos puedan constatar la calificación del buró de crédito.
3. Los microempresarios, deben presentar los ingresos de sus negocios, para que los ejecutivos de negocio, presenten la validación respectiva y la Institución financiera haga el desembolso, acreditando el valor del microcrédito otorgado, en la cuenta de ahorro evitando caer en morosidad.

CONCLUSIONES

En esta etapa, se presentan las conclusiones de la investigación, respecto a la política crediticia y el índice de morosidad de la diversificación del microcrédito en cada uno de los años de estudio (2018 – 2019); se analizó aspectos positivos y negativos resultado de las encuestas, entrevistas y fichas de observación documental: información que facilitó medir el índice del microcrédito otorgado por las Instituciones Financieras objeto de estudio: Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”, las mismas que fueron objeto de diagnóstico, otorgando los hallazgos sobre el Nivel de Confianza, Riesgo y Morosidad; y se determinó las siguientes conclusiones generales:

1. De los 322 clientes encuestados, 89 microempresarios no están de acuerdo en efectuar pagos mensuales.
2. La mayoría de los microempresarios desconocen las políticas que exigen las Instituciones Financieras para otorgar los microcréditos; además, están en desacuerdo con el porcentaje de interés que les cobran, porque perjudica el capital de operación y rentabilidad que perciben los microempresarios.
3. Los microempresarios del Cantón La Libertad, desconocen los procesos y beneficios que pueden recibir por parte de las Instituciones Financieras; a través, de microcréditos para fortalecer sus actividades económicas.
4. De acuerdo a la encuesta, se considera que los montos de microcrédito que los microempresarios necesitan, deben ser mayor a \$ 3,000.00 dólares, para utilizar como capital de trabajo y poder expandir sus emprendimientos, lo que beneficiará la actividad comercial del microempresario, para ser utilizado como capital de trabajo.
5. Según resultado de la encuesta, los valores asignados en calidad de microcréditos a los microempresarios, son destinados para el inicio o incremento de sus negocios; proceso que beneficia el poder competitivo de las actividades comerciales para los dueños del negocio, versus el desarrollo de la economía local.

6. La mayoría de los microempresarios ubicados en el cantón La Libertad, con respecto al compromiso de tiempo de los pagos de los microcréditos recibidos, consideran que es viable para ellos realizar pagos quincenales; para poder cumplir el pago en el menor tiempo posible, logrando alcanzar niveles de endeudamiento altos.
7. Los microempresarios, expresaron poca predisposición para recibir capacitaciones sobre los servicios financieros que ofertan las instituciones financieras del cantón La libertad; esta postura de los implicados, trae como resultado desconocimiento de la política del microcrédito y de la capacidad de operación en el manejo de los recursos económicos que reciben.
8. La mayoría de los microempresarios, no cuentan con las garantías para acceder a los microcréditos que ofertan las Instituciones Financieras ubicadas en el cantón La libertad; situación que afecta la gestión del microcrédito para que accedan a los montos que viabilicen el capital de trabajo para que inicien o desarrollen sus emprendimientos, en el mercado comercial.
9. Los tipos de políticas que aplican las Instituciones Financieras, las analizan los Jefes Departamentales y Ejecutivos de Negocios, y están relacionados con las políticas internas en relación a la capacidad de endeudamiento de cada microempresario del cantón La Libertad.
10. Los microempresarios ubicados en el cantón La Libertad, para acceder a los microcréditos, deben tener una buena calificación en el buró de crédito; proceso que desconocen cuando realizan sus actividades comerciales y solicitan un apalancamiento económico en las Instituciones Financieras.
11. Las Instituciones Financieras ubicadas en el cantón La Libertad, otorgan capital de trabajo para microempresarios que se dedican a actividades de comercio de bienes y servicios, pesca, artesanía y turismo; que son actividades prioritarias de la actividad económica del sector.

12. La Institución Financiera de la Cooperativa “LSY”, según el análisis al cierre del microcrédito su porcentaje fue de 94,71%, la aceptación del microcrédito fue de 95,56%, teniendo un Nivel de Confianza alto para el año 2019; por lo tanto, bajó el Riesgo crediticio en la asignación del microcrédito; en el caso del índice de morosidad promedio de recuperación de cartera vencida, fue del 7.5%.

13. La Institución Financiera del Banco “BPS”, en el cierre del año 2019, respecto al microcrédito, fue el 92,78%, la asignación del microcrédito fue un 92,78% el porcentaje del Nivel de Confianza es alto, lo que bajó el Riesgo crediticio de la asignación del microcrédito; y el índice de morosidad promedio de recuperación de cartera vencida, fue del 6%.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo de la investigación realizada a las Instituciones Financieras Cooperativa “LSY” y Banco “BPS” que fueron objeto de estudio, con el tema “Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito”; una vez realizada las conclusiones, se determina las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que las Instituciones Financieras, socialicen o comuniquen sobre los tipos de acuerdos y beneficios de los pagos cuando se los realiza de forma mensual.
2. Se sugiere que las Instituciones Financieras, socialicen con los microempresarios del sector del cantón La Libertad, sobre los productos que ofrecen, tasas de interés y las políticas que aplican, para que puedan acceder al beneficio de los microcréditos; y así, mantener informado a los microempresarios sobre los servicios financieros que están ofertando.
3. Se recomienda, que los ejecutivos de negocios de las Instituciones Financieras, informen a los microempresarios, sobre los procesos y beneficios que pueden recibir; a través, de los microcréditos que ofertan para el apalancamiento de sus emprendimientos.
4. Se sugiere que las Instituciones Financieras, revisen e incrementen el monto de los microcréditos dirigidos a los microempresarios del cantón La Libertad, porque en muchas ocasiones, el valor asignado no cubre las necesidades de inversión del solicitante, perjudicando el nivel de expansión en las operaciones comerciales que realizan los emprendedores.
5. Se recomienda que las Instituciones Financieras, coadyuven en el fortalecimiento de las actividades comerciales en el cantón La Libertad, por medio de los microcréditos dirigidos a los microempresarios, ya sea para el inicio o incremento de los negocios.

6. Se sugiere que las Instituciones Financieras, analicen la posibilidad de efectuar acuerdos de pago quincenal, con respecto al cumplimiento del microcrédito por parte de los microempresarios; ya que ellos, consideran que esto ayudaría a salir de la obligación financiera en menor tiempo y podrían acceder a un nuevo microcrédito antes que termine el año.
7. Se recomienda, que las Instituciones Financieras en el cantón La Libertad motiven a los microempresarios, para que accedan a las capacitaciones y así conozcan sobre todos los servicios financieros que ofertan, logrando un asertivo efecto en la capacidad de operación de la gestión del microcrédito.
8. Se sugiere a los microempresarios del cantón La Libertad, aplicar cultura de ahorro, que aporte como garantía personal; y así, puedan ser sujeto de crédito, cumpliendo con una de las políticas crediticias que exigen las Instituciones Financieras, para otorgar los microcréditos.
9. Se recomienda, a los Jefes Departamentales y Ejecutivos de Negocios, orientar al microempresario para que no tenga sobreendeudamiento, y cuenten con capacidad de pago, cumpliendo con las políticas crediticias de los microcréditos, que brindan las Instituciones Financieras en el cantón La Libertad.
10. Se sugiere a los microempresarios, tener una buena calificación en el buró de crédito, evitando caer en morosidad, y disminuir el porcentaje del score crediticio y aumento de la solvencia para realizar y acceder al microcrédito.
11. Se recomienda a las Instituciones Financieras asentadas en el cantón La Libertad, sigan cumpliendo con la misión institucional, de otorgar microcréditos para expandir los negocios, dando origen al comercio, pesca artesanía y turismo.
12. Se sugiere, a la Institución Financiera Cooperativa “LSY”, ubicada en el cantón La Libertad, que los Jefes Departamentales y Ejecutivos de Negocios, realicen procesos crediticios, que evidencien el cien por ciento del nivel de

confianza en el cierre de cada período, respecto a los microcréditos asignados a los microempresarios.

13. Se sugiere a la Institución Financiera Banco “BPS”, ubicada en el cantón La Libertad, que los Jefes Departamentales y Ejecutivos de Negocios, realicen procesos crediticios, para que los microempresarios que soliciten microcréditos, alcancen el nivel de confianza en el cierre de cada período, por la asignación del microcrédito recibido.

BIBLIOGRAFÍA

- Codigo Organico Monetario y Financiero. (2018). *Codigo Organico Monetario y Financiero*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <https://www.cosedec.gov.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Angel Cantor, M., Clavijo Ramirez, F., Gamba Santamaria, S., Lizarano Cuellar, A., Mendoza, J. C., Meneces Gonzalez, M. F., . . . Yanquen Briñez, E. (2017). *Informe especial de estabilidad financiera: Riesgo del crédito*. Bogotá - Colombia: Banco de la República de Colombia. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/iepref_mar_5_2016.pdf
- Bekerman, M., & Cataife, G. (19 de mayo de 2004). Las microfinanzas en Argentina: Teorías y experiencias. *Revista Latinoamericana de Economía Problemas del Desarrollo*, 35(136), 118. Recuperado el 12 de enero de 2019, de <https://biblioteca.org.ar/libros/91534.pdf>
- Beltrán, M. O. (2009). *Jóvenes emprendedores: Ccomprometidos con el desarrollo sostenible de los territorios rurales*. Quito, Ecuador: Editorial Graphus. Obtenido de <http://repiica.iica.int/docs/B1605E/B1605E.pdf>
- Bravo Naula, J. (2017). *Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico LTDA*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4061/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0028.pdf>
- Bustamante , K. P., & Cabrera, K. S. (2017). Microcrédito, microempresas en Ecuador. Caso de estudio: cantón Zamora. *Revista ESPACIOS*, 38(53), 25. Recuperado el 4 de abril de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p25.pdf>
- Camacho Castillo , J. T. (2015). *El microcrédito y su aporte al desarrollo económico y social del sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil al 2015*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9546/1/Tesis%20Kathy%20Camacho.pdf>

Cardoso, G. (2015). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias para el buen vivir en Ecuador* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Corporacion Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. Obtenido de https://economiasolidaria.org/sites/default/files/Libro_CONAFIPS.pdf

Cooperativas de ahorro y crédito. (2008). *Ley de la Economía Popular y Solidario*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf

Cornejo Chávez, R. A. (2018). *Factores de morosidad de los clientes pequeños y microempresarios de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, periodo 2012-2016*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8820/ADcochra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz Arrengui, S. (2010). La microempresa en el desarrollo. (25), 274. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454014.pdf>

Díaz, E. A., & Onofri, M. C. (enero de 2017). Microcreditos solidarios: Un enfoque de reducción de pobreza a través del turismo. *TRANSITARE*, 3, 199. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/43-139-1-PB.pdf>

Elizondo, A. (2012). *Medición Integral de Riesgo de Crédito*. México: EDITORIAL LIMUSA S.A. DE .C.V. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UsK-1Ajo44UC&oi=fnd&pg=PP1&dq=riesgo+de+credito&ots=UnZ8zPJB49&sig=b89OzXAv-A9FChteDLweC_pQbI#v=onepage&q&f=true

Escoto Leiva, R. (2007). *Banca Comercial*. San Jose, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia EUNED. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&lpg=PA77&dq=Se+uede+definir,+cr%C3%A9dito,+como+aquella+operaci%C3%B3n+por+medio+de+la+cual+una+instituci%C3%B3n+\(prestamista\)+se+compromete+a+prestar+\(%E2%80%A6\)+a+un+prestatario,+por+un+plazo+de](https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&lpg=PA77&dq=Se+uede+definir,+cr%C3%A9dito,+como+aquella+operaci%C3%B3n+por+medio+de+la+cual+una+instituci%C3%B3n+(prestamista)+se+compromete+a+prestar+(%E2%80%A6)+a+un+prestatario,+por+un+plazo+de)

- Franco, F. (2011). *Teoría y aplicación de Microcréditos: Una aproximación sistémica*. Buenos Aires: Instituto Tecnológico de Buenos Aires. Obtenido de <https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1037/11-07-28%20Tesis%20de%20grado%20Fagioli%20Franco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Zambrano, V. P. (2019). *Análisis del microcrédito en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40544/1/T-GARC%c3%8dA%20ZAMBRANO%20VER%c3%93NICA%20PAOLA.pdf>
- Gironella Masgrau, E. (2005). El apalancamiento financiero: de cómo un aumento del endeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 2, 84. Obtenido de https://accid.org/wp-content/uploads/2018/09/analisis_castellano_071-091.pdf
- Guarta Jimenez, J. (2019). Política crediticia del sector financiero en el Ecuador. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 134. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/18-Art%C3%ADculo-47-1-10-20190117.pdf>
- Hummel, A. (2008). *Los microcréditos en una comunidad indígena de México: Un enfoque sociocultural*. México: Estudios Latinoamericanos. Obtenido de https://www.academia.edu/30833218/Los_microcreditos_en_una_comunidad_indigena_de_Mexico_A_Hummel
- Hummel, A. (2008). *Los microcréditos en una comunidad indígena de México: Un enfoque sociocultural*. México : Estudios Latinoamericanos.
- Jácome Estrella, Hugo. (2015). *Nuevos segmentos de crédito*. Quito - Ecuador: Superintendencia de Bancos del Ecuador. Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf
- Jordán Bucheli, F., & Román Ferrand, J. C. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito - Ecuador, Quito, Ecuador: Editorial Abya Yala. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=Kn5OhGWX4O8C&pg=PA14&dq=q>

ue+es+microcredito&hl=es-
419&sa=X&ved=2ahUKEwihudPP5p3wAhVgQTABHYjDA2UQ6AEwA3o
ECAQQA#v=onepage&q=que%20es%20microcredito&f=true

Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Macías Loor, F. I. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su incidencia en los niveles de morosidad institucional*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9993/1/T-UCSG-POS-MFEE-112.pdf>

Minzer, R. (2012). *Las instituciones microfinancieras en America Latina: factores que explican su desempeño*. Mexico: Naciones Unidas - CEPAL.

Naquira Acero, K. S. (2019). *La influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017*. Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/768/Naquira-Acero-Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Norma Generales para las Instituciones del Sistema. (2010). *De los activos y de los limites de crédito*. Quito: Asamblea Nacional.

Pally Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Pincay Pincay, K. E. (2017). *Auditoria de gestión su incidencia en los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Jipijapa - Manabi:

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1468/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-50.pdf>

Porras Gamboa, A. (2017). *Políticas de créditos empresariales y los microcréditos de financiamiento a la Mypes de la caja municipal de Ahorro y Crédito PIURA SAC, Agencia Huancavelica - año 2015*. Hancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1881/TESIS-2017-PORRAS%20GAMBOA%20CALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Prado, J. (27 de diciembre de 2019). Los microcreditos de la banca crecen este año. *EL TELEGRAFO*, pág. 6. Recuperado el 30 de marzo de 2021, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/microcreditos-banca-ecuador>

Quispe Otacoma, A. L., & Pillada Martínez, M. P. (1 de enero de 2018). Sistema de información gerencial para las cajas solidarias de Ecuador. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 68. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/940-5750-1-PB.pdf

Régimen de Desarrollo. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.

Rodríguez Garcés, C. (2008). IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS: Resultados de algunos estudios. Énfasis en el sector financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, 284. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLasMicrofinanzas-2991264.pdf

Rodríguez Loor, D. V. (julio de 2015). *Análisis de impacto de los microcreditos y su contribución hacia el sector de la Economía Popular y Solidaria en Portoviejo 2012 - 2013*. Portoviejo - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 24 de marzo de 2015, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16957/1/Tesis%20Viviana%20R.pdf>

Sistema Financiero. (2008). *Cosntitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.

Yunus Mahammad. (12 de agosto de 2019). "El Microcredito se creo para luchar contra los tiburones, no para ser uno de ellos". 1. (V. G. Santander, Entrevistador) Quito. Recuperado el 30 de marzo de 2021, de <https://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2019/08/12/5d5031cffc6c83af1d8b46c2.html>

Zeballos Puma, D. M. (2014). *Políticas de credito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadora de productos quimicos en el distrito de Lima - Cercado*. Lima - Cercado: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2139/Zeballos_PDM.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a Microempresarios de las Instituciones Financieras Cooperativa “LSY” y Banco “BPS”

Tema: “POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO”

Objetivo: Identificar las políticas crediticias y el índice de morosidad a través del análisis de la cartera, en la diversificación del microcrédito microempresario del cantón La Libertad.

Responde con una X las opciones que considere válida en las siguientes preguntas:

Pregunta No. 1

¿Está usted de acuerdo con la administración de los microempresarios, para que realicen evaluaciones de los pagos efectuados de forma mensual?

Indicador	Respuesta
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Pregunta No. 2

¿Tiene usted conocimiento, que las instituciones financieras cuando aprueban un microcrédito, el capital asignado le genera una tasa de interés?

Indicador	Respuesta
Si	
No	
No responde	

Pregunta No. 3

¿Es importante para usted, la información que oferta la institución financiera para la inversión a través de los microcréditos?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta No. 4

¿Cuál es el monto del microcrédito que usted solicita para capital de trabajo?

Indicador	Repuesta
Menor a 1000	
Entre 1001 a 2000	
Entre 2001 a 3000	
Entre 3001 a más	

Pregunta No. 5

¿Qué destino toma el microcrédito que usted solicita en la institución financiera?

Indicador	Respuesta
Negocio	
Educación	
Consumo	
Otros	

Pregunta No. 6

¿De qué manera le gustaría a usted cancelar el microcrédito?

Indicador	Respuesta
Diaria	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

Pregunta No. 7

¿Para usted como microempresario, es importante recibir capacitación de los servicios financieros que oferta la institución financiera?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta No. 8

¿Es importante las garantías personales de los microempresarios, al momento de acceder a un microcrédito para capital de trabajo?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Pregunta No. 9

¿Es importante no tener morosidad, para acceder a los microcréditos que facilite el capital de trabajo que ofertan las instituciones financieras?

Indicador	Respuesta
Muy importante	
Importante	
Moderadamente importante	
De poca importancia	
Sin importancia	

Gracias...



Anexo 2: Entrevista al jefe departamental de la gestión de crédito de la Cooperativa “LSY”

Tema: “POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO”

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad.

Datos informativos:

Nombre: _____ Cargo: _____

Institución Financiera: _____ Género: _____

Profesión: _____ Años de experiencia: _____

Pregunta No. 1

¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?

Preguntas No. 2

En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?

Pregunta No. 3

¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?

Pregunta No. 4

¿Qué motiva a los microempresarios para que organicen y accedan al microcrédito?

Pregunta No. 5

¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?

Pregunta No. 6

¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 7

¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?

Gracias...



Anexo 3: Entrevista al ejecutivo de negocio de la gestión de crédito de la cooperativa “LSY”

Tema: “POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO”

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad.

Datos informativos

Nombre: _____ Cargo: _____

Institución Financiera: _____ Género: _____

Profesión: _____ Años de experiencia: _____

Pregunta No. 1

¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 2

¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?

Pregunta No. 3

¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?

Pregunta No. 4

¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?

Pregunta No. 5

¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?

Pregunta No. 6

¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 7

¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?

Gracias...



Anexo 4: Entrevista al jefe departamental de la gestión de crédito del Banco “BPS”

Tema: “POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO”

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Datos informativos:

Nombre: _____ Cargo: _____

Institución Financiera: _____ Género: _____

Profesión: _____ Años de experiencias: _____

Pregunta No. 1

¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 2

En la institución financiera donde usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?

Pregunta No. 3

¿Considera usted que el microcrédito del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?

Pregunta No. 4

¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?

Pregunta No. 5

¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?

Pregunta No. 6

¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcréditos a microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 7

¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?

Gracias...



Anexo 5: Entrevista al ejecutivo de negocios de la gestión de crédito del Banco “BPS”

Tema: “POLÍTICA CREDITICIA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA DIVERSIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO”

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito para los microempresarios del cantón La Libertad.

Datos informativos:

Nombre: _____ Cargo: _____

Institución Financiera: _____ Género: _____

Profesión: _____ Años de experiencia: _____

Pregunta No. 1

¿Cómo direcciona el producto financiero de microcrédito para microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 2

En la institución financiera usted funge como jefe departamental, ¿Qué tipos de políticas se exigen para que accedan al producto financiero del microcrédito?

Pregunta No. 3

¿Considera usted que el microempresario del cantón La Libertad, puede acceder a los servicios y productos financieros de la institución?

Pregunta No. 4

¿Qué motiva a los microempresarios para que se organicen y accedan al microcrédito?

Pregunta No. 5

¿Conoce usted en calidad de especialista, personas que han financiados pequeños negocios en base al microcrédito?

Pregunta No. 6

¿Cuáles son los negocios que la institución financiera apalanca con microcrédito a microempresarios del cantón La Libertad?

Pregunta No. 7

¿Cuáles son los documentos que solicita la institución financiera para otorgar un microcrédito?

Gracias...