



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnologías

Sección de Posgrados

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS

TEMA:

El otorgamiento crediticio y los vínculos sociales de los clientes con el personal bancario de las pymes en el sector bancario de Tungurahua

AUTOR: ING. PAREDES CORREA, ANDREA CRISTINA

DIRECTOR: PHD. JIMÉNEZ SILVA, ERLINDA ELÍSA BETH

LATACUNGA – ECUADOR

2023

CÓDIGO: GDI.3.1.004

VERSIÓN: 1.0

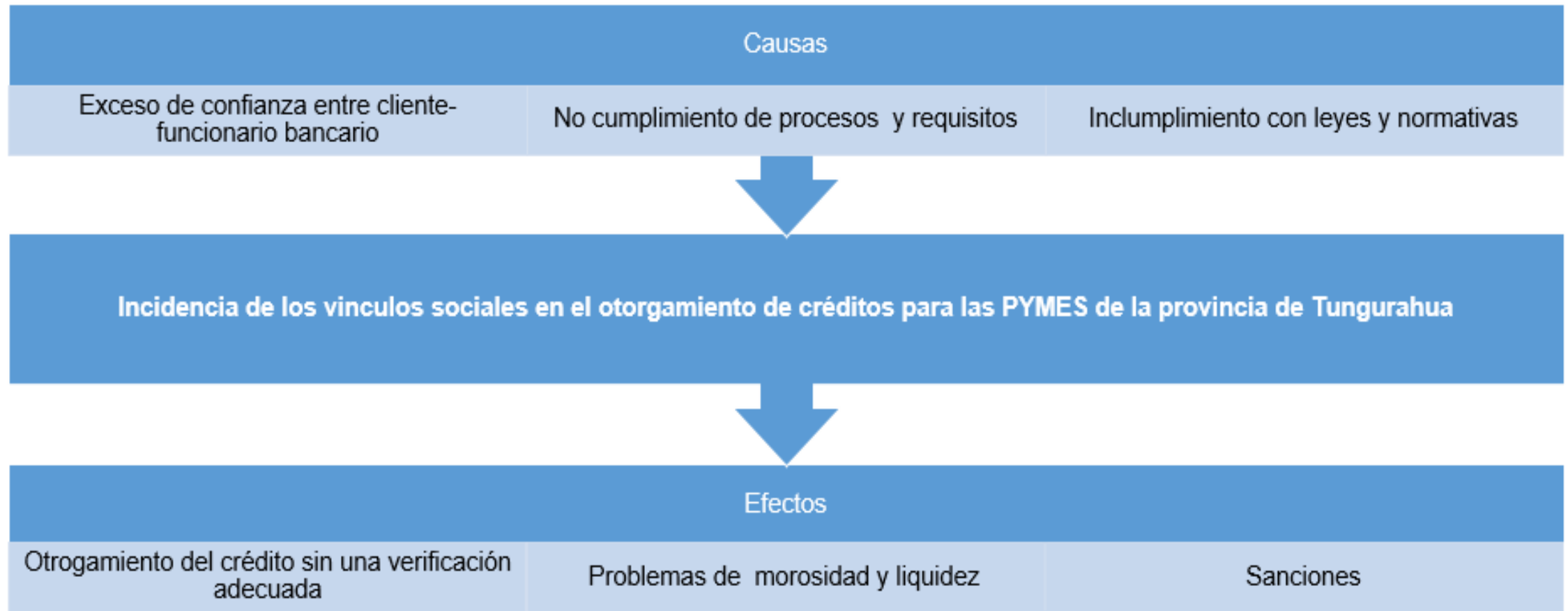


PROBLEMÁTICA



Las pequeñas y medianas empresas PYME desempeñan un papel económico importante para el desarrollo del país por la demanda e impacto que tienen el volumen de sus ventas en el mercado, siendo de esta manera una contribución significativa a la creación de fuentes de empleo y al crecimiento del PIB en todas las economías. Sin embargo, las PYMES se encuentran con varias barreras de crecimiento.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer el impacto de los vínculos sociales entre empleados del segmento pymes y el personal bancario, en el otorgamiento crediticio en la provincia de Tungurahua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Argumentar teóricamente las variables de estudio y aspectos de la problemática.

Recolectar la información de las Pymes, tanto la información cuantitativa como cualitativa para poder caracterizarla y analizarla.

Establecer la relación existente entre las variables de estudio.

Desarrollar un modelo econométrico el cual describa la relación existente en las variables de estudio.

Proponer lineamientos que regulen y limiten el grado de los vínculos sociales entre cliente-funcionario bancario con la finalidad de afianzar la relación comercial y asegurar la sostenibilidad en el cumplimiento de la normativa y rentabilidad de las entidades.



HIPÓTESIS

H₁: Los vínculos sociales entre clientes y personal bancarios, influyen en el otorgamiento de los créditos.

H₀: Los vínculos sociales entre clientes y personal bancarios, no influyen en el otorgamiento de los créditos.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable independiente Vínculos sociales

Conceptualización	Categoría	Indicador	Ítem Básico	Técnica e instrumentos
Los vínculos sociales se refieren a lazos sociales que son parte de la sociabilidad humana, específicamente al estar con otros, es decir conecta en lugar de separar, apoyando ambiciones sociales más allá de las ambiciones individuales, conectar a través de una tendencia, como puede ser una necesidad natural o un interés común. (Álvaro, 2017)	Niveles de familiaridad y amistad	Grado de familiaridad y amistad	¿Cuál de los siguientes factores cree usted que es el de mayor incidencia para haber seleccionado al banco de mayor preferencia?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Nivel de percepción de los clientes sobre el servicio bancario	Indicador de valoración sobre el servicio	¿Qué calificación le daría al servicio recibido en el banco?	
	Nivel de confianza	Grado de confianza	¿Cree usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de un crédito?	



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable dependiente otorgamiento crediticio

Conceptualización	Categoría	Indicador	Ítem Básico	Técnica e instrumentos
Es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestiona adecuadamente, no debe garantizar la generación de una cartera sana, en base al scoring y rating para medir los riesgos que asumimos y fijar niveles accesibles.	Morosidad	Índice de morosidad	¿Cuál es el índice de morosidad de los créditos Pymes en el sistema bancario?	Técnica: Análisis financiero y crediticio de la data de las entidades bancarias. Instrumento: Cédula de análisis financiero y crediticio.
	Volumen monetario de créditos otorgados a las Pymes	Grado de participación crediticia	¿Cuál es el nivel de participación de los créditos a las Pymes con relación a otros segmentos?	
	Provisión - Rentabilidad	Margen de provisión Nivel de riesgo	¿Cuál es el nivel de provisión y su afectación a la rentabilidad?	



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Investigativos:

Financiamiento en las Pymes.

Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador.



Teoría del Apalancamiento Operativo y Financiero:

Herramienta valiosa para el apoyo de toma de decisiones.

Vínculos Sociales:

Los vínculos sociales desde el punto de vista del comportamiento humano.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Tipos de créditos productivos en el Ecuador:

Productivo Pymes: USD
\$100,000 a \$1,000,000.00

Productivo Empresarial: USD
\$1,000,000 a \$5,000,000.00

Productivo Corporativo: USD
\$5,000,000.00



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DISEÑO METODOLÓGICO

Método de Investigación: Deductivo y Analítico.

Método Deductivo: Identificar elementos predominantes de los vínculos sociales entre funcionarios bancarios y propietarios o representantes de las Pymes.

Método Analítico: Hallazgos relevantes y relación entre estas.

Población:.

TIPO DE EMPRESA	NÚMERO
Microempresas	38.538
Pequeñas empresas	952
Medianas empresas	118
Total Pymes	39.608

140 clientes
pymes

16 entidades
bancarias

Cantones Tungurahua	Total de Población		MUESTRA	
	N° de habitantes			
Total	441.034	%	Factor	Valor muestral
Ambato	287.282	65%	0,65	91
Baños de Agua Santa	16.112	4%	0,04	5
Cevallos	6.873	2%	0,02	2
Mocha	6.371	1%	0,01	2
Patate	11.771	3%	0,03	4
Quero	18.187	4%	0,04	6
San Pedro de Pelileo	48.988	11%	0,11	16
Santiago de Píllaro	34.925	8%	0,08	11
Tisaleo	10.525	2%	0,02	3
TOTAL				140



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Estructura de la cartera improductiva en el sistema bancario al 2022

Créditos del sistema bancario ecuatoriano según el destino al 2022

Destino de la Cartera Bruta ²		
Tipo de Crédito	Saldo	Composición
Crédito Productivo	17.652	46%
Crédito a la Vivienda	2.424	6%
Crédito Microcrédito	3.117	8%
Total Crédito a la Producción	23.193	60%
Crédito al Consumo	15.396	40%
Total Cartera Bruta	38.589	100%

Nota. ASOBANCA 2022. En millones de dólares

Estructura Improductiva del Crédito ¹						
	dic-21	ene-22	nov-22	dic-22	Variación Mensual %	Variación Anual %
Productivo	143,8	155,3	200,2	158,4	-20,9%	10,1%
Consumo	388,9	416,9	485,5	453,7	-6,6%	16,6%
Vivienda	72,2	84,3	83,2	73,4	-11,8%	1,6%
Microcrédito	99,5	111,7	140,4	146,5	4,4%	47,3%
Educativo	14,4	14,2	13,0	12,0	-7,5%	-16,1%
Cartera Improductiva	718,8	782,5	922,3	844,0	-8,5%	17,4%

Morosidad	dic-21	ene-22	nov-22	dic-22	Variación Mensual p.p.	Variación Anual p.p.
Productivo	0,92%	0,99%	1,14%	0,90%	-0,24	-0,02
Consumo	3,06%	3,26%	3,24%	3,01%	-0,23	-0,05
Vivienda	3,11%	3,66%	3,46%	3,03%	-0,44	-0,08
Microcrédito	3,79%	4,19%	4,58%	4,70%	0,12	0,91
Educativo	4,11%	4,12%	4,25%	3,99%	-0,25	-0,12
Morosidad Total	2,14%	2,32%	2,41%	2,19%	-0,22	0,05

Nota. ASOBANCA 2022. En miles de millones de dólares y en ratio financiero.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DIAGNÓSTICO DE LAS VARIABLES

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas detectadas en el estudio

Fortalezas		Debilidades	
F1	Buena relación de amistad entre empleado bancario y cliente Pyme	D1	Servicio plus
F2	Estrategias acertivas de fidelización por parte de los bancos	D2	Agilidad en procesos
F3	Confianza sustentable	D3	Demasiados requisitos para el otorgamiento crediticio
F4	Profesionalismo del empleado bancario	D4	Morosidad crediticia
F5	Experiencia adecuadas de los bancos en el manejo de los clientes Pymes	D5	Incremento en las provisiones
Oportunidades		Amenazas	
O1	Crecimiento y expansión de las actividades económicas	A1	Inestabilidad económica y política
O2	Uso de plataformas online	A2	Inestabilidad social ante la presencia de la delincuencia Mercado desleal como creditos informales a altas tasas de interes
O3	Nuevas tecnologías	A3	ofrecidos por entes no regulados ni controlados



VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Interrogantes de
la Variable
Independiente

¿Creé usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de un crédito ?

¿La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial y amena?

Interrogantes de
la Variable
Dependiente

¿Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son?

¿Cree que la entidad bancaria debería contar con un sistema en línea que según los datos de su empresa se precalificaría un crédito?

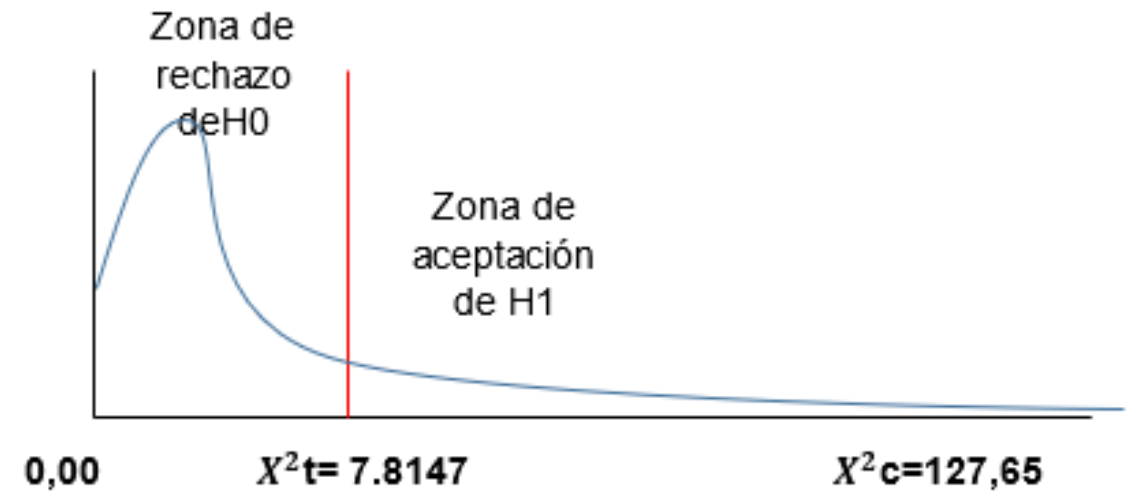


ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Una vez obtenido el resultado se procede a comparar con la razón lógica, que con un nivel de significancia del 0.5% de error es decir 0,05 y con una probabilidad de éxito del 95%, en relación a un grado de libertad de 3, el parámetro de Chi Cuadrado tabulado, valor que se obtiene de la tabla estadística que se adjunta, siendo el valor de:

$$X^2 \text{ Tabulado.} = 7.8147$$





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA