

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

Paredes Correa, Andrea Cristina

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología

Centro de Posgrados

Maestría en Administración de Empresas con Mención en Finanzas

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Magister en Administración de
Empresas Mención Finanzas

PhD. Jiménez Silva, Erlinda Elisabeth

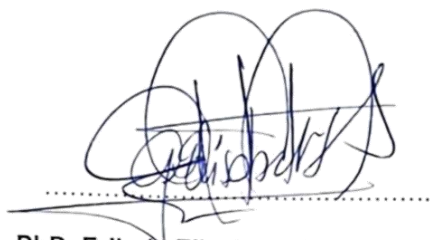
5 de junio del 2023

Latacunga

Reporte de Verificación de Contenido

Document Information

Analyzed document	TESIS MAESTRIA ANDREA PAREDES ESPE .pdf (D170441521)
Submitted	2023-06-13 01:43:00
Submitted by	
Submitter email	eelisabethsilva@gmail.com
Similarity	2%
Analysis address	walterjimenez.uta@analysis.arkund.com

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erlinda Elisabeth Jiménez Silva', is written over a horizontal dotted line.

PhD. Erlinda Elisabeth Jiménez Silva

Director

C.C:0501857106.



Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología

Centro de Posgrados

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: "EL OTORGAMIENTO CREDITICIO Y LOS VÍNCULOS SOCIALES DE LOS CLIENTES CON EL PERSONAL BANCARIO DE LA PYMES EN EL SECTOR BANCARIO DE TUNGURAHUA" fue realizado por la señora **PAREDES CORREA ANDREA CRISTINA**"; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 12 de junio del 2023

PhD. Erlinda Elisabeth Jiménez Silva

Director

C.C.:0501857106.

Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología

Centro de Posgrados

Responsabilidad de Autoría

Yo, **ANDREA CRISTINA PAREDES CORREA** con cédula de ciudadanía **N°1804128823** declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"EL OTORGAMIENTO CREDITICIO Y LOS VÍNCULOS SOCIALES DE LOS CLIENTES CON EL PERSONAL BANCARIO DE LA PYMES EN EL SECTOR BANCARIO DE TUNGURAHUA"** fue realizado por la señora **PAREDES CORREA ANDREA CRISTINA** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 12 de junio del 2023



Ing. Andrea Cristina Paredes Correa

CC. 1804128823



Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de Tecnología

Centro de Posgrados

Autorización de Publicación

Yo, **ANDREA CRISTINA PAREDES CORREA** con cédula de ciudadanía **N°1804128823**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"EL OTORGAMIENTO CREDITICIO Y LOS VÍNCULOS SOCIALES DE LOS CLIENTES CON EL PERSONAL BANCARIO DE LA PYMES EN EL SECTOR BANCARIO DE TUNGURAHUA"** fue realizado por la señora **PAREDES CORREA ANDREA CRISTINA** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Latacunga, 12 de junio del 2023

.....
Ing. Andrea Cristina Paredes Correa

CC. 1804128823

Dedicatoria

A Dios quien es la luz que ha guiado mi camino para que con su gracia y misericordia pueda alcanzar las metas planteadas.

A mi madre Sandra Correa mi mejor amiga, mi refugio, mi fortaleza e inspiración diaria a quien le debo todo lo que soy.

A mi padre Carlos Paredes por haber sido el mejor ejemplo de constancia y dedicación quien como mi ángel desde el cielo me ha guiado en cada paso.

A mis hijas Danna y Anna Julia Morales quienes son mi orgullo y el motor de mi vida quienes me permiten crecer día a día como persona.

A mi esposo Pablo Morales por su constante apoyo quien con su valor y entrega ha sido una persona incondicional en mi vida.

A mi hermano Ariel Paredes, mi tía Patricia Correa y mi tío Juan Correa por su apoyo constante, Dios le pague.

A todos ellos, mi eterno amor y gratitud.

Andrea Cristina, Paredes Correa

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por regalarme cada minuto de vida y quien me ha guiado para salir adelante.

A mis padres, y familia por su comprensión y estímulo constante a lo largo de este camino de estudios.

Agradezco de manera muy especial al Ing. Julio Tapia quien además de ser un excelente profesional, es un gran ser humano y mi asesor de tesis PhD. Elisabeth Jiménez por su esfuerzo, colaboración y sabiduría a lo largo de este proceso de estudio.

Andrea Cristina, Paredes Correa

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	1
Reporte de Verificación de Contenido.....	2
Certificación	3
Responsabilidad de Autoría.....	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento.....	7
Índice de Contenido.....	8
Índice de Tablas	13
Índice de Figuras	15
Resumen.....	17
Abstract	18
Capítulo I: Problemática	19
Tema	19
Planteamiento del problema.....	19
<i>Macro Conceptualización</i>	22
<i>Meso Conceptualización</i>	24
<i>Micro Conceptualización</i>	26
Árbol de problemas	27
Justificación	28
Objetivos.....	29
<i>Objetivo General</i>	29
<i>Objetivos Específicos</i>	29

Hipótesis.....	29
Variables de la Investigación	29
<i>Variable Independiente</i>	29
<i>Variable Dependiente</i>	29
Operacionalización de Variables	30
<i>Operacionalización Variable Independiente</i>	30
<i>Operacionalización Variable Dependiente</i>	31
Categorías fundamentales.....	32
Capítulo II: Marco Teórico	33
Estado del Arte - Antecedentes Investigativos	33
Fundamentación Teórica.....	36
<i>Teoría de Vínculos Sociales</i>	36
<i>Importancia</i>	37
<i>Teoría de crédito</i>	37
<i>Teoría de Apalancamiento Operativo y Financiero</i>	38
Fundamentación Conceptual	39
<i>Administración</i>	39
<i>Comportamiento Institucional</i>	40
<i>Créditos Vinculados</i>	40
<i>Tipos de Créditos Productivos en el Ecuador</i>	41
<i>Vínculos Sociales</i>	41
<i>Tipos de Vínculos Sociales</i>	43
<i>Pymes</i>	44
<i>La Realidad de los Créditos de las Pymes en el Ecuador</i>	45
<i>Sistema Financiero Nacional</i>	45

<i>Institución Financiera</i>	46
<i>Banco</i>	46
<i>Crédito</i>	47
<i>Tipos de Crédito</i>	48
<i>Crédito Comercial</i>	49
<i>Score Crediticio.....</i>	50
<i>Proceso de Crédito</i>	51
<i>Otorgamiento Crediticio</i>	52
<i>Riesgo Crediticio.....</i>	53
<i>Índice de Morosidad.....</i>	53
<i>Empresa.....</i>	53
<i>Tipos de Empresas</i>	54
Fundamentación Legal o Normativa.....	55
<i>Órgano Regulador del Sistema Bancario Ecuatoriano.....</i>	55
<i>Superintendencia de Bancos y Seguros</i>	56
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	59
Enfoque de investigación	59
Tipos de investigación.....	60
<i>Investigación Documental</i>	60
<i>Investigación no Experimental.....</i>	61
<i>Investigación Correlacional.....</i>	62
Metodología de Investigación	62
Método de Investigación	62
<i>Método Deductivo</i>	62
<i>Método Analítico</i>	63

Tipos de Hipótesis	63
<i>Hipótesis Alterna</i>	63
<i>Hipótesis Nula</i>	63
Metodología de Comprobación de Hipótesis	64
<i>Prueba de Hipótesis usando la Distribución de Chi Cuadrado</i>	64
Población.....	64
Muestra	67
Técnica de Recolección de Información	69
<i>Encuesta</i>	69
<i>Validez</i>	69
<i>Confiabilidad</i>	72
<i>Estrategia de Aplicación del Instrumento</i>	75
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados	77
Naturaleza de la Empresa.....	77
Nivel de Lealtad.....	78
Antigüedad como Cliente	79
Necesidad Financiera	80
Nivel de Ventas de la Pymes	82
Nivel de Preferencia.....	83
Percepción de Atención	84
Valoración Cualitativa en la Obtención de Financiamiento	86
Apreciación del Vínculo Social	87
Elementos que afianzan los Vínculos Sociales	89
Grado de Confianza	90
Oferta de Productos y Servicios Bancarios	91

Nivel de Exigencia.....	92
Informacion Plus	93
Análisis y Diagnóstico de la Información crediticia	94
<i>Análisis del Otorgamiento de Créditos por el Sistema Bancario.....</i>	<i>94</i>
<i>Diagnóstico Total de las Variables.....</i>	<i>102</i>
Capítulo V: Discusión de Resultados	104
Verificación de Hipótesis.....	104
<i>Distribución Chi - Cuadrado</i>	<i>107</i>
Informe de Resultados.....	110
Modelo Econométrico Propuesto	111
Propuesta	112
Capítulo VI: Reflexiones Finales	114
Conclusiones	114
Recomendaciones	116
Bibliografía	117
Anexos.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente Vínculos sociales	30
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente otorgamiento crediticio.....	31
Tabla 3 Teorías crediticias y financieras	39
Tabla 4 Tipos de vínculos sociales	43
Tabla 5 Segmentos de crédito	48
Tabla 6 Segmentación score de crédito.....	51
Tabla 7 Tipos de empresas según el tamaño	54
Tabla 8 MiPymes según el tamaño en Tungurahua	65
Tabla 9 Bancos privados en Tungurahua al 2022	66
Tabla 10 Población de Tungurahua-Ecuador.....	68
Tabla 11 Definición del tamaño de la muestra	68
Tabla 12 Definición del tamaño de la muestra	70
Tabla 13 Asignación de calificaciones	71
Tabla 14 Puntaje de los expertos	71
Tabla 15 Equivalencia – Nivel porcentual de concordancia significativa	71
Tabla 16 Resumen del procesamiento de los casos.....	73
Tabla 17 Estadísticos de fiabilidad.....	73
Tabla 18 Estadísticos total-elemento	73
Tabla 19 Pregunta No. 1 Indique su empresa o negocio está registrada como:.....	77
Tabla 20 Pregunta No. 2 Usted cuenta con productos o servicios bancarios en:	78
Tabla 21 Pregunta No. 3 En el banco que es considerado de su mayor preferencia es cliente desde aproximadamente:	80
Tabla 22 Pregunta No. 4 Ha realizado en los últimos 5 años créditos bancarios	81

Tabla 23 <i>Pregunta No. 5 Su empresa en los últimos años ha tenido en promedio ventas anuales de:</i>	82
Tabla 24 <i>Pregunta No. 6 ¿Cuál de los siguientes factores cree usted que es el de mayor incidencia para haber seleccionado al banco de mayor preferencia?</i>	83
Tabla 25 <i>Pregunta No. 7 El trato que usted recibe en el banco es:.....</i>	85
Tabla 26 <i>Pregunta No.8 ¿Cuál es la razón más importante que usted valora en el momento de obtener un crédito? Elija una sola opción</i>	86
Tabla 27 <i>Pregunta No. 9 La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial y amena:</i>	88
Tabla 28 <i>Pregunta No. 10 Según su criterio, ¿Cuál de los siguientes factores cree que son relevantes para la obtención de un crédito en el banco</i>	89
Tabla 29 <i>Pregunta No. 11 ¿Creé usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de un crédito?</i>	90
Tabla 30 <i>Pregunta No. 12 Según su criterio los productos y servicios crediticios que ofrecen los bancos son:</i>	91
Tabla 31 <i>Pregunta No. 13 Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son:</i>	92
Tabla 32 <i>Pregunta No.14 ¿Cree que la entidad bancaria debería contar con un sistema en línea que según los datos de su empresa se precalificaría un crédito?</i>	93
Tabla 33 <i>Créditos del sistema bancario ecuatoriano según el destino al 2022</i>	95
Tabla 34 <i>Estructura de la cartera improductiva en el sistema bancario al 2022</i>	98
Tabla 35 <i>Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas detectadas en el estudio</i>	103
Tabla 36 <i>Frecuencias Reales</i>	105
Tabla 37 <i>Frecuencias Esperadas</i>	105
Tabla 38 <i>Estadísticos de correlación</i>	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cartera de crédito comercial años 2014-2018</i>	21
Figura 2 <i>Árbol de Problemas</i>	27
Figura 3 <i>Supra ordinación de las variables</i>	32
Figura 4 <i>Tipos de bancos según el SBS Ecuador</i>	47
Figura 5 <i>Número de las Pymes en Tungurahua 2022</i>	66
Figura 6 <i>Encuesta realizada</i>	75
Figura 7 <i>Tipo de empresa según su constitución</i>	77
Figura 8 <i>Lealdad de clientes en las entidades bancarias</i>	79
Figura 9 <i>Años como clientes de los bancos las Pymes</i>	80
Figura 10 <i>Histórico en los 5 años de financiamientos de las Pymes en Tungurahua</i>	81
Figura 11 <i>Ventas anuales de las Pymes – Tungurahua 2022</i>	82
Figura 12 <i>Factores de orden social que determinan nivel de preferencia del banco por parte de las Pymes – Tungurahua</i>	84
Figura 13 <i>Nivel de satisfacción a un banco por parte de las Pymes</i>	85
Figura 14 <i>Elementos relevantes de las Pymes ante un financiamiento</i>	87
Figura 15 <i>Relación social basada en la cordialidad</i>	88
Figura 16 <i>Factores relevantes subjetivos en la relación comercial</i>	89
Figura 17 <i>Nivel de confianza entre cliente Pymes y empleado banco</i>	91
Figura 18 <i>La percepción de productos y servicios financieros</i>	92
Figura 19 <i>Grado de exigencia documental</i>	93
Figura 20 <i>Sistema de precalificación crediticia</i>	94
Figura 21 <i>Participación de los créditos de producción y consumo de la banca ecuatoriana</i>	96
Figura 22 <i>Tendencia de crecimiento de la cartera de los bancos 2019-2022</i>	97
Figura 23 <i>Tendencia de la cartera productiva 2018-2022</i>	97

Figura 24 <i>Tendencia de la morosidad crediticia en el sistema bancario al 2022.....</i>	99
Figura 25 <i>Tendencia de las provisiones de cartera en el sistema bancario ecuatoriano.....</i>	100
Figura 26 <i>Calidad de activos de la banca ecuatoriana 2022.....</i>	101
Figura 27 <i>Ranking de los bancos en Ecuador según sus activos - 2022</i>	102
Figura 28 <i>Distribución del Chi Cuadrado</i>	107
Figura 29 <i>Zona de rechazo y aceptación.....</i>	108

Resumen

Los vínculos sociales entre ejecutivos del sistema bancario y los clientes Pymes de la provincia de Tungurahua – Ecuador en el proceso de otorgamiento crediticio es una situación de trascendental importancia para el desarrollo económico de estas entidades; siendo el objetivo principal de este estudio el de establecer el grado de incidencia entre estas dos variables. La teoría de vínculos sociales considerado como el grado de relación y afectividad entre individuos y la teoría de crédito se relacionan directamente, siendo la metodología diseñada para esta investigación la del enfoque mixto desde el pragmatismo, permitiendo sustentar los hallazgos encontrados y que con el acompañamiento de técnicas como la encuesta, análisis financiero y herramientas estadísticas como Alfa de Cronbach, Chi Cuadrado, Correlaciones y Regresión Lineal se determinó que los factores relevantes de vínculos sociales que se alinean a un adecuado otorgamiento crediticio son: confianza, profesionalismo, cordialidad – amabilidad, agilidad-rapidez, facilidad, atención con nuevos sistemas y obligatoriedad en requisitos, a partir de los cuales se elaboró un modelo econométrico que permita el ganar – ganar entre estas instituciones, que en el caso de la Pyme podrá acceder de manera oportuna su financiamiento tanto para capital trabajo como para activos fijos y en el caso de la entidad bancaria entregar prestamos con el mínimo riesgo de morosidad.

Palabras clave: Vínculos sociales, Crédito, Otorgamiento crediticio, Sistema bancario, Morosidad.

Abstract

The social links between executives of the banking system and the SME clients of the province of Tungurahua - Ecuador in the credit granting process is a situation of transcendental importance for the economic development of these entities; The main objective of this study being to establish the degree of incidence between these two variables. The theory of social ties considered as the degree of relationship and affectivity between individuals and the theory of credit are directly related, the methodology designed for this investigation being that of the mixed approach from pragmatism, allowing to support the findings found and that with the accompaniment of techniques such as the survey, financial analysis and statistical tools such as Cronbach's Alpha, Chi Square, Correlations and Linear Regression, it was determined that the relevant factors of social ties that align with an adequate credit granting are: trust, professionalism, cordiality - kindness, agility -speed, ease, attention with new systems and mandatory requirements, from which an econometric model was developed that allows winning – winning between these institutions, which in the case of SMEs will be able to access their financing in a timely manner both for working capital as for fixed assets and in the case of the bank, deliver loans with the minimum risk of delinquency.

Key words: Social ties, Credit, Credit granting, Banking system, Delinquency.

Capítulo I

Problemática

Tema

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

Planteamiento del problema

Es de conocimiento que 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. Se puede considerar entre ellos la falta de información financiera informal, la limitación de los recursos y garantías internas con las que cuentan.

El mundo está experimentando cambios importantes en los ámbitos geopolítico, económico y tecnológico, que afectan las posibilidades de crecimiento de la región y, al mismo tiempo, generan nuevos espacios que pueden ser aprovechados. La desaceleración del crecimiento económico, la disminución del dinamismo del comercio internacional y el crecimiento acelerado de la revolución digital que está cambiando los patrones de consumo y producción en todo el mundo, el cual al pretender enmarcarse en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como resultado, los países de América Latina enfrentan un nuevo estilo de desarrollo más equitativo y sostenible; dentro de este contexto es importante considerar a las pymes ya que estas empresas tienen un peso significativo en el ámbito productivo, al ser las que emplean el 61% de empleos formales en Latinoamérica es

decir este sector es un dinamizador económico a considerar. (Dini y Stumpo, 2020, p.5.)

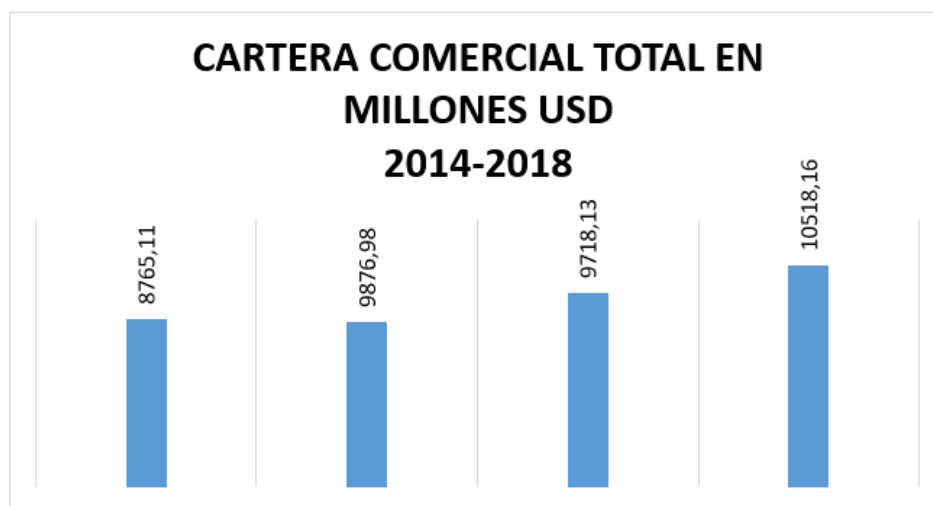
Las PYMES en el Ecuador se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo, la principal fuente de financiamiento para las PYMES en el Ecuador ha sido mediante créditos bancarios o recursos propios, sin embargo la dificultad de cumplir con los requerimientos bancarios ha ocasionado que un gran porcentaje de las pymes no logren llegar a subsistir más de 10 años, lo cual es algo preocupante ya que las PYMES tienen importantes efectos socioeconómicos por que permiten la concentración de la renta y la capacidad productiva cambiando de un número reducido de empresas hacia uno mayor. (Delgado y Chávez, 2018)

En muchas ocasiones la falta de las facilidades de crédito para inversión, crecimiento empresarial constituye una amenaza para las empresas ya que puede ocasionar perdidas de oportunidades comerciales y crecimiento de fomentación en el mercado, siendo de esta manera la presente investigación de relevancia trascendental en el crecimiento interno y externo de las organizaciones y los bancos.

Sin embargo es necesario resaltar que pese a que según los datos del reporte del Banco Central al 2019 en el Ecuador la cartera de crédito comercial del sistema financiero que está enfocado para las Pymes es considerable, se podría dar mayor impulso si se logrará afianzar los lazos de confianza entre los involucrados en el proceso crediticio, lógicamente precautelado también la transparencia y la efectividad en la colocación de estos créditos a través de una recaudación adecuada es decir que no se extralimite la relación comercial y no se genere riesgo de morosidad.

Figura 1

Cartera de crédito comercial años 2014-2018



Nota. La figura presenta la cartera comercial en millones de USD entre los años 2014 – 2018.

Tomado de Banco Central del Ecuador, 2019.

La vinculación social se refiere a las interacciones sociales que inspiran a las personas al proporcionar pruebas de su existencia y valor a través de los ojos de los demás, la frase confianza resume bastante bien lo que los individuos pueden esperar de sus relaciones con los demás y las instituciones, mientras que en términos de protección, la frase “contar para” se usa para describir un entorno emocional, el cual genera expectativa igualmente importante de cognición, que es un enredo complejo, este “nosotros” es a la vez abstracto y real, correspondiendo fuertemente a seres que el hombre sabe contar, Los lazos que aseguran la protección y el reconocimiento personales adquieren, en consecuencia, una dimensión afectiva que fortalece la interdependencia humana. (Paugam, 2012, p. 2)

Los vínculos sociales establecen un factor importante en el aspecto humano de las personas y en las diferentes organizaciones, los principales indicadores financieros de las empresas se encuentran estructurados por cuatro indicadores principales como son, el crédito,

la inversión, el crecimiento y la rentabilidad los cuales nos permiten estudiar los diferentes sistemas financieros y compararlos entre empresas del segmento Pymes; por otro lado determinamos la influencia de los lazos sociales en la percepción que tienen los empleados de las pymes sobre los principales bancos de sus empresas. Para dicho estudio utilizaremos un conjunto de datos de las principales empresas que conforman las Pymes de la ciudad de Ambato-Tungurahua y a su vez mantienen relaciones comerciales con los diferentes bancos de la misma ciudad. Sin embargo, hay que considerar que este impacto se debe considerar únicamente cuando los lazos sociales involucran a los tomadores de decisiones del banco.

Los vínculos sociales en las entidades bancarias generan expectativas no solo sobre los propietarios de los bancos sino también por las entidades reguladoras administradas por el gobierno tal como lo menciona la Superintendencia del Sistema Financiero del Salvador, (2009) “son personas asociadas con el banco, personas que tienen la capacidad de influir en las decisiones de préstamo, o personas que tienen un conflicto de intereses en la toma de esas decisiones y cuya relación o conexión influye en la gestión del banco o tienen participación o propiedad compartida”.

El principal objetivo es examinar el impacto de los lazos sociales entre los empleados de las Pymes y los empleados bancarios considerando el acceso a la financiación, inversión, crecimiento y rendimiento de los bancos. Se puede mencionar que los lazos sociales existen cuando se conocen muy bien y sus contactos interpersonales transgreden los límites de las interacciones comerciales normales. Los lazos sociales se pueden establecer por un sin número de factores como las vivencias de varios aspectos similares entre las dos partes.

Macro Conceptualización

El financiamiento es fundamental en el proceso avance de las economías emergentes, esta tendencia enfocada en la industrialización, transferencia de tecnología e intercambios comerciales internacionales. Según CEPAL (2006) los sistemas financieros “son más frágiles

en países en desarrollo y los gobiernos necesitan instrumentos e instituciones, así como personal capacitado con lo que en países del primer mundo es otra realidad” (p. 24). En América Latina siguen rigiéndose en los bancos, por lo que se puede afirmar que el crédito bancario es más importante que otras formas de financiamiento como pueden ser mercados de bonos o acciones representando en el año 2003 el 41% del PIB de la región, sin embargo en Asia oriental tuvo un 96% del PIB el mismo año.

En el proceso de otorgamiento crediticio influye aspectos cualitativos y cuantitativos; en los cualitativos se consideran aquellos marcados por el grado de percepción de los ejecutivos bancarios que por un lado fomentan y afianzan la relación comercial que es parte positiva, pero en el lado negativo es uno de los factores que puede incidir en la evaluación crediticia que por el exceso de confianza puede ocasionar la omisión de procesos relevantes afectando la rentabilidad de la entidad financiera en el momento de provocarse impagos en el cumplimiento de la obligación crediticia y que en momentos llega a deteriorarse esa relación comercial. Por tal razón de debe mantener un equilibrio que asegure la sostenibilidad de la relación comercial, como bien lo expone Chipana (2017,) en su trabajo titulado *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka agencia Yunguyo del Perú, periodo 2015 – 2016*, que obtuvo como resultado que “ los colaboradores de la Financiera Credinka, incumplen con el manual de procedimientos y políticas de crédito para otorgar los créditos... ocasionando incumpliendo de pagos ya que el 32.58% de los créditos entregados se encontraron en estado de morosidad” (p.7).

Otro estudio relacionado en Perú fue el expuesto por Catunta (2013), que menciona en el trabajo sobre el *Procedimiento de Otorgamiento de Créditos y Satisfacción de Clientes en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, Periodo 2012*, exponiendo “que el procedimiento es lento y deficiente con respecto a la información de los productos y el

tiempo utilizado para cada Procedimiento” (p.36), ocasionando insatisfacción en los clientes de esta entidad financiera.

Tuanama (2022), en su investigación sobre Calificación *crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial, Moyobamba – 2022 de Perú*, planteó como uno de sus hipótesis “Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y el otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de la Provincia de Moyobamba Región San Martín” (p. 49), llegando a recomendar un mejor control en los procesos y políticas para minimizar los índices de morosidad

Meso Conceptualización

En el Ecuador se considera la inclusión financiera al acceso a los servicios financieros al público en general para velar por mejorar su calidad de vida, esta inclusión lo menciona Carvajal (2015) “el uso de servicios financieros debe incluir, regulaciones apropiadas que fomenten la inclusión, protección al consumidor y educación financiera”.

Sin embargo, con datos establecidos por el indicador global de América Latina y el Caribe señalan a Ecuador muy por debajo de su indicador de ahorro productivo y créditos para personas mayores de 15 años, por ello se propone estrategias para reestructurar los procesos y crear accesos e infraestructura de pagos, ofertas de productos y servicios ahora en la actualidad por medios digitales y financiamiento a PYMES e infraestructura de crédito, estas ideas aportan a que la población tenga medios de subsistencia, adquiera activos.

Banco Mundial (2023) aprobado 300 millones adicionales para “el proyecto de promoción del acceso a la financiación con fines productivos para las MiPymes en Ecuador con la finalidad de ampliar el número de créditos y beneficiar a mujeres propietarias de sus proyectos”. Se consideran a Pymes a pequeñas y medianas empresas según la cantidad de colaboradores, capital social y su nivel de productividad, las mismas que “aportan con alrededor del 75% de todo el empleo que se genera en el país y del 68% del Producto Interno

Bruto (PIB) dentro de los diferentes sectores de la economía que son: comercio 54.05%, servicios 36.45% y manufactura 9.5%. Directorio de Empresas y Establecimientos” (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2020).

Al analizar al Ecuador como escenario de la efectividad en el otorgamiento de crédito y el grado de satisfacción tanto para la entidad financiera como para los clientes, se considera el criterio de Proaño (2018):

El ejercicio de valorar el riesgo crediticio en el Ecuador implica una ardua tarea, tanto por la calidad de la información que presentan los sujetos de crédito, cuanto por la inexistencia de reglas fijas al momento de la concesión. En este sentido el presente trabajo pretende exponer el funcionamiento del sistema financiero, particularmente el análisis del riesgo crediticio, posteriormente, se pretende analizar cómo los bancos evalúan a los sujetos de crédito, qué metodologías de análisis utilizan para otorgar créditos y qué indicadores de medición esgrimen para calcular las probabilidades de incumplimiento y las pérdidas potenciales del capital (p.20).

Urdaneta et al. (2022), al hablar sobre la calidad del servicio de la banca ecuatoriana en el proceso de otorgamiento crediticio indican que:

El profesionalismo con el que se presta el servicio en el banco es fundamental de acuerdo a Susanty et al. (2019), ya que este permite crear relaciones y confianza con los clientes, para ello en su estudio los referidos autores aplican el método Importance Performance Analysis (IPA) tomando como variables de medida la confiabilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y la empatía. Siendo la confiabilidad en la celeridad de atención, capacidad de respuesta para atender a clientes con expectativas altas y tangibles en cuanto a la disponibilidad de estacionamiento para mejorar la accesibilidad al banco, elementos que deben mejorarse para prestar un servicio de calidad. (p.76)

Bajo este contexto resulta relevante contar con lineamientos que aseguren la satisfacción de los clientes basados en lograr confianza entre funcionario bancario y cliente, sin que esto signifique que se alteren procesos o políticas que pongan en riesgos el aspecto financiero de la entidad financiera.

Micro Conceptualización

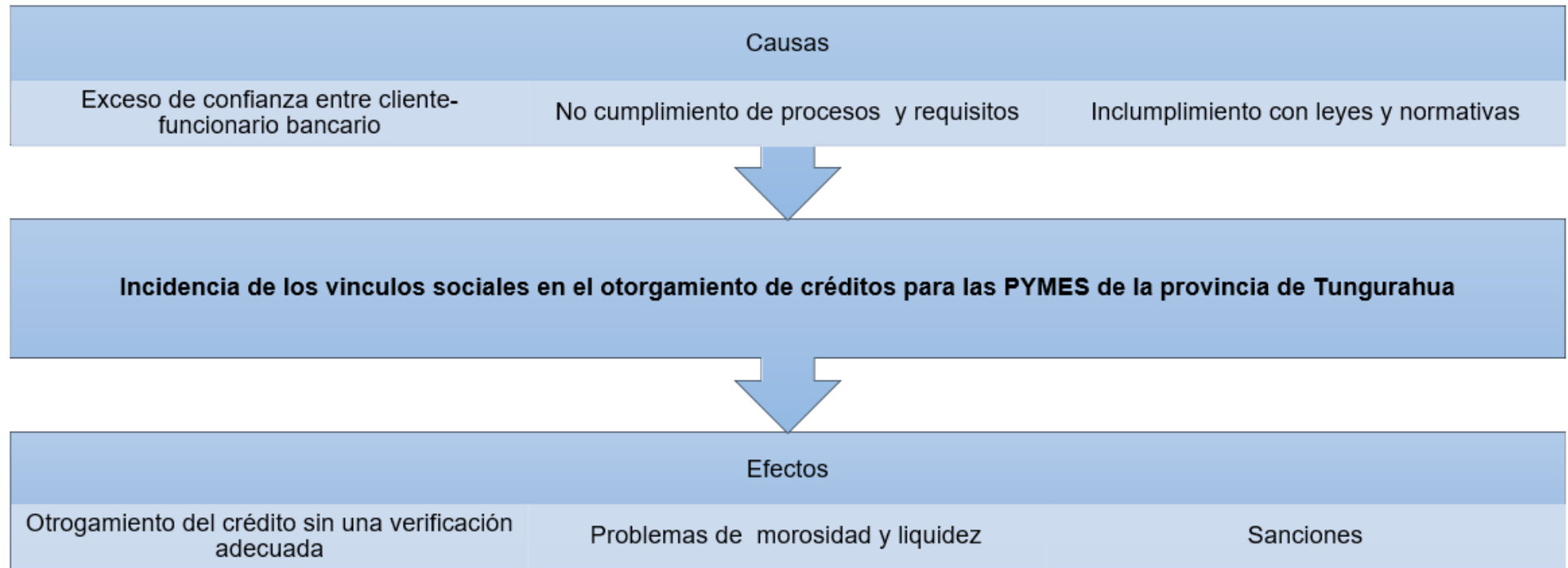
En la provincia de Tungurahua debido a su auge de las cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la Superintendencia de economía, popular y solidaria, existe más competencia para las entidades bancarias para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, el financiamiento en las pymes se considera que el capital de trabajo va de la mano con su éxito. Según Jimenez et al. (2016) en la provincia “las pymes prefieren acudir a instituciones privadas para su financiamiento para su desarrollo y posicionamiento en el mercado así fortaleciendo su competitividad y seguir generando empleo” (p.56).

Siendo la provincia de Tungurahua el entorno del presente estudio, se considera como referencia los hallazgos de Proaño y Pazmiño (2011) en su indagación sobre La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el periodo comprendido de enero a diciembre del 2009, “que señala la debilidad o ausencia de políticas de crédito, conllevando esta problemática a un incremento de los índices de morosidad, distorsionándose así la cultura crediticia de los usuarios del banco” (p.2).

Árbol de problemas

Figura 2

Árbol de Problemas



Nota. La figura muestra la relación de causa-efecto en relación al problema de la investigación.

Justificación

Esta investigación permitirá el estudio de diferentes variables con lo cual se podrá evidenciar una problemática a las facilidades de financiación, inversión, crecimiento y rentabilidad del segmento Pymes en las diferentes instituciones financieras de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua los cuales son causantes de una deficiente confianza de los clientes.

El beneficio de impacto social que mantendría la presente investigación permitirá no solo el crecimiento económico sino también el crecimiento emocional de las partes correlacionadas siendo un mecanismo positivo para afianzar alianzas estratégicas, potenciales y comerciales a determinar el sistema bancario de las Pymes de la provincia enriqueciendo la confianza de nuestros clientes.

Bajo la teoría de práctica que los bancos desean alcanzar en la actualidad como objetivo principal el “ganar” permitirá mantener un plan de mejora continua con la presente investigación, permitiéndonos captar mercado de la competencia e innovar mejores productos más accesibles para nuestros clientes dentro del segmento Pymes en los diferentes productos bancarios siendo de esta manera una competencia noble frente a los clientes externos.

Mediante el presente estudio de investigación se espera determinar los resultados a las diferentes variables dónde encontraremos respuesta para afianzar los lazos entre empleados del segmento Pymes y empleados bancarios, permitiendo recomendar facilidades de procesos en las limitantes existentes con la confianza de ser escuchado, atendido y satisfaciendo una necesidad en el momento y tiempo preciso, sin que esto recaiga en un exceso de confianza que provoque omisión de una serie de aspectos.

La presente investigación desarrollara un estudio cuantitativo de diseño de tipo no experimental o transversal, correlacional o causal, con una muestra no probabilística por cuotas que nos permita estudiar un segmento de mercado que constituye un potencial para

el giro económico bancario y de mercado al cumplimiento presupuestario del país y por ende una ratio de aportación económico significativo para con la sociedad.

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.

Variables de la Investigación

Variable Independiente

- Vínculos sociales

Variable Dependiente

- Otorgamiento crediticio

Operacionalización de Variables

Operacionalización Variable Independiente

Tabla 1

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?	

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable independiente.

Operacionalización Variable Dependiente

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente otorgamiento crediticio

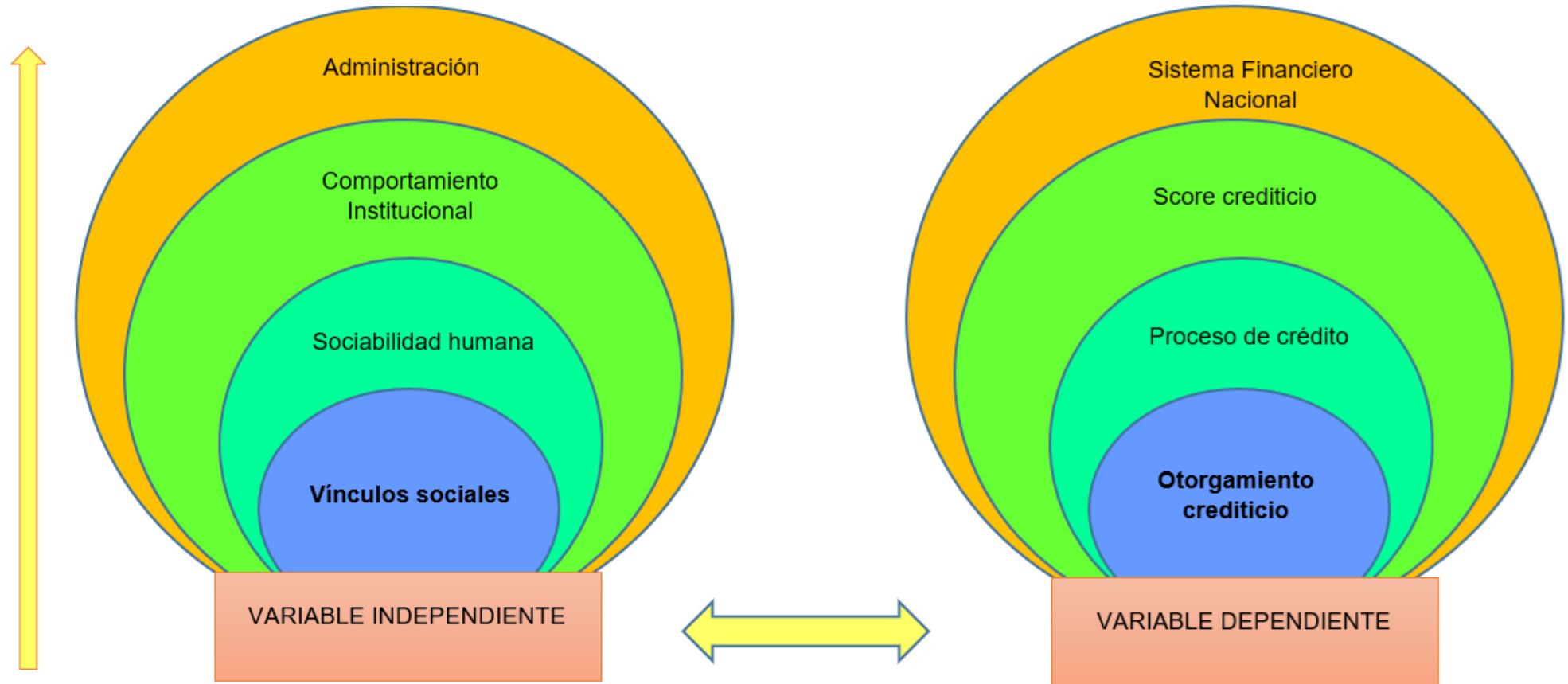
Conceptualización	Categoría	Indicador	Ítem Básico	Técnica e instrumentos
Es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestiona adecuadamente, no debe garantizar la generación de una cartera sana, en base al scoring y rating para medir los riesgos que asumimos y fijar niveles accesibles.	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?	

Nota. La tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente.

Categorías fundamentales

Figura 3

Supra ordenación de las variables



Nota. La figura muestra la supra ordenación de las variables.

Capítulo II

Marco Teórico

Estado del Arte - Antecedentes Investigativos

Para Laudani, et al. (2020), en su investigación con el tema “Financiamiento en las pymes”, Universidad Nacional de Cuyo, San Rafael, Argentina menciona que este estudio propone analizar el impacto de la financiación en las PYMES de una forma sencilla y práctica, buscando definir este tipo de organizaciones, los beneficios de ser incluidas en la categoría de PYME, y los diferentes tipos de financiamiento a los que tienen acceso; por lo que conocer los medios y las formas de financiamiento a partir de datos obtenidos durante la carrera de contador público autorizado (CPA), entrevistando a reconocidas Pymes de San Rafael y entidades financieras, normativa legal y otros medios de información, por lo que este estudio de tipo cualitativo y descriptivo podría explicar la importancia de las Pymes y de servir como una herramienta y una guía para las mismas sobre las oportunidades de financiación disponibles.

Mientras que Cume (2019), en su investigación con el tema “Factores que inciden en el acceso al financiamiento de las PYMES de la ciudad de Guayaquil”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, indica que se determinaron los factores que inciden en el acceso al financiamiento de las Pymes de la ciudad de Guayaquil, el objetivo principal fue identificar los factores que afectan el acceso financiero de las PYMES en la ciudad de Guayaquil y elaborar una propuesta para enseñar a las PYMES esquemas para superar los obstáculos y obtener crédito, para esto analizaron el departamento de crédito y a los expertos de la banca privada en Guayaquil desde la perspectiva de los gerentes o dueños de las pymes como contrapartes, la metodología es de naturaleza exploratoria, mixta cualitativa y cuantitativa, y detalla los factores que influyen en el acceso a la financiación.

Según Aguirre (2015), en su investigación con el tema, “Fuentes y formas de financiamiento para pequeñas y medianas empresas del sector comercial de Quito”, período

2010 – 2020, Universidad Tecnológica Equinoccial, en donde al analizar las fuentes y formas de financiamiento que son recurrentes las PYMES comerciales de Quito, y establecer cuales aumentan la liquidez, de un estudio de 1898 empresas recabando la información a través de una encuesta indagando sobre el conocimiento sobre las fuentes y financiamientos, adicionalmente se indagó información de los estados financieros obteniéndose esta información de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, concluyeron que el 52% de dichas empresas tienen una baja liquidez lo cual se establece que es debido al desconocimiento de las fuentes y formas de financiamiento a las cuales pudiese acudir las PYMES para mejorar su realidad económica; este estudio intenta mostrar una guía sobre las alternativas crediticias que ofrece las entidades financieras del Ecuador para las empresas de pequeño y mediano tamaño.

Para Fiallos (2017), en su investigación con el tema, “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, menciona que: En el sistema crediticio del Ecuador uno de los factores a considerar es el riesgo de crédito para lo cual se utilizó un modelo de regresión lineal múltiple, análisis Discriminante y datos de panel, para establecer la incidencia de variables macroeconómicas sobre el comportamiento de la morosidad. Llegando a establecer mediante el modelo econométrico de determinantes de morosidad y contrastados con lo indagado en la literatura ya que existe información histórica referente a lo investigado establecieron variables macroeconómicas idóneas lo cual permitió establecer un modelo a corto plazo y una vez identificado el modelo que arrojó mejores resultados, se realizó proyecciones de la variable morosidad que permitieron conocer su comportamiento en el futuro.

Para Cedillo (2021), en su trabajo de investigación con el tema: “Propuesta del proceso de otorgamiento de crédito a las mi PYMES para emprendimiento e inversión a través del banco del Pacífico”, de la Universidad Politécnica Salesiana indica que un problema significativo es la dificultad para acceder a créditos por parte de las Mi PYMES, ya que los

créditos bancarios son escasos y tienen una tasa de interés elevada, lo cual no solo perjudica a dicho sector sino al país entero ya que este sector tiene una gran participación en la generación de empleo del país. La metodología empleada fue la del modelo scoring que permiten ver las características del deudor y analizar su capacidad de pago, mientras que al aplicar la encuesta se pudo establecer que producto es el adecuado para el sector y establecer los segmentos de mercado hacia cuales va dirigido el producto financiero, siendo el principal el de comercialización de productos y servicios, seguidas de empresas que emprenden en innovación tecnológica.

A lo que argumenta Eldodt (2018), en su investigación con el tema: “Caracterización del Mercado Informal de Crédito en la ciudad de Bahía Blanca”, Universidad Nacional del Sur indica que las diferentes fuentes de financiamiento de las empresas PYMES de Bahía Blanca, las cuales mediante un análisis cualitativo, con la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de las empresas, se estableció que en un margen mayoritario alrededor del 40% es el financiamiento informal, la otra forma de financiamiento recurrente por este sector fue el de créditos atados, el cual es el tipo de financiamiento que se genera por confianza y por mutuo acuerdo comercial ya que es el que se genera con los proveedores y los empresarios pero este tipo de financiamiento de corto plazo de 30 a 90 días, debido a las facilidades de tiempo e interés relativamente bajos es una alternativa viable para las empresas del sector, y en un porcentaje menor a las anteriores se sitúa el financiamiento formal por entidades financieras.

Para Vera (2013) en su investigación con el tema: “Más vale pájaro en mano: crisis bancaria, ahorro y clases medias, de la FLACSO”, menciona que, debido a la falta de control de los organismos gubernamentales o estatales sobre el sistema financiero ecuatoriano ocasionó la crisis Financiera del siglo XX, siendo una de sus causales los créditos vinculados en las entidades bancarias, claro que a esto se le suman los fenómenos naturales por los que atravesó el país, la guerra, la caída del precio del petróleo y la inestabilidad política, se

evidenció que estos créditos no cumplían con los procedimientos necesarios para la concesión de un crédito y que en muchos de los casos ni siquiera presentaban garantías lo cual dificultó la recuperación del dinero adjudicado en dichas transacciones financieras.

Según Morán (2014), “El peculado bancario en su modalidad de créditos vinculados, de la Universidad Espíritu Santo”, data que el peculado bancario es un delito que afecta principalmente a su cuenta ahorristas y los cliente o usuarios de dichas entidades bancarias, no afecta al patrimonio público pero puede afectar a la seguridad económica del país, y la principal razón de este tipo de delitos es el otorgamiento de créditos a personas vinculadas a una entidad financiera lo cual la ley lo detalla como prohibido realizar este tipo de transacciones financieras u operaciones financieras, pero a pesar de esto existe este tipo de operaciones generando perjuicios económicos para dicha entidad pero actualmente ya existe consecuencias penales y dichos créditos no podrán ser declarados incobrables.

Fundamentación Teórica

Teoría de Vínculos Sociales

La teoría del vínculo social desde el punto de vista del comportamiento humano, se basa en el psicoanálisis marcando enfoque en las relaciones interpersonales. El médico francés Enrique Pichon Riviére es considerado como uno de los pioneros de la psicología social en Latinoamérica, que postula que el término *vínculo* es la forma en la que una persona se relaciona con los demás; además propone a las *tres D* como los elementos trascendentales en el *vínculo* como son: el *depositante*, el *depositario* y lo *depositado*; apoyados en un alto grado de comunicación. (1980).

Otra teoría a la luz de lo que significa los vínculos sociales es la del estadounidense Hirschi (2021), el mismo que plantea: “ es útil que las personas tengan un control social como una herramienta eficaz para que tomen decisiones que anticipen las consecuencias que

pueden ocurrir la comisión de una transgresión o delito”. Esta teoría se basa en 4 ítems principales:

El apego. Relaciones sociales fuertes reflejan la conformidad en la sociedad, caso contrario personas que no se sientan vinculados con su familia, amigos o compañeros de trabajo, influirá desviaciones en su comportamiento.

El compromiso. Las personas que van teniendo mas oportunidades legítimas para satisfacer sus intereses tendrán mas oportunidades para sentirse conformes en la sociedad esto es evidente cuando los individuos se unen a esta campaña de mantener valores convencionales

La implicación. El estar en el entorno de actividades lícitas como: trabajar, estudiar, realizar actividad física prohíbe un comportamiento descentrado.

Las creencias. Las personas que mantienen equilibrio en aceptar y asumir las pautas morales para la convivencia social tendrán más facilidades para reprimir las tentaciones en contra de sus principios.

Importancia

“Desde la infancia los seres humanos aprenden habilidades sociales para formar vínculos con su entorno pudiendo ser positivos o negativos” (Clinica Vesalio, 2021). Esto va transformándose con su desarrollo encontrando mejores habilidades para las relaciones y así formar un carácter estable, valorando aspectos positivos y negativos de las personas que los rodean para generar aporte favorable a su desarrollo personal.

Teoría de crédito

Según Cassel (2014) al referirse al manejo del dinero y de manera específica al intercambio entre sujetos, considera que “el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean

explotados" (p.12), además Bondone (2012) considera que "la teoría del crédito es posterior a la teoría del intercambio y previa a la teoría de la moneda, en tanto el crédito existe sin que alcance el estatus de moneda, sea en su forma regular e irregular" (p.35).

Teoría de Apalancamiento Operativo y Financiero

En la administración financiera empresarial, es una estrategia que empleada para incrementar las utilidades obtenidas con el capital propio. "El apalancamiento es una herramienta de análisis valiosa de apoyo para la toma de decisiones, la misma que debe tener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo para la empresa" (Buenaventura, 2022, p. 67).

Existen tres tipos de apalancamiento:

- Apalancamiento Operativo
- Apalancamiento Financiero
- Apalancamiento Total

Buenaventura (2022) afirma que el apalancamiento operativo su estrategia es "convertir los costos variables en costos fijos para que a mayor producción baje el costo por unidad producida" (p. 70).

Según Gitman y Zutter (2012) apalancamiento financiero es el "aumento de riesgos y el rendimiento mediante el uso de financiamiento de los costos fijos, como deuda y acciones preferentes, siendo así que a mayor deuda en los costos fijos de la empresa mayor es el potencial de riesgos y rendimiento deseado" (p.70). En otras palabras, se entiende como el préstamo de fondos propios para financiar una operación, teniendo como ventaja que se puede multiplicar la rentabilidad y así mismo si no se administran bien los recursos se puede terminar insolvente, los costos fijos más frecuentes son: los intereses de deuda y los dividendos de acciones preferentes.

Otras teorías financieras y crediticias relacionadas son las que nos menciona Lozano (2011), que resaltan características relevantes para los inversionistas y sujetos crediticios.

Tabla 3*Teorías crediticias y financieras*

Teoría	Autor /Año	Descripción Breve
De inversiones	Irving Fisher (1930)	Perfil las funciones básicas de los mercados de crédito para la actividad económica, expresamente como un modo de asignar recursos a través del tiempo.
Del dinero	John Maynard Keynes (1930, 1936)	El precio de un contrato de futuro para la entrega de una materia prima, estará generalmente por debajo del precio spot esperado.
De selección de carteras	Harry Markowitz (1952)	Consiste en maximizar la utilidad esperada del inversionista a través de la diversificación del portafolio, lo cual implica la búsqueda de las carteras eficientes.
Modelo de fijación de precios de los activos de capital (CAPM)	William Sharpe (1964) John Lintner (1965)	Se basa en la idea que los inversores seleccionarán portafolios bien diversificados de forma tal que el único riesgo estimado será el riesgo de mercado.
De fijación de precios de arbitraje (APT)	Stephen Ross (1976)	El fundamento principal es que los individuos compren (arbitran) activos que consideran subvaluados y venden activos sobrevaluados en el menor tiempo posible.

Nota. La figura muestra las teorías crediticias y financieras. Tomado de Lozano, 2011.

Fundamentación Conceptual***Administración***

Para Chiavenato (2016), administrar “es un proceso sistemático que involucra actividades de planificación, organización, dirección y control de los recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y tomar decisiones a favor de la mejora continua en todos los procesos de la organización” (p. 8).

Por lo tanto, la administración es el núcleo de toda empresa mediante su aplicación se puede garantizar su competitividad, consiguiendo los objetivos institucionales establecidos para su direccionamiento y control de todos los procesos que serán reflejados en ingresos económicos con la utilización idónea de los recursos.

Comportamiento Institucional

Establecer políticas o reglamentos internos para los procedimientos crediticios es primordial para el progreso del asesor de crédito con el fin de buscar una adecuada administración de la cartera activa de clientes, de tal manera generalizar los criterios, procesos y procedimientos que regulen el otorgamiento de créditos.

Según Robbins (2019), el comportamiento organizacional “es el estudio a la conducta de las personas dentro de las organizaciones”.

De tal manera que los directivos toman en cuenta las características de su personal antes de integrarlos y orientarlos en su cultura organizacional, en este caso se evidencia en la mayoría de entidades bancarios códigos de conducta de ética que oriente al personal en la conducta que debe mantener en sus posiciones designadas.

Lazos sociales con los clientes, “es indispensable dar un buen servicio a los clientes sin embargo no es adecuado involucrarse personalmente con los socios, mantener un profesionalismo con el cliente externo, a fin de evitar posibles conflictos de intereses” (Durán, s.f, p. 42). En otras palabras, se establece evitar círculos sociales dentro de la organización con los clientes a fin de generar beneficios personales entre las partes interesadas, al igual que se establece en estos reglamentos internos evitar dar y recibir regalos entendiéndose por regalos a: favores, préstamos, descuentos, tratos preferenciales, etc.

Créditos Vinculados

Los créditos vinculados son operaciones crediticias o garantías otorgadas a personas con relación directa con el personal administrativo o autoridades de una entidad financiera lo cual genera favoritismo o que no se cumpla con todos los requerimientos establecidos para dicho crédito por la entidad por lo que se convierten en créditos riesgosos. (Ramos, 2020)

Tipos de Créditos Productivos en el Ecuador

Los créditos productivos son los que se otorga a las personas naturales o jurídicas que estén obligadas a llevar contabilidad por un plazo no menor de un año con el fin de financiar proyectos productivos que se destinen al menos en un 90% a la adquisición de bienes de capital, terrenos y construcciones, la infraestructura y los productos industriales determinarán los derechos de propiedad; excluyendo concesiones, marcas, regalías, licencias y compras de vehículos de combustible fósil, este segmento incluye préstamos directos a personas jurídicas no residentes en la economía ecuatoriana para comprar exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes. (Banco Central del Ecuador, 2015)

De igual forma según el Banco Central del Ecuador (2015) los créditos productivos se dividen en:

- Productivo Corporativo. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.
- Productivo Empresarial. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
- Productivo PYMES. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00

Vínculos Sociales

Una de las metáforas más alusivas de la teoría social es la relación en torno a grupos conocidos de personas, incluidos aquellos que sirven como colectivos básicos como lo son comunidades, sociedades, grupos, clubes y esferas públicas, por citar algunos, es una

expresión común muy utilizada en los campos de las ciencias sociales y las humanidades, donde se agrupan diversas categorías, a veces contradictorias, e incluso agrupadas como expresiones muy ambiguas. En un sentido mínimo, los lazos sociales son parte de la sociabilidad humana, específicamente al estar con otros, es decir conectar en lugar de separar, apoyar ambiciones sociales más allá de las ambiciones individuales, conectar a través de una tendencia, como puede ser una necesidad natural o un interés común. (Alvaro, 2017)

Una posición madura reconoce que hay un límite al poder de tomar a una persona a la vez, y que la cohesión social se duplica cuando se une a otros que deben trascender el narcisismo primitivo, esta madurez esta actitud hace darse cuenta de que es imposible lograr las metas, que no todo es posible y que hay etapas en las que se puede alcanzar las metas individuales pero de forma colectiva, a la vez hace entender que existe un todo imperfecto, por lo que aplica esta historia, mostrando que los habitantes actuales de la tierra no somos toda la humanidad, sino que somos parte de ella, por lo que el entender que la intimidad física entre las personas es un factor que ayuda a superar los sentimientos de omnipotencia/impotencia, soledad, o que todos los trabajadores tienen una relación directa con su empleador generando huelgas, manifestaciones o negociación colectivas. (Izquierdo, 1996)

Los lazos sociales representan una forma especial de regulación en la que los individuos negocian normas sociales y las adaptan a sus propios intereses y necesidades, los orígenes de estos vínculos en prácticas tradicionales se originan en el paternalismo y en el clientelismo que se encuentran en la sociedad a través del surgimiento de sistemas de intermediación que han evolucionado en paralelo a las dinámicas del mercado y del Estado, la cohesión social representa uno de los ejes principales sobre los que se construye el pensamiento sociológico, pues vuelve a la cuestión central que se caracteriza la vida en sociedad, la naturaleza del

intercambio que conduce a los individuos a las conexiones, como los componentes básicos y más pequeños de la sociedad. (Sánchez, 2008)

Tipos de Vínculos Sociales

La protección en el sentido de solidaridad es una función básica de los vínculos, pero no es la única, en la mayoría de las acciones de la vida cotidiana, los individuos están, por así decirlo, bajo la influencia de la mirada de los demás, lo que les obliga no sólo a seguir reglas y normas sociales, sino sobre todo a satisfacer su necesidad de conocimiento, que es la raíz de la cognición, aumentar la identidad y existencia como ser humano, en cierto sentido, los individuos buscan aprobación en sus relaciones con los demás, en el continuo de estas consideraciones, podemos distinguir cuatro tipos principales de lazos sociales: lazos de afiliación, lazos electorales, lazos orgánicos y lazos de ciudadanía. (Paugam, 2012)

Tabla 4

Tipos de vínculos sociales

Vínculo	Déficit de protección	Negación de reconocimiento
Vínculo de filiación	Imposibilidad de contar con los padres o los hijos en caso de dificultad.	Abandono, malos tratos, desacuerdo duradero, rechazo Sentimiento de no contar para los padres o los hijos.
Vínculo de participación electiva	Aislamiento relacional	Rechazo del grupo de pares Traición, abandono
Vínculo de participación orgánica	Vínculo ocasional con el mercado de empleo, paro de larga duración, entrada en una carrera de asistido.	Humillación social Identidad negativa Sentimiento de inutilidad

Vínculo	Déficit de protección	Negación de reconocimiento
Vínculo de ciudadanía	Alejamiento de los circuitos administrativos, Incertidumbre jurídica, Vulnerabilidad respecto a las instituciones, Ausencia de documentos de identidad, Exilio forzado	Discriminación jurídica No reconocimiento de los derechos civiles, políticos y sociales Apatía política

Nota. La tabla muestra los tipos de vínculos sociales existentes.

Pymes

Las pequeñas y medianas empresas surgieron en el Ecuador en la década de 1950, caracterizadas por la fabricación de tejidos, madera y alimentos, al mismo tiempo que creaban una fuente de empleo y contribuían a la reducción de los índices de pobreza. Se han desarrollado normas que han impedido el establecimiento de estas empresas, diversas políticas públicas enfocadas a las PYMES del Ecuador y varios organismos que incentivan su desarrollo. La existencia de estas pequeñas empresas ha experimentado un crecimiento desastroso en el país y es como la columna vertebral de la economía nacional. (Carranco, 2017)

Una pyme es una pequeña empresa en términos de tamaño, número de empleados, ingresos, etc. Una empresa se clasifica como pequeña empresa si tiene la mayoría de las siguientes características: Los propietarios no tienen una lista diversa de inversores Los compromisos de los propietarios son exagerados o poco creíbles Los propietarios de primera generación son emprendedores y carecen de confianza en sí mismos para administrar el negocio No tienen un equipo de gestión completo para Los valores están abiertos a ellos Los líderes construyen relaciones Los empleados son informales y los sistemas de compensación son en gran parte flexibles. (Martínez y Arreola, 2017)

La Realidad de los Créditos de las Pymes en el Ecuador

De los estudios realizados por diversos autores sobre la realidad crediticia del Ecuador se establece que la misma no dista de la realidad de América Latina o el mundo, en lo que tienen que ver con las pequeñas y medianas empresa PYMES, el proceso burocrático de adquisición de créditos limita grandemente el impulso del crecimiento de este sector, y al no ser beneficiados del crédito no tienen acceso a tecnologías y maquinarias que permitan el desarrollo de las mismas, esta falencia limita el crecimiento de las PYMES y a su vez origina un desbalance en la economía nacional, ya que, si estas crecen en producción, son mayores los ingresos económicos para el país. (García et al. 2018)

Las PYMES sin duda es un componente dinamizador de la economía ecuatoriana, pero las mismas necesitan estrategias de financiamiento para poder ser operativas y satisfacer los requerimientos de capital para dicho propósito, una de las formas de lograr dicho financiamiento a corto plazo del capital de trabajo es a través de sus proveedores, pero para la banca es importante contar con un adecuado perfil crediticio el éxito radica en el poder de la negociación con la banca, para lo cual es necesario tener una posición financiera sólida, pero como contrapartida la banca exige mejores beneficios mediante tasas de interés altas y mayores garantías. (Urdaneta et al. 2022)

Sistema Financiero Nacional

Es el conjunto de instituciones financieras bajo la supervisión de los entes reguladores la Superintendencia de Bancos (SB) y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Para el Banecuador (s.f.) por medio del Sistema Financiero Nacional “se regularizan los movimientos de dinero que realizan los cuenta ahorristas, créditos obtenidos las familias u organizaciones que solicitan financiamiento, así fortaleciendo la inversión productiva

y consumo responsable” (p. 8). Las principales funciones de la Superintendencia de Bancos son las siguientes:

- Vigilar que las instituciones financieras practiquen la legislación vigente manteniendo los principios de equidad, transparencia, justicia y sanas prácticas.
- Promover la transparencia de la información.
- Defender los derechos y generar confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, teniendo en cuenta sus peticiones y guiarlos sobre las condiciones del mismo.
- Contribuir a que más usuarios accedan al sistema financiero a fin de evitar que exista canales ilegales de captación y colocación de dinero.

Institución Financiera

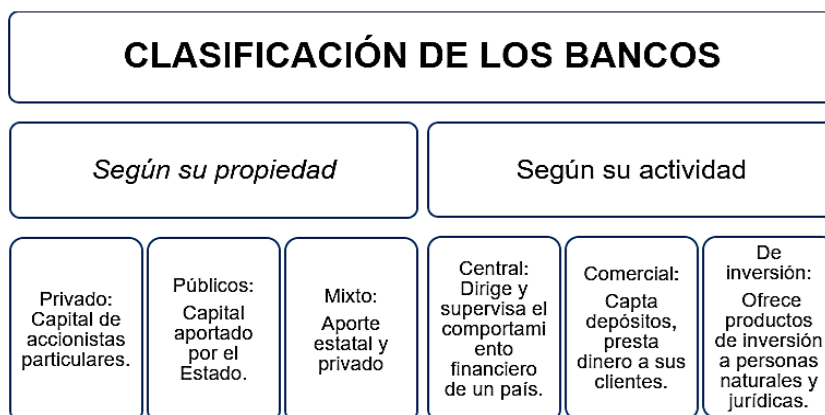
Según Gitman (2007) “Las instituciones financieras sirven como intermediarios al canalizar los ahorros de los individuos, empresas y gobierno hacia préstamos o inversiones. Las instituciones vuelven el proceso muy eficiente al convertirse en intermediarios entre los ahorradores y usuarios” (p.19).

Banco

En Ecuador el órgano que regula las entidades bancarias es la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS, que conceptualiza que un banco es “una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés”

Figura 4

Tipos de bancos según el SBS Ecuador



Nota. La figura muestra la clasificación de los bancos. Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).

Crédito

Para Santandreu (1994) “Otorgar un crédito implica la necesidad de hallar un equilibrio entre el imperativo de “invertir” en el cliente (visión comercial) y, por otro lado, el incremento de las necesidades financieras y su coste (visión económica)” (p.15).

Existen muchos estudios y posturas de pensadores que explican la función del financiamiento como lo manifestado por Plata (2011):

Una elección de la fuente de financiamiento consiste en determinar si se utiliza la banca o el mercado, lo cual significa optar entre accesos indirectos o directos. Estos últimos conectan directamente a los prestadores con los tomadores y son fundamentalmente las bolsas de valores y los mercados abiertos a través de acciones u obligaciones negociables. El indirecto, que debiera ser el más usual, capta los fondos y los canaliza a través de los bancos. Ahorristas y tomadores de fondos se vinculan a través de las instituciones financieras. A priori, la presencia de bancos en relaciones de largo plazo

ayuda al monitoreo de las firmas y en consecuencia se reduce el problema de asimetría de información, al menos parcialmente. (p. 65)

Tipos de Crédito

En Ecuador La Superintendencia de Bancos y Seguros conjuntamente con la Junta de Política Monetaria y Financiera considera a los créditos en base a segmentos, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 5

Segmentos de crédito

Segmentos	Descripción
Productivos	Personas naturales o jurídicas con actividades económicas
Corporativo	Financiamiento para capital de trabajo
Empresarial	Financiamiento para activos fijos
Pymes	Diferenciados entre subsegmentos por el volumen de ventas anuales
Comerciales	
Ordinario	Financiamiento para el desarrollo de la actividad económica.
Prioritario corporativo	Ventas anuales superiores a USD 100.00
Prioritario empresarial	Destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.
Prioritario pymes	
Consumo	
Consumo ordinario	Destinado para personas naturales
Consumo Prioritario	Finalidad consumo- gastos.
Vivienda e inmobiliario	Destinado para personas naturales
	Inmobiliario
Vivienda	Pasa satisfacer necesidades de habitabilidad
interés público	Hipoteca del bien al cual es el destino de financiamiento
Inmobiliario	de vivienda propia.
Microcréditos	Para persona natural o jurídica
Minorista	Ventas menores a USD 100.000
Acumulación	Capital de trabajo
Simple	Activos fijos

Segmentos	Descripción
Acumulación ampliada	Actividades económicas permitidas Altos niveles de informalidad legal

Nota. La tabla indica la segmentación del destino de créditos. Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) 2015.

Crédito Comercial

Los créditos comerciales según Van Horne y Wachowicz (2002) es “una forma de financiamiento de corto plazo común a casi todos los negocios (...), las pequeñas empresas en especial dependen del crédito comercial” (p.446).

Para el SBS en Ecuador el crédito comercial “sirve básicamente para solventar necesidades económicas de las empresas y estas organizaciones puede solicitar un crédito sea para capital de trabajo activos fijos para sus negocios.

Los requisitos que la mayor parte de entidades bancarias solicitan para el otorgamiento de créditos comerciales los establecen en base a la naturaleza del sujeto de crédito es así que en términos generales tenemos, para personas naturales y para personas jurídicas.

Personas naturales

- Copias cédulas de los propietarios de la empresa (cónyuges) de manera conjunta salvo que tengan disolución conyugal.
- RUC
- IVA 6 meses
- Balances internos si está obligado a llevar contabilidad y balances fiscales o Impuesto a la Renta de los tres últimos años.
- Referencias comerciales
- Documentos que respalden el patrimonio (impuestos prediales, matriculas de vehículos, o títulos de propiedad de bienes muebles e inmuebles)

- Documentos que respalden el destino del crédito en el caso de activos fijos.
- Certificados de afiliaciones gremiales.

Personas jurídicas

- RUC
- Escritura de Constitución de la empresa o sociedad
- Nombramientos de los representantes legales de la entidad
- Nómina de los accionistas o socios según sea el caso
- Actas de autorización para el endeudamiento
- IVA de 3 Meses
- Estados Financieros (Estado de Situación, Estado de Resultados, Flujos de efectivo y Notas Aclaratorias)
- Referencias comerciales y bancarias
- Documentos que respalden el patrimonio
- Certificados de cumplimiento en los órganos de control

Sin embargo, es necesario indicar que aparte de estos requisitos se agregarán los necesarios para sustentar las garantías que respalden la obligación crediticia.

Score Crediticio

Rodriguez (2017) establece que el score crediticio o burós de crédito “se encargan de recopilar información de los comportamientos de las personas que han accedido a préstamos ya sea en instituciones financieras, casas comerciales y en telecomunicaciones en base a puntuaciones desde 0 a 999”. Este indicador mide la probabilidad del cliente para que pague sus deudas a tiempo es decir su capacidad de pago, es un aval que esta segmentado de la siguiente manera:

Tabla 6*Segmentación score de crédito*

Calificación	Score
AAA – Cliente Excelente	930 – 999 puntos
AA – Cliente Bueno	850 – 929
A – Cliente Regular	700 – 849
B – Cliente Bajo	400 – 699
C – Cliente Malo	Bajo 400

Nota. En esta tabla se determina la calificación de las personas de acuerdo a los puntos obtenidos en base al historial crediticio. Tomado del portal de información de la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca).

Por tal razón tener una puntuación alta en el score crediticio es una oportunidad para acceder a créditos con mejores condiciones en las instituciones financieras, en un análisis a nivel nacional con corte a junio del 2022 las empresas con las mejores calificaciones crediticias se encuentran en las provincias de: Imbabura 908 puntos, Pichincha 863 puntos, Cotopaxi 871 puntos y Tungurahua 925 puntos.

Proceso de Crédito

Según (Morales Castro y Morales, 2014) el crédito “es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago” (p.24). Ahora bien, se analiza la capacidad de pago del solicitante por medio observación a los aspectos cuantitativo y cualitativos del cliente como es el estudio de las 5c de crédito que son las siguientes:

Carácter. Clientes confiables, cumplan con sus obligaciones en los tiempos establecidos.

Capacidad. La habilidad del cliente para pagar sus préstamos.

Capital. Cantidad de dinero invertido en su actividad económica.

Condiciones. Condiciones que giran con el entorno de la actividad económica y la persona.

Colateral. Se refiere a las garantías los activos que posee que sea una garantía para asegurar el préstamo que se solicite.

Estableciendo así garantías que el deudor puede cubrir sus obligaciones y siendo una persona ideal para no generar inconvenientes de cobranzas o situaciones judiciales que afecten a la institución.

Otorgamiento Crediticio

Los socios que soliciten un crédito en las instituciones financieras deben seguir una serie de procesos a fin de aprobar o rechazar su solicitud:

- El socio solicita el crédito en la entidad bancaria.
- El personal asesora y solicita los requisitos como, por ejemplo: últimas declaraciones de impuestos, planilla de servicio básicos, certificados bancarios, formulario de justificación patrimonial.
- Se ingresa la información y se verifica con sus datos su score crediticio para verificar su capacidad para cubrir sus obligaciones.
- Se lleva a comité de crédito para analizar la situación del cliente y los riesgos inherentes que pueden ocurrir en el desembolso del crédito.
- Se informa al cliente la decisión una vez analizada sus condiciones para cubrir con sus obligaciones.

Riesgo Crediticio

Al hablar de riesgo crediticio se puede señalar que “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (p.3), definido en la Resolución Junta Bancaria del Ecuador.

Básicamente tres son riesgos más relevantes en este aspecto, como bien lo expresa Santandreu (2014):

- Riesgo de solvencia del cliente.
- Riesgo jurídico.
- Riesgo técnico o instrumental.

Índice de Morosidad

“Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio” Así lo establece la Superintendencia de Bancos y Seguros, Ecuador.

El enunciado matemático para el cálculo de este índice es.

$$\text{Morosidad cartera comercial} = \frac{\text{Cartera vencida comercial}}{\text{Cartera bruta comercial}}$$

$$\text{Morosidad cartera comercial} = \frac{\text{Cartera improductiva comercial}}{\text{Cartetra bruta comercial}}$$

Empresa

Según Bravo, Lambretón y Márquez (2010) empresa es “Una entidad económica que está constituida por recursos humanos y por recursos económicos que es necesario administrar para el logro de ciertos objetivos preestablecidos” (p.3).

Tipos de Empresas

Existen diferentes tipos de empresas que se las clasifica desde diversos enfoques y tipos de vista, pero para el caso del presente estudio se hace referencia a la tipología en base del tamaño que según el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) , que considera como parámetros de diferenciación el volumen de ventas y el número de empleados; pero de estos dos elementos el que indicador que permite la mayor diferenciación entre empresas es el volumen de ventas, siendo esta característica la más utilizada a la luz del pragmatismo y sobre la cual se establecen estrategias de mercado, lineamientos tributarios, obligaciones de los entes u organismos de control, beneficios o conquistas, entre otros.

Tabla 7

Tipos de empresas según el tamaño

Tipo de Empresa	Ventas anuales	Personas ocupadas
Empresa grande	\$5´000.001 en adelante	200 en adelante
Mediana “B”	\$2´000.001 a \$5´000.000	100 a 199
Mediana “A”	\$1´000.001 a \$2´000.000	50 a 99
Pequeña	\$100.001 a \$1´000.000	10 a 49
Microempresa	< \$100.000	1 a 9

Nota. Información tomada en base al INEC, 2013.

Fundamentación Legal o Normativa

Órgano Regulador del Sistema Bancario Ecuatoriano

En el sistema financiero ecuatoriano tenemos al sistema bancario siendo el Código Orgánico Monetario y Financiero la parte normativa primordial que lo regula, siendo este organismo parte de la función ejecutiva, la misma que está orientada a la formulación de políticas, así como a la supervisión de orden monetario, crediticio, cambiario, financiero y de seguros.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera entre sus funciones más importantes están:

Formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores;

- Regular mediante normas la implementación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera y las actividades financieras que ejercen las entidades del sistema financiero, de seguros y valores
- Regular la creación, constitución, organización, operación y liquidación de las entidades financieras, de seguros y de valores;
- Aprobar la programación monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, que se alinearán al programa económico del gobierno;
- Autorizar la política de inversiones de los excedentes de liquidez y de las reservas internacionales;
- Presentar al presidente de la República propuestas de modificación de la legislación monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.
- Prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas,
- Proteger la privacidad de los individuos en relación con la difusión de su información personal

- Proteger la integridad y estabilidad del sistema financiero nacional y la sostenibilidad del régimen monetario y de los regímenes de valores y seguros;
 - Precautelar la sostenibilidad de la balanza de pagos, la planificación económica para el Buen Vivir y la defensa de la industria naciente;
 - Establecer niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios;
 - Conocer los informes que presenten, en el ámbito de sus competencias, el Banco Central del Ecuador, los organismos de control y la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, sobre el estado de los sistemas monetario y financiero y sobre las entidades financieras, de seguros y valores;
 - Aprobar anualmente el presupuesto del Banco Central del Ecuador y de las entidades del sector financiero público, de seguros y valores públicas
 - Aprobar anualmente los estados financieros del Banco Central del Ecuador y de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados;
 - Requerir de los auditores externos y calificadoras de riesgo la información necesaria.
- (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p. 7-8)

Superintendencia de Bancos y Seguros

Esta entidad es el órgano de control de las instituciones financieras bancarias públicas y privadas, así como de las entidades de seguros y valores.

Sus lineamientos de ley están amparadas y establecidas en base a la Constitución de la República del Ecuador y del Código Orgánico Monetario y Financiero, en donde siempre prevalece la protección y derecho al ciudadano, basándose en principios de transparencia, equidad y responsabilidad.

Este organismo tiene como objetivo la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Entre sus funciones principales se citan a las siguientes:

Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones de este Código y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado;

- Autorizar la organización, terminación y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Público;
- Autorizar la constitución, denominación, organización y liquidación de las entidades que conforman el Sector Financiero Privado;
- Inspeccionar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que no forman parte de la economía popular y solidaria y que ejerzan, actividades financieras;
- Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control y sobre las personas naturales o jurídicas que incumplan las disposiciones de este Código
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las entidades sujetas a su control
- Exigir que las entidades controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento;
- Disponer a las entidades controladas aumentos de capital suscrito y pagado en dinero, como una medida de carácter preventivo y prudencial;
- Cuidar que las informaciones de las entidades bajo su control.

- Canalizar y verificar la entrega de información sometida a sigilo y reserva, requerida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Proteger los derechos de los clientes y usuarios financieros y resolver las controversias en el ámbito administrativo que se generen con las entidades bajo su control. (Código Monetario y Financiero Ecuatoriano, 2014, p. 22-24).

Capítulo III

Diseño Metodológico

Enfoque de investigación

El paradigma positivista, conocido como sistema hipotético deductivo, también conocido como naturalismo científico, racionalista cuantitativo, científico-técnico y sistemático empresarial, trata los fenómenos sociales independientemente del estado subjetivo del individuo, persigue hechos o causas, el único conocimiento aceptado aquí es científico y sigue ciertos principios metodológicos únicos, una de sus mejores características es su carácter cuantitativo para garantizar la precisión y el rigor que requiere la ciencia, así, cuando se aplica a las ciencias sociales, su objetivo es convertirse en un conocimiento sistemático, comprobable, comparable, medible y reproducible. (Martínez V. , 2013)

La presente investigación se enmarca dentro de este paradigma, ya que la misma pretende solucionar el problema de investigación, analizando sus variables, y detallándolas de una forma minuciosa, es decir conociéndolas a profundidad para que de esta manera plantearse una hipótesis y comprobar la misma.

Un enfoque mixto tiene en cuenta las características de ambos enfoques (cualitativo y cuantitativo) por un lado y utiliza la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación, probar hipótesis previamente establecidas y utilizar medidas numéricas. y estadísticas y por el otro lado los enfoques cualitativos, se utilizan principalmente para descubrir y reducir las preguntas de investigación, se basan en métodos de recopilación de datos que no implican mediciones numéricas, como descripciones u observaciones y se distinguen por su flexibilidad, entre el movimiento de los acontecimientos, su interpretación, entre la reacción y la construcción de teorías. (Ruiz et al. 2013)

El enfoque de la investigación es mixto ya que la misma tendrá y se obtendrá datos mediante preguntas cualitativas, pero dicha información se la analizará y se la procesará de

forma cuantitativa, así como los datos numéricos obtenidos serán interpretados para el planteamiento de reflexiones a los hallazgos encontrados para el diseño de propuestas como posibles soluciones ante las situaciones presentadas.

Este estudio se basa en una indagación holística de todo el entorno que es la base de la investigación con la consideración de información tanto de fuentes primarias y secundarias, compartiendo el criterio como lo señala Valderrama y Mendoza (2003) la investigación “es un proceso que consiste en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia, poniendo en práctica el método científico” (p.24).

Tipos de investigación

Investigación Documental

La investigación documental es una alternativa científica válida tanto en el campo cuantitativo como cualitativo, teniendo en cuenta que los cimientos sobre los que se construyó la investigación así concebida, la complejidad del proceso, el cuidado y rigor requeridos, especialmente en las áreas de análisis e interpretación, resultan evidentes para quienes pretenden alcanzar un determinado objetivo, es una invitación a experimentar de cerca lo que significa construir conocimiento y desarrollar ideas acercándose al autor y la fuente original de su obra en el tiempo y el espacio. (Gómez, 2011)

Para argumentar la investigación, y establecer la misma desde diferentes puntos de vista es necesario contar con la opinión, criterios, experiencias o resultados obtenidos por otros autores plasmados en documentos digitales o impresos de carácter científico o con una validez investigativa es por esto que se aplica la investigación documental, de esta manera se conoce profundamente las variables de la investigación lo cual permitirá generar nuevas teorías o generar nuevos conocimientos.

Investigación no Experimental

No hay manipulación de variables por parte del investigador, se dividen principalmente en dos tipos, las de secciones transversales, las variables se miden una sola vez y el análisis se realiza utilizando esta información, las características de uno o más grupos de unidades se miden en puntos específicos en el tiempo, sin evaluar el desarrollo de estas unidades y longitudinalmente, la variable investigada se mide más de una vez y los valores de la variable se comparan en distintas ocasiones, ya sea en el futuro y el presente, o en el presente y el pasado. (Alvarez, 2020)

Esta investigación es no experimental ya que la misma no pretende modificar las variables en su estructura o forma solo observarlas y ver su comportamiento en ciertos escenarios.

Investigación Descriptiva

El describir las características de los elementos planteados, como es el de determinar aquellos factores de los vínculos sociales que inciden el otorgamiento crediticio, constituye la base de este estudio, por tanto, se enmarca en la investigación de tipo descriptiva que se la define como la investigación que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernández et al. 2007 p.60).

Además, el propósito de la investigación descriptiva es generalizar para llegar a una formulación de hipótesis bien fundamentada basada en la información descrita, pero no validada en esta etapa, pues la descripción trata principalmente con información sobre la cantidad, ubicación, capacidad, naturaleza y circunstancias generales del problema. Este relato orienta al investigador a presentar los hechos y acontecimientos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren, preparando así las condiciones necesarias para su declaración. (Monje, 2011)

La investigación descriptiva se basará la investigación ya que la misma, pretende responder a las preguntas que, cuando, donde y como se pretende dar solución al problema de investigación.

Investigación Correlacional

Lograr establecer el nivel de correlación entre la causa y efecto de las situaciones planteadas es la finalidad de muchas investigaciones y en este caso a través de la correlación de las causas y efectos es decir a través de la relación entre elementos de la variable dependiente e independiente se logra determinar los factores predominantes en los vínculos sociales de los intervinientes para el otorgamiento crediticio en el sector bancario, proponiendo de esa manera alternativas que mitiguen riesgos que afecten las relaciones comerciales y la estabilidad financiera de los involucrados, basándose de esa manera en lo que define (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2007) sobre “la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p.63), esto aporta de notable manera en la búsqueda de hallazgos.

Metodología de Investigación

La metodología es la forma o manera como se llevará adelante el estudio propuesto, para lo cual es necesario contar con métodos, técnicas, instrumentos y actividades que permitan su desarrollo.

Método de Investigación

Método Deductivo

Este método permite ir a través de información general hasta llegar a la identificación de aspectos particulares y específicos, como es el caso de la presente investigación en la identificación de los elementos predominantes de los vínculos sociales entre los funcionarios bancarios y los propietarios o representantes de las Pymes en la provincia de Tungurahua del

Ecuador, respaldándose en el criterio de (Gomez, 2012) que señala que el método deductivo “es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular” (p.15).

Método Analítico

A través del análisis de los datos se logran entender y obtener hallazgos relevantes en un estudio, que en el presente aportan trascendentalmente en la definición de las conclusiones y reflexiones planteadas, como bien lo expresa (Basar, 2012) al referirse al método analítico como el que “consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas” (p.16).

Tipos de Hipótesis

En contextos generales, las hipótesis pueden ser hipótesis alternas que son las que propone el investigador y la hipótesis nula que es aquella que se opone a lo propuesto.

Hipótesis Alterna

Ante una situación siempre se tendrán alternativas de sucesos a presentarse, razón por la cual en un estudio se plantea un planteamiento posible bajo la percepción y conocimiento empírico del investigador, a esta posibilidad se le denomina hipótesis alternativa, se la simboliza como H_1 .

Hipótesis Nula

Este tipo de hipótesis simbolizadas como H_0 , son aquellas consideradas como opuesto a antónimas a lo que asevera el investigador como adecuadamente lo manifiesta (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007) “Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación” (p.114).

Metodología de Comprobación de Hipótesis

La estadística inferencial es aquella rama de la estadística que orienta el análisis, la estimación, análisis y prueba de hipótesis con el objetivo de obtener hallazgos concluyentes para toma de decisiones contribuyendo de esa manera a la investigación científica, para lo cual existen una serie de métodos de prueba de hipótesis como son: prueba de hipótesis para dos parámetros, prueba de hipótesis usando la distribución de Chi Cuadrado, prueba de análisis de varianza, prueba de análisis de regresión, entre otras. En este estudio se utilizará la prueba de Chi Cuadrado.

Prueba de Hipótesis usando la Distribución de Chi Cuadrado

Es una prueba no paramétrica, que como señalan Acosta et al. (2014) "están desarrolladas sobre la base de un estadígrafo que no hace referencia a ningún parámetro poblacional. Este tipo de técnicas no utiliza directamente la información muestral recogida sobre la variable objeto de estudio, sino más bien la frecuencia con que aparecen dichos valores en la muestra" (p.53).

El enunciado matemático que se utiliza para este cálculo es el siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Expresado en:

X^2 = Valor del Chi –cuadrado

$\sum$ = Sumatoria

O = Frecuencia observada o datos obtenidos

E = Frecuencia teórica o esperada

Población

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada,

medida y cuantificada. También se conoce como universo. La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. (Toledo, 2001)

Según el INEC (2022), confirma que la provincia de Tungurahua se encuentra en el sexto lugar de las provincias del Ecuador con el mayor número de Pymes con 39.608 empresas las mismas que se clasifican de la siguiente manera: 38.538 son microempresas, 952 pequeñas empresas y 118 medianas empresas.

Tungurahua es considerada como una provincia agroindustrial, motivo por el cual posee áreas que se relacionan con la producción de fruta de ciclo corto, carrocerías metálicas para autobuses, manufactura de prendas de vestir y sobre todo artículos de cuero como zapatos, carteras, chompas, etc. (Paredes y Gallardo, 2022)

Tabla 8

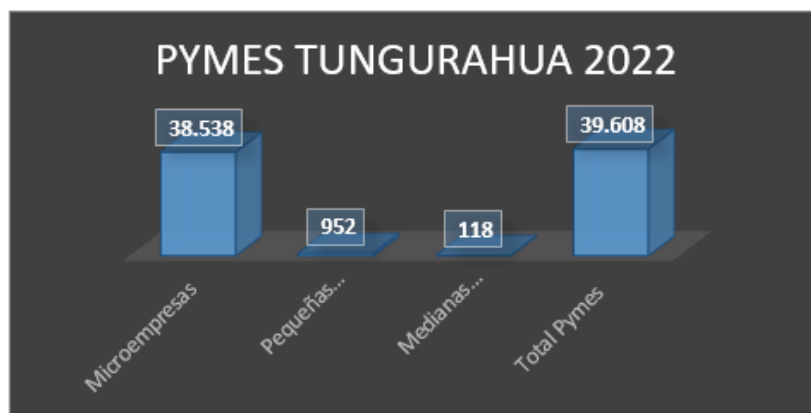
MiPymes según el tamaño en Tungurahua

Tipo de Empresa	Número
Microempresas	38.538
Pequeñas empresas	952
Medianas empresas	118
Total Pymes	39.608

Nota. En esta tabla se determina las medianas y grandes empresas del sector bancario de la provincia de Tungurahua. Esta información fue extraída del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022).

Figura 5

Número de las Pymes en Tungurahua 2022



Nota. Esta figura indica el número de las Pymes de la provincia de Tungurahua. Obtenido del Instituto de Estadística y Censo INEC (2022).

Es necesario resaltar que la investigación se efectuó a gerentes o propietarios de las Pymes que transaccionan crediticiamente con las instituciones bancarias privadas que tienen presencia en la provincia de Tungurahua y para lo cual se efectuó el trabajo en campo en estas entidades que al 2022 son 15 entidades bancarias privadas sin considerar las entidades bancarias de capital netamente estatales

Tabla 9

Bancos privados en Tungurahua al 2022

No.	Bancos Privados -Tungurahua	Calificación riesgos dic 2022
1	Banco Amazonas S.A.	AA+
2	Banco Bolivariano C.A.	AAA / AAA-
3	Banco Guayaquil S.A.	AAA-
4	Banco de Loja S. A	AAA-
5	Banco de Machala S.A.	AA+
6	Banco de la Producción S.A. Produbanco	AAA / AA+
7	Banco del Austro S.A.	AA+ / AAA-
8	Banco Desarrollo de los Pueblos S.A.Codesarrollo	A-

No.	Bancos Privados -Tungurahua	Calificación riesgos dic 2022
9	Banco General Rumiñahui S.A.	AAA-
10	Banco Internacional S.A.	AAA- / AAA
11	Banco Pichincha C.A.	AAA / AAA-
12	Banco Procredit S.A.	AAA- / AAA-
13	Banco Solidario S. A	AAA-
14	Banco Vision Fund Ecuador	AA-
15	Banco Diners Club del Ecuador	AAA-

Nota. En esta tabla se determina los bancos privados de la provincia de Tungurahua. Tomado del portal de información de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

Muestra

Muestreo intencional o de conveniencia: Consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (por ejemplo, los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos, o bien, el número de pacientes que acudió en un tiempo determinado). En general, el método puede resultar de utilidad cuando se pretende realizar una exploración de un fenómeno en una población o cuando no existe un tamaño muestral definido. (Arias et. al, 2016)

En función de las características de similitud que exigen las Pymes y que están dados por el volumen de ventas anuales, las actividades económicas y el nivel de exigencia y atención que requieren estas entidades, se ha elegido intencionalmente en número, pero de manera aleatoria en selección, basado en el principio de transparencia y ética a 140 clientes pymes de la provincia de Tungurahua de sus distintos cantones, de la siguiente manera

Tabla 10*Población de Tungurahua-Ecuador*

Cantones Tungurahua	Total de Población N° de habitantes
Total	441.034
Ambato	287.282
Baños de Agua Santa	16.112
Cevallos	6.873
Mocha	6.371
Patate	11.771
Quero	18.187
San Pedro de Pelileo	48.988
Santiago de Píllaro	34.925
Tisaleo	10.525

Nota. La tabla muestra la población del Tungurahua distribuida en sus cantones. Tomado del VI Censo de Población (2001)

En consideración de la población a través de factor de proporcionalidad, se distribuyó la muestra a través del siguiente esquema.

Tabla 11*Definición del tamaño de la muestra*

Cantones Tungurahua	Total de Población N° de habitantes	Muestra		
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

Nota. En la tabla se determina la muestra ponderada en proporción a la población.

Técnica de Recolección de Información

Existen diferentes técnicas en investigación científica, dependiendo de su naturaleza, funcionalidad y enfoque, como pueden ser: la observación, entrevistas, encuestas, técnicas financieras, técnicas analíticas, entre otras; y cada una tiene su propio instrumento.

Encuesta

En el caso de la presente investigación se utilizó la encuesta ajustándose al enfoque cuantitativo y siendo una herramienta que permite obtener datos de manera adecuada, concordado con lo que menciona (Münch Galindo y Ángeles, 2007) “la encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario”(p. 68), en virtud de esto diseño un cuestionario dirigido a los propietarios o gerentes de las Pymes de la provincia de Tungurahua que han operado crediticiamente con las entidades bancarias y que en su contexto - estructura domina las preguntas cerradas contemplado información de la variable dependiente e independiente es decir tanto de los vínculos sociales, como de aspectos en el otorgamiento crediticio, y que luego fueron interpretados los resultados y se cumplió la parte cualitativa para de esa manera llegar al pragmatismo propio del enfoque mixto. La encuesta se encuentra ubicada en los anexos.

Este instrumento cumplió las condiciones de validación y confiabilidad.

Validez

“La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (Arias, 2012, p.79).

Para la validación y evaluación del cuestionario se utilizó la técnica de validez de expertos, con los parámetros siguientes:

1. Experto en el área de investigación y conocimiento

2. Experto avalado por el órgano de control de educación superior Senescyt

a. (Se anexa los respaldos de validación que cumplen con lo exigido)

3. Experto con conocimiento en el entorno.

El grupo de expertos que validó el instrumento (cuestionario) son:

- PhD. Magda Cejas.
- MSc. Byron Cocha
- PhD. Elisabeth Jiménez Silva.

En los anexos consta el soporte de los procesos ejecutados:

- Carta de envío al experto
- Información general del estudio
- Cuestionario de validación del experto
- Carta de responsabilidad de la información proporcionada del experto
- Con los datos proporcionados se procedió a cuantificar sus resultados, para determinar si el instrumento cumple con su validez, en relación con el grado de significancia.

Tabla 12

Definición del tamaño de la muestra

Criterio	Expertos			Total
	A	B	C	Aceptación
Contenido de indicadores y variables de estudio	1	1	1	3
Interrogantes proporcionan información con el enfoque de estudio	1	1	1	3
Mide de manera correcta las variables	1	1	1	3
La redacción es adecuada	0	1	1	2
Total				11

Tabla 13*Asignación de calificaciones*

Categoría Ponderación	
Suficiente	1
Insuficiente	0

Nota. Calificación subjetiva.**Tabla 14***Puntaje de los expertos*

	Total Suficiente	Total Insuficiente
Experto A	3	1
Experto B	4	0
Experto C	4	0
Total	11	0

Nota. Resultados objetivos.**Tabla 15***Equivalencia – Nivel porcentual de concordancia significativa*

Equivalencia de resultados	
Aceptable	80%
Bueno	>80% a 90%
Excelente	>90%

Nota. Parámetros definidos según la técnica

Cálculo de validez

$$Gc = \frac{Rp}{Rp + Rn} \times 100$$

- **Gc**= grado de concordancia significativa
- **Rp**= Total de respuestas positivas de los expertos
- **Rn**= Total de respuestas negativas de los expertos

$$Gc = \frac{Rp}{Rp + Rn} \times 100$$

$$Gc = \frac{11}{11 + 1} \times 100$$

$$Gc = 0,92 \times 100$$

$$Gc = 92\%$$

Se concluye que el instrumento cumple con el criterio de validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Oviedo, 2005, p. 247).

Alfa de Cobranch es una técnica que permite determinar la fiabilidad del instrumento en base a las respuestas que se obtienen en cada una de las interrogantes que contiene el cuestionario. Oviedo (2005) explica que:

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. (Oviedo, 2005, p. 577)

Para la fiabilidad previa se ejecutó una prueba piloto del instrumento que contiene 14 elementos que son las interrogantes y aplicando a 15 clientes Pymes escogidos de manera aleatoria, e ingresando en el SPSS para la validación de alfa de Cronbach se alcanzó los siguientes resultados:

Tabla 16

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,00
	Excluido	0	0,00
	Total	15	100,00

Nota. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Tabla 17*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,878	0,878	14

Nota. Información del SPSS

Con el dato obtenido de 0,878 como alfa, se concluye que el cuestionario que se utilizará es confiable. Sin embargo, se anexa también el grado de estadísticos alcanzados con esta herramienta por ítem.

Tabla 18*Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Indique su empresa o negocio está registrada como	20,1333	24,552	,613	,869
Usted cuenta con productos o servicios bancarios en	20,0667	23,495	,613	,867

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
En el banco que es considerado de su mayor preferencia es cliente desde aproximadamente	19,0000	21,429	,817	,854
Ha realizado en los últimos 5 años créditos bancarios	19,7333	21,924	,906	,851
Su empresa en los últimos años ha tenido en promedio ventas anuales de	19,9333	22,352	,790	,857
Cuál de los siguientes factores cree usted que es el de mayor incidencia para haber seleccionado al banco de mayor preferencia	19,3333	25,810	,064	,915
El trato que usted recibe en el banco es	20,2000	25,171	,530	,872
¿Cuál es la razón más importante que usted valora en el momento de obtener un crédito? Elija una sola opción	19,4000	19,543	,873	,849
La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial y amena	20,2667	25,495	,541	,873
Según su criterio, ¿Cuál de los siguientes factores cree que son relevantes para la obtención de un crédito en el banco	19,7333	23,352	,838	,859
Creé usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de un crédito	20,1333	28,124	-,163	,896
Según su criterio los productos y servicios crediticios que ofrecen los bancos son	20,2667	25,495	,541	,873
Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son	19,7333	23,352	,838	,859

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Cree que la entidad bancaria debería contar con un sistema en línea que según los datos de su empresa se precalificaría un crédito	20,2667	25,495	,541	,873

Nota. Información del SPSS

A través de estos resultados se ratifica la fiabilidad de cada interrogante planteada que se encuentra en las escalas permitidas y sobre todo relacionadas con el objeto de estudio.

Estrategia de Aplicación del Instrumento

Para el trabajo de campo y con la finalidad de lograr mayor oportunidad y efectividad en la aplicación del instrumento se diseñó el Google forms, a través del siguiente enlace.

Figura 6

Encuesta realizada

TEMA: Otorgamiento crediticio y los
vínculos sociales de los clientes con el
personal bancario de las pymes en el
sector bancario de Tungurahua

Objetivo

Conocer la percepción que tienen
los clientes del segmentos PYMES del sistema bancario en Tungurahua sobre el
nivel de atención y preferencia en el otorgamiento crediticio.

Nota. La figura muestra el encabezado de la encuesta que se realizó a través del sitio web Google forms para obtener información por parte de los propietarios o gerentes de las Pymes que son clientes en las entidades bancarias de Tungurahua.

En los anexos se encuentra un manual, que explica los pasos para su creación.

Sin embargo, es necesario también señalar que por la disponibilidad de las herramientas y por cuestiones de acceso logístico se aplicaron encuestas presenciales bajo la modalidad de ser autoadministradas.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez recopilada la información en los distintos cantones de la provincia de Tungurahua y a través de una georreferenciación en las distintas localidades a los gerentes o propietarios de las Pymes de Tungurahua, se tabula el conjunto de datos, obteniéndose los siguientes resultados.

Naturaleza de la Empresa

Las empresas o negocios considerados como Pymes en Ecuador, puede en base a su personería jurídica clasificarse en persona natural o jurídica, y las personas jurídicas a la vez, puede ser compañías o sociedades.

Tabla 19

Pregunta No. 1 Indique su empresa o negocio está registrada como:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Persona natural	105	75,0	75,0
	Persona Jurídica	35	25,0	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 7

Tipo de empresa según su constitución



Análisis e Interpretación

Con fundamento en los resultados obtenidos y con la comparación de la data reflejada en fuentes secundarias, que son publicaciones en boletines económicos se afirma, que en Ecuador y de manera específica en Tungurahua, la mayor parte de Pymes son de personería como personas naturales, siendo esto una limitante en el aspecto de formalidad y organización porque al no tener el impulso y exigencia de algunos órganos de control no emprenden un mayor desarrollo, que interpretando los resultados obtenidos se visualiza que el 75% de los encuestados reflejan como personas naturales en sus empresas y a apenas el 25% son personas jurídicas.

Nivel de Lealtad

El mundo competitivo cada vez es mayor a nivel mundial y en el mercado financiero esta característica es más notoria, es así que en la interrogante No. 2 del cuestionario aplicado se determinó si las Pymes consideran en su transaccionalidad financiera algunas opciones que les permita valorar los productos y servicios entre las entidades bancarias que son clientes

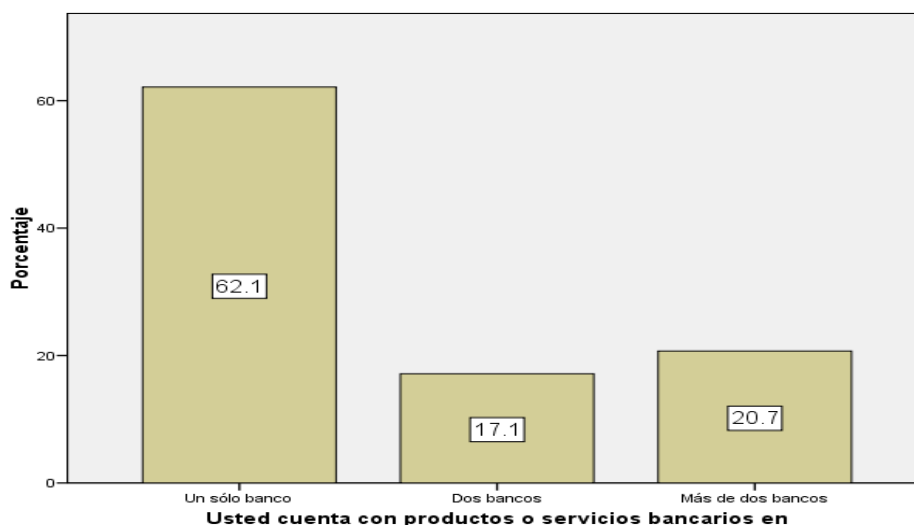
Tabla 20

Pregunta No. 2 Usted cuenta con productos o servicios bancarios en:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Un sólo banco	87	62,1	62,1
	Dos bancos	24	17,1	79,3
	Más de dos bancos	29	20,7	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 8

Lealdad de clientes en las entidades bancarias



Análisis e Interpretación

El 62% de los encuestados señalan que sus productos y servicios financieros los tienen con un solo banco, pero también existe una cantidad considerable que son el 20% que indican que son clientes de más de dos bancos, bajo esta premisa se analiza y diagnóstica que por un lado los bancos han logrado fidelización con sus clientes, pero también tenemos que existe un gran extracto que está buscando mejores beneficios y que en su portafolio de proveedores financieros tienen más de dos opciones, por tanto existe latente expectativas por parte de los clientes de las entidades bancarias

Antigüedad como Cliente

El contar con clientes durante muchos años, contribuye a las empresas a mantenerse en el mercado porque logra consolidar su portafolio de clientes, pero es necesario aclarar que logra mantenerlos es un reto muy grande, ante estos las empresas siempre deben diseñar constantemente estrategias que fidelicen clientes.

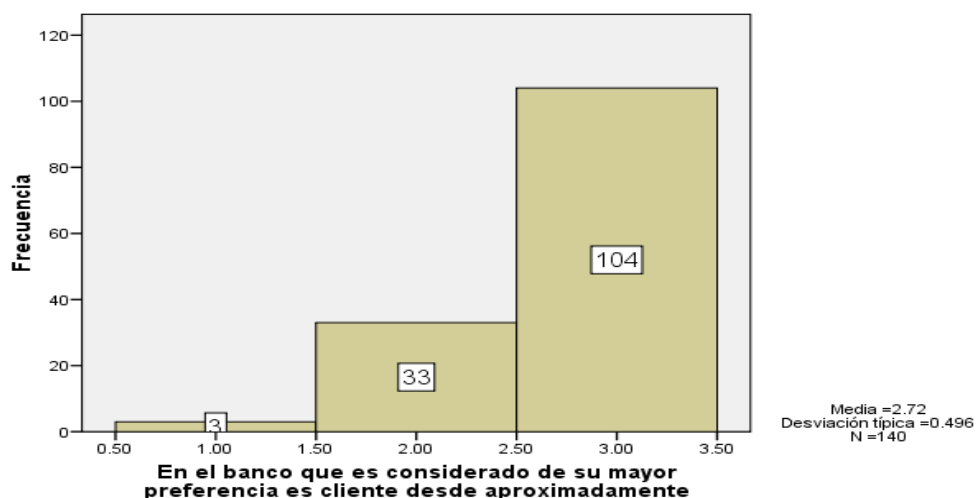
Tabla 21

Pregunta No. 3 En el banco que es considerado de su mayor preferencia es cliente desde aproximadamente:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Un año	3	2,1	2,1
	Dos años	33	23,6	25,7
	Más de dos años	104	74,3	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 9

Años como clientes de los bancos las Pymes



Análisis e Interpretación

Del grupo de encuestados el 74,3 % son clientes de las entidades bancarias de manera permanente, esto les permite a dichas instituciones tener mayor participación de mercado.

Necesidad Financiera

El crédito es una de las alternativas mayormente demandadas en el Ecuador en el momento de requerir de fondos monetarios, es así que las Pymes requieren del apoyo de

créditos para poder cumplir con sus objetivos de expansión tanto en requerimientos de capital de trabajo como de activos fijos.

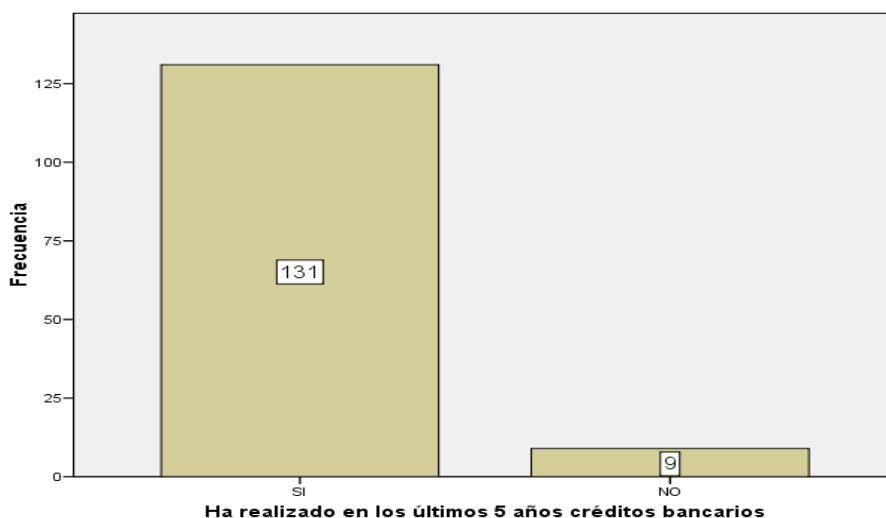
Tabla 22

Pregunta No. 4 Ha realizado en los últimos 5 años créditos bancarios

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	131	93,6	93,6
	NO	9	6,4	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 10

Histórico en los 5 años de financiamientos de las Pymes en Tungurahua



Análisis e Interpretación

El 93% de los gerentes o propietarios de las Pymes indicaron que han requerido de financiamiento en los últimos 5 años; información relevante para las entidades bancarias porque estas organizaciones siguen viendo como principal alternativa de obtener flujos de efectivo a las entidades bancarias a través del otorgamiento de créditos, dando una gran oportunidad de negocio para los bancos.

Nivel de Ventas de la Pymes

Un parámetro que permite categorizar a las empresas según el tamaño es del nivel de ventas; en el Ecuador a través del órgano de control tributario SRI Sistema de Rentas Internas, se ha conseguido formalizar a las actividades económicas y es así que por medio de una de las obligaciones tributarias anuales que es el Balance Fiscal o declaración de impuesto a la Renta se permite segmentar a estos negocios en microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas.

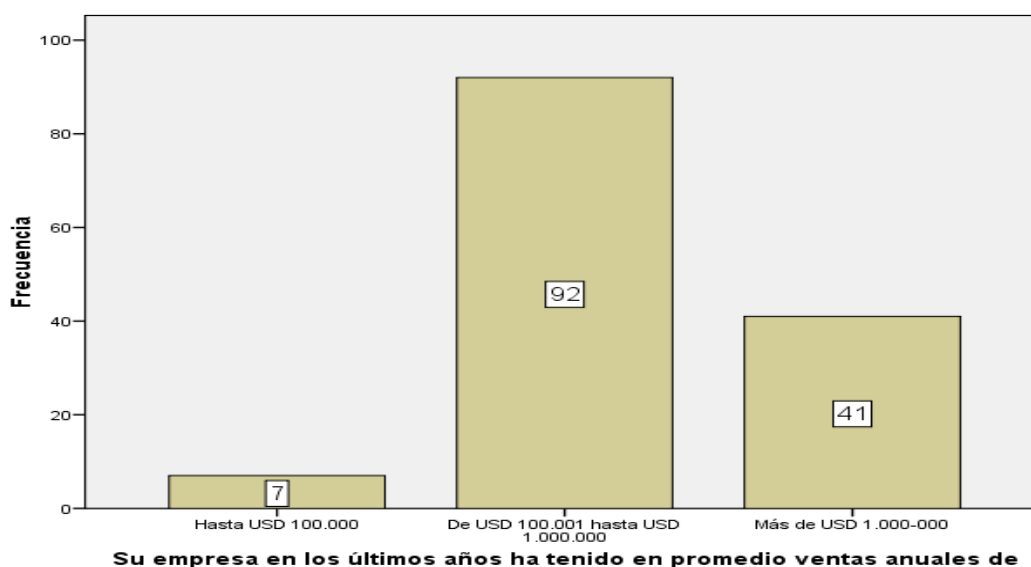
Tabla 23

Pregunta No. 5 Su empresa en los últimos años ha tenido en promedio ventas anuales de:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta USD 100.000	7	5,0	5,0
	De USD 100.001 hasta USD 1.000.000	92	65,7	70,7
	Más de USD 1.000-000	41	29,3	100,0
Total		140	100,0	

Figura 11

Ventas anuales de las Pymes – Tungurahua 2022



Análisis e Interpretación

Con los datos proporcionados el 65% de las Pymes de la provincia de Tungurahua presentan ventas mayores al USD 100.000 anuales, datos que resulta favorable para toda la sociedad ecuatoriana porque es una evidencia de los impulsos de desarrollo

Nivel de Preferencia

Una de las características que permite identificar la fidelización de los clientes, es conocer el grado de preferencia hacia una institución y esto está dado porque la entidad ofertante logra la mayor satisfacción a través de sus productos y servicios ofrecidos. En el caso de estudio se identificó cuáles son los aspectos o factores relevantes que influyen para que una Pyme marque un grado de preferencia por una entidad bancaria específica.

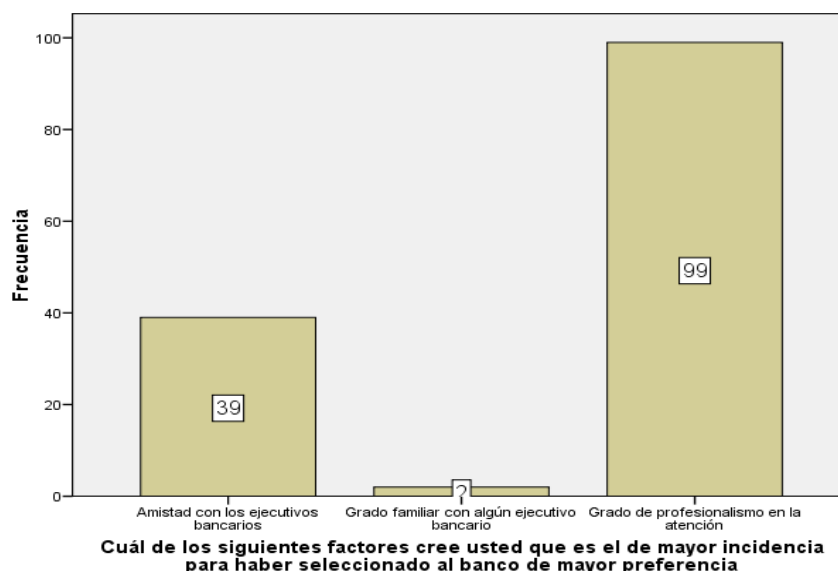
Tabla 24

Pregunta No. 6 ¿Cuál de los siguientes factores cree usted que es el de mayor incidencia para haber seleccionado al banco de mayor preferencia?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amistad con los ejecutivos bancarios	39	27,9	27,9
	Grado familiar con algún ejecutivo bancario	2	1,4	29,3
	Grado de profesionalismo en la atención	99	70,7	100,0
Total		140	100,0	

Figura 12

Factores de orden social que determinan nivel de preferencia en un banco por parte de las Pymes – Tungurahua



Análisis e Interpretación

El 70,7% de los encuestados señalan que el aspecto que les impacta en la selección de preferencia por una entidad bancaria para transaccionar sus aspectos de orden financiero es el grado de profesionalismo con el que son atendidos, dando la pauta que los clientes Pymes exigen de alto conocimiento del funcionario bancario para que sean bien asesorados en los diferentes productos y servicios; además se evidencia que buscan en los funcionarios un nivel de amistad, pues el 27,9% de los encuestados indican que el factor que los motiva para preferir a un banco es por el grado de amistad con el empleado bancario, basado en la confianza que consolida esta relación comercial.

Percepción de Atención

La atención que reciben los clientes o usuarios en el momento que requieren un producto o servicio por parte de los empleados de una entidad, es un indicador que marca la

impresión y lealtad en sus transacciones futuras, además de ser el mejor medio publicitario y más barato.

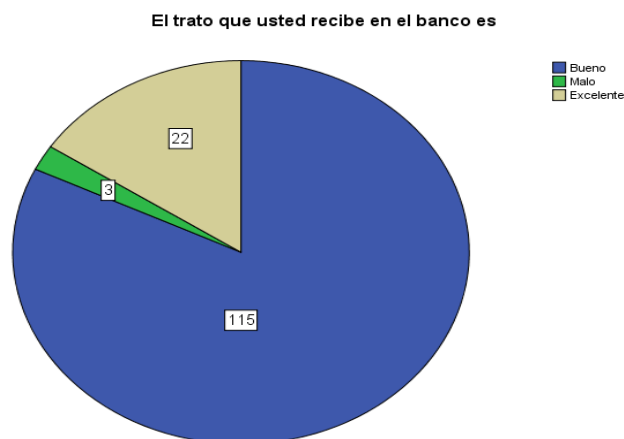
Tabla 25

Pregunta No. 7 El trato que usted recibe en el banco es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	115	82,1	82,1	82,1
	Malo	3	2,1	2,1	84,3
	Excelente	22	15,7	15,7	100,0
	Total	140	100,0	100,0	

Figura 13

Nivel de satisfacción a un banco por parte de las Pymes



Análisis e Interpretación

El 82% de los encuestados que representan a las Pymes de Tungurahua expresan que reciben una atención buena por parte de su entidad bancaria, pero encontramos que solo el 22% señalan haber percibido un nivel de excelencia en la satisfacción, por lo que se

diagnóstica que los bancos deben seguirse preocupando por dar opciones de efecto WOW en la atención a sus clientes.

Valoración Cualitativa en la Obtención de Financiamiento

Conocer de primera línea el criterio o juicio que requiere una Pymes para el financiamiento es muy importante, porque a través de esta data se podrá identificar elementos de mejora orientado a consolidar relaciones comerciales, buscando un ganar-ganar entre los involucrados

A través de estos resultados se logró identificar estos elementos cualitativos que combinando con elementos objetivos permitieron deducir grandes hallazgos

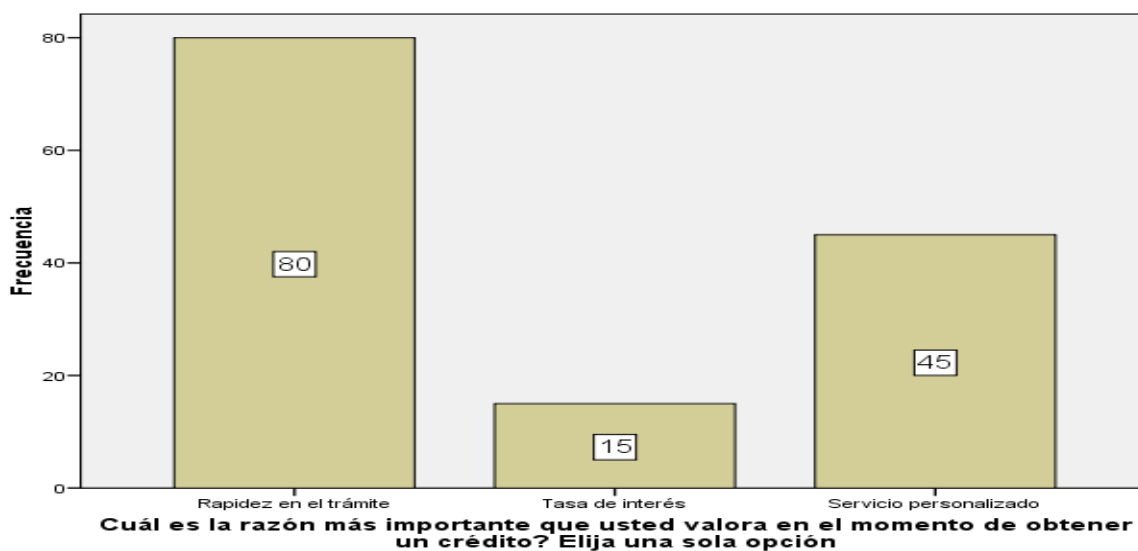
Tabla 26

Pregunta No.8 ¿Cuál es la razón más importante que usted valora en el momento de obtener un crédito? Elija una sola opción

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Rapidez en el trámite	80	57,1	57,1
Válidos	Tasa de interés	15	10,7	67,9
	Servicio personalizado	45	32,1	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 14

Elementos relevantes de las Pymes ante un financiamiento



Análisis e Interpretación

El 57,1 % indican que lo que requieren en el momento de pedir un crédito en la entidad bancaria es rapidez en el trámite en razón de su requerimiento es por lo general inmediato y en realidad esto resulta razonable, debido a que la decisión de negocios no puede esperar en su consolidación. Seguidamente expresan que lo que demandan es un servicio personalizado basado en la confianza y preferencia en la atención que les permita sentirse como socios aliados en los proyectos que emprenden. Apenas el 10% manifiestan que les motiva la tasa de interés, debido a que a nivel del sistema bancario los clientes Pymes son entidades que ya tienen mayor conocimiento de las tasas vigentes y reguladas por el Banco Central.

Apreciación del Vínculo Social

Desde el punto de vista sociológico el grado de cercanía que se dan entre individuos en una sociedad, parte de trato de cordialidad y amabilidad que se recibe desde una primera interacción, aclarando que esto se basa en el respeto en altos estándares.

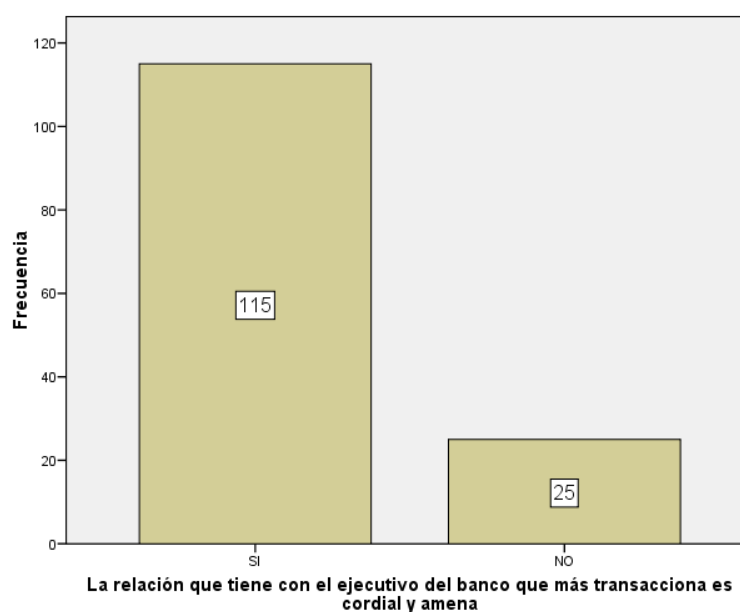
Tabla 27

Pregunta No. 9 La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial y amena:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	115	82,1	82,1
	NO	25	17,9	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 15

Relación social basada en la cordialidad



Análisis e Interpretación

Los encuestados de las Pymes que son clientes de las entidades bancarias en Tungurahua- Ecuador expresan que han logrado consolidar la relación comercial con los funcionarios de banco ante un trato cordial con un 82% de respuesta favorable ante lo expuesto

Elementos que afianzan los Vínculos Sociales

Existen un sinnúmero de aspectos y elementos que permiten una integración adecuada entre las entidades bancarias y las Pymes a la luz del aspecto social

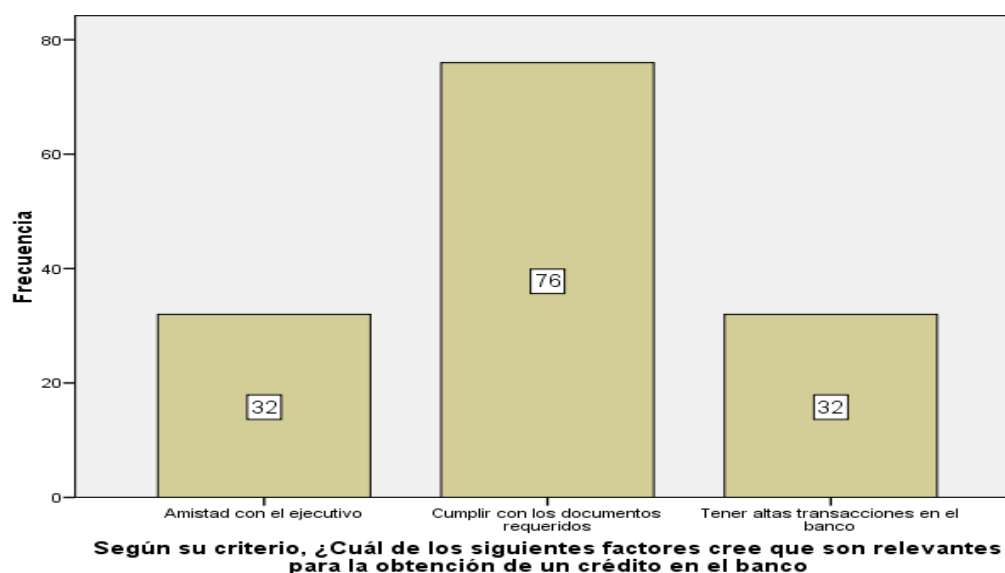
Tabla 28

Pregunta No. 10 Según su criterio, ¿Cuál de los siguientes factores cree que son relevantes para la obtención de un crédito en el banco

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Amistad con el ejecutivo	32	22,9	22,9
Cumplir con los documentos requeridos	76	54,3	77,1
Tener altas transacciones en el banco	32	22,9	100,0
Total	140	100,0	

Figura 16

Factores relevantes subjetivos en la relación comercial



Análisis e Interpretación

El 54,3% de los encuestados están muy conscientes que para cualquier trámite de orden legal, se requiere de documentos y que son indispensables para el otorgamiento crediticio, seguidamente el 22% percibe que gracias a la alta transaccionalidad con su entidad bancaria le han permitido tener mayores facilidades en la obtención de productos crediticios, afianzados en la reciprocidad y confianza alcanzada y también un 22% dan a conocer que la amistad lograda con el ejecutivo ha sido un elemento que ha contribuido en la solvencia y apoyo financiero desarrollado.

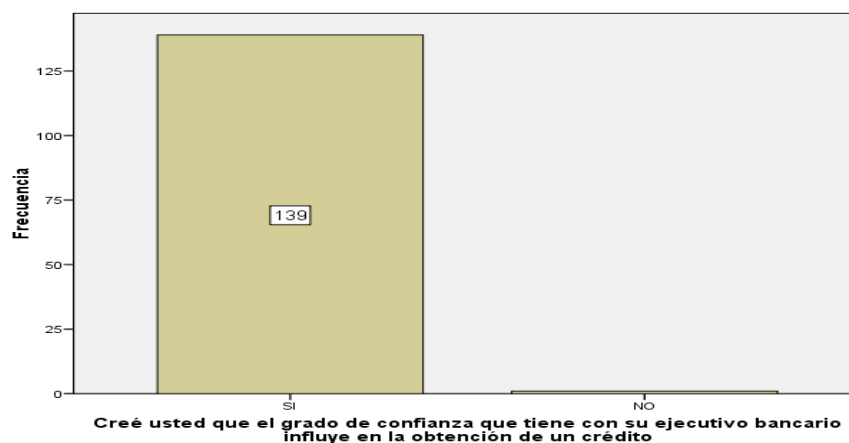
Grado de Confianza

La confianza se centra en la creencia entre individuos. Este es un aspecto muy sensible que su deterioro causa quebrantamiento de relaciones sociales en la mayoría de los casos definitivos.

Tabla 29

Pregunta No. 11 ¿Creé usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	139	99,3	99,3
	NO	1	,7	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 17***Nivel de confianza entre cliente Pymes y empleado banco******Análisis e Interpretación***

El 99% de los encuestados consideran que la confianza es uno de los elementos prioritarios en una relación comercial, pero que lógicamente basados en los límites del respecto.

Oferta de Productos y Servicios Bancarios

Tanto los productos, como los servicios emitidos por los bancos deben estar orientados a las expectativas de los clientes, los mismos que cada vez exigen mejores condiciones en función del mundo globalizado.

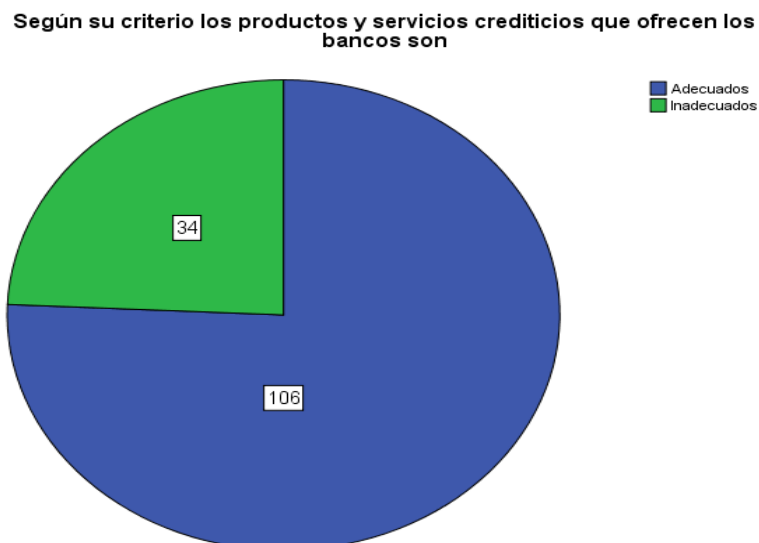
Tabla 30

Pregunta No. 12 Según su criterio los productos y servicios crediticios que ofrecen los bancos son:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Adecuados	106	75,7	75,7
	Inadecuados	34	24,3	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 18

La percepción de productos y servicios financieros



Análisis e Interpretación

El 75% de los encuestados perciben en la actualidad como adecuados los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades bancarias.

Nivel de Exigencia

La facilidad que se ofrezca a un sujeto crediticio en la presentación documental orienta una apariencia de facilidad, sin afectar los niveles de exigencia mínima que son indispensables para los procesos.

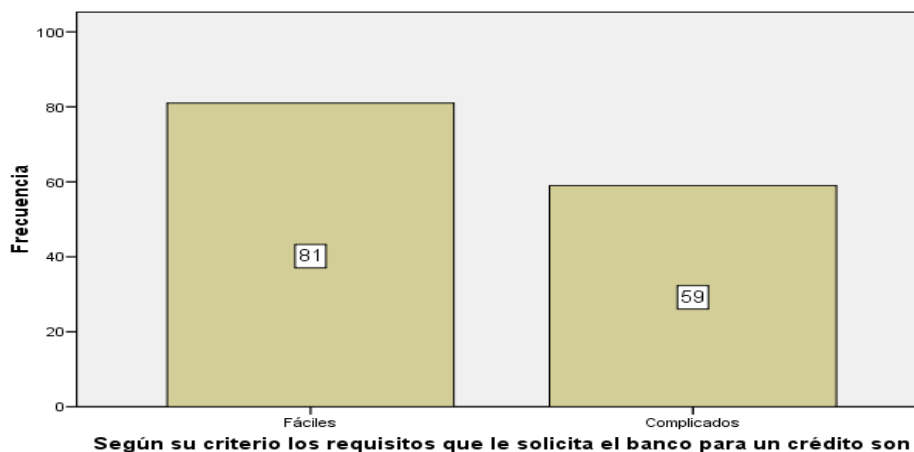
Tabla 31

Pregunta No. 13 Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son:

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Fáciles	81	57,9	57,9
	Complicados	59	42,1	100,0
	Total	140	100,0	

Figura 19

Grado de exigencia documental



Análisis e Interpretación

Del 100% de los propietarios de las Pymes el 57.9% consideran que los requisitos que solicitan los bancos para acceder a un crédito financiero son fáciles, sin embargo, el 42.10 % están en contra, aseguran que para obtener financiamiento en las entidades bancarias es complicado.

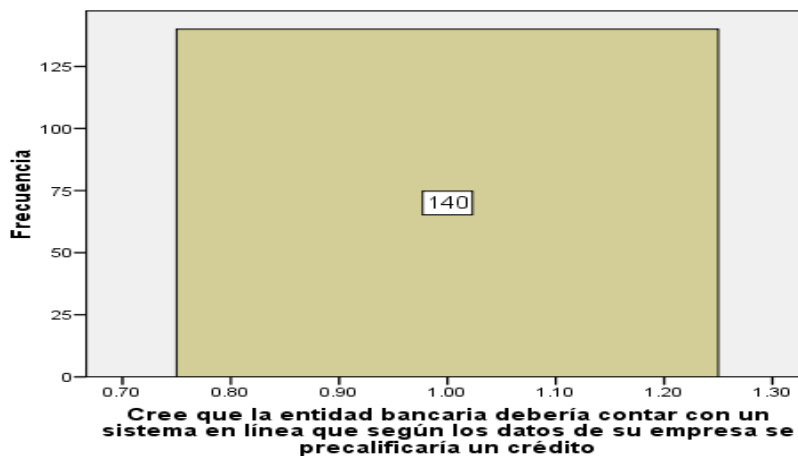
Información Plus

La facilidad en la información y el uso de medios tecnológicos contribuye a que las entidades bancarias ofrezcan servicios al menor costo y menos trabajo operativo.

Tabla 32

Pregunta No.14 ¿Cree que la entidad bancaria debería contar con un sistema en línea que según los datos de su empresa se precalificaría un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	140	100,0	100,0

Figura 20*Sistema de precalificación crediticia***Análisis e Interpretación**

El 100% de encuestados exponen que les gustaría contar un modelo de precalificación asertiva en línea, de tal manera les permita autogestionarse sus requerimientos financieros y que de la misma manera la atención a dudas e inquietudes sea personalizada con el ejecutivo bancario.

Análisis y Diagnóstico de la Información crediticia**Análisis del Otorgamiento de Créditos por el Sistema Bancario**

Una de las actividades económicas que impulsa el desarrollo del país es el sistema bancario, siendo una de sus actividades principales la intermediación financiera que está orientada al otorgamiento crediticio.

Los destinos para los cuales se otorgan los créditos son diversos, por lo cual en el Ecuador el sistema bancario a través de su órgano de control que es la Superintendencia de Bancos a segmentado los créditos en función del destino del uso del dinero prestado y a la

actividad económica, que en fundamento de estos elementos se establece que la tasa de interés que es el precio del dinero.

Siendo así los créditos básicamente pueden ser:

- De consumo
- De Vivienda
- Microcréditos
- Productivos

En el 2022 según las ASOBANCA (Asociación de Bancos en el Ecuador) los bancos en el Ecuador apoyaron al sector productivo importantes cantidades para el desarrollo de sus actividades, dentro de las cuales están las Pymes, por tanto, tenemos que el 46% del destino de la Cartera están concentrados en los créditos productivos, razón por la cual es notable su consideración en la fidelización de clientes y su satisfacción en el uso de este producto y servicio financiero.

Tabla 33

Créditos del sistema bancario ecuatoriano según el destino al 2022

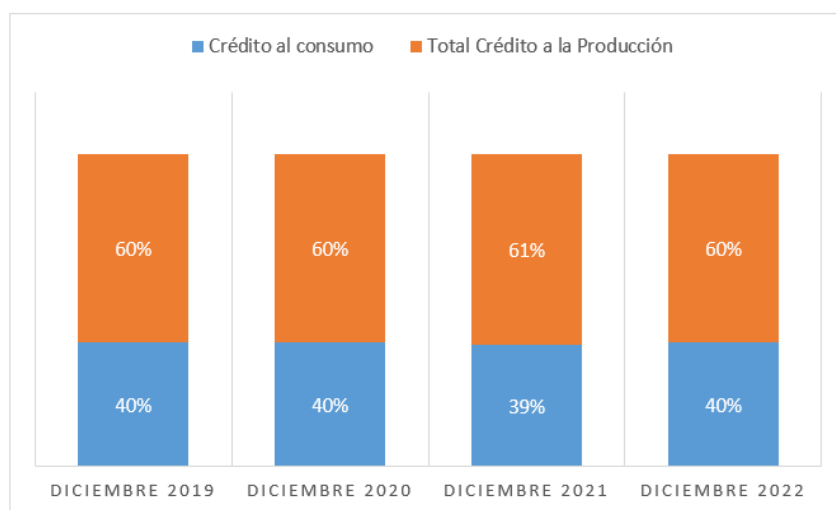
Destino de la Cartera Bruta		
Tipo de crédito	Saldo	Composición
Crédito Productivo	17.652	46%
Crédito a la vivienda	2.424	6%
Crédito Microcrédito	3.117	8%
Total Crédito a la Producción	23.193	60%
Crédito al Consumo	15.396	40%
Total Cartera Bruta	38.589	100%

Nota. Esta tabla muestra el destino de la cartera bruta de las entidades bancarias de acuerdo con cada tipo de crédito expresada en millones de dólares. Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

En los últimos 4 años se puede evidenciar que el grado de apoyo del sistema bancario al sector productivo es constante manteniéndose en porcentajes que promedian el 60%; razón por la cual estas entidades deben dar una notable atención al otorgamiento de este producto financiero

Figura 21

Participación de los créditos de producción y consumo de la banca ecuatoriana

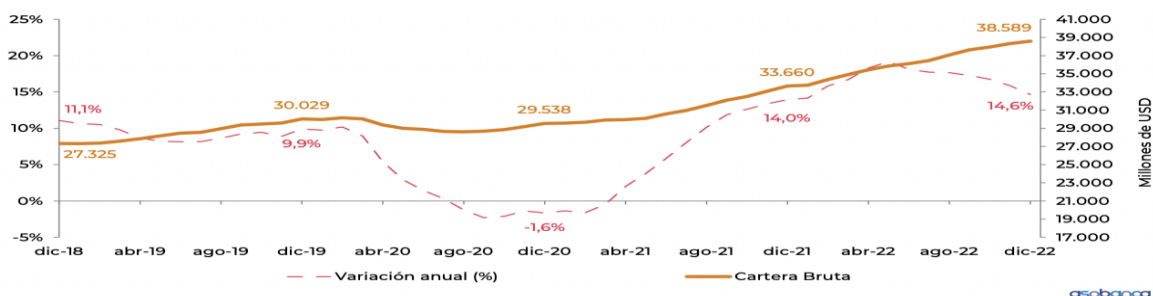


Nota. El gráfico representa la participación de los créditos del mes de diciembre de los periodos 2019 – 2022. Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA), 2022.

En términos monetarios según la gráfica se enfoca que la cartera total que son los créditos otorgados por la banca ha tenido tendencia creciente, siendo una oportunidad para todos los stakeholders que participan en este proceso bancario.

Figura 22

Tendencia de crecimiento de la cartera de los bancos 2019-2022

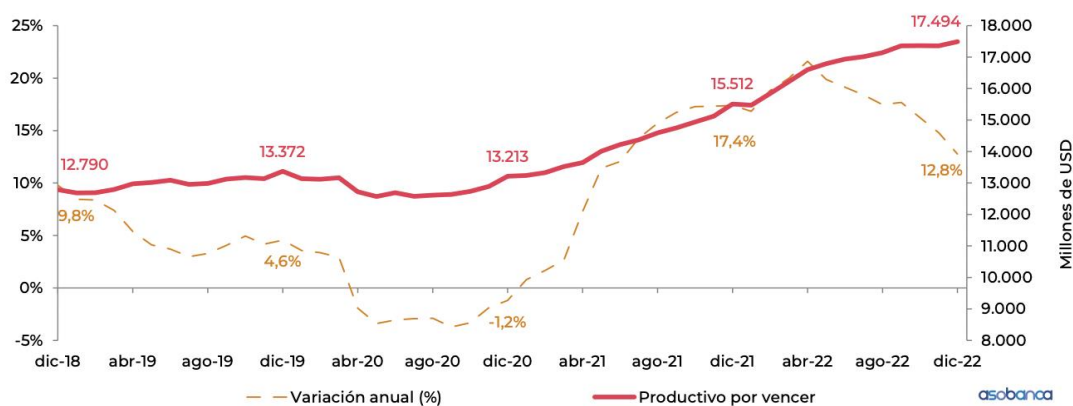


Nota. La figura indica la evolución de la cartera de los bancos del período 2019-2022. Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

En cuanto al volumen de los créditos productivos otorgados por los bancos en Ecuador, al 2022 según la ASOBANCA, se observa que, en los tres últimos años, cuenta con una tendencia creciente considerable, bordeando los 17 mil millones de dólares en su otorgamiento.

Figura 23

Tendencia de la cartera productiva 2018-2022



Nota. La figura muestra las variaciones de la cartera productiva de las entidades bancarias.

Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

Sin embargo es necesario de la mano también analizar los efectos negativos que deben enfrentar las entidades bancarias en el otorgamiento crediticio, que es la morosidad que no es otra cosa que los impagos que se dan de los préstamos por parte de los beneficiarios que en este caso sería también por las empresas o negocios, dentro de las cuales están inmersas las Pymes, que al 2022 se evidenció un crecimiento importante en la estructura de cartera improductiva que en los créditos productivos es del 10.1% de crecimiento anual, que también se ve reflejado en el ratio de morosidad y en los microcréditos de la misma manera un crecimiento considerable tanto en la estructura improductiva como en su indicador de morosidad, aclarando que se define a la cartera improductiva como aquellos créditos que no generan réditos a la instituciones financieras y está integrada por los créditos o. cartera vencida y la cartera que no genera ingresos, como por ejemplo créditos refinanciados, reestructurados, en procesos de cobro, entre otros, como se indica en la tabla y gráfica subsiguiente.

Tabla 34

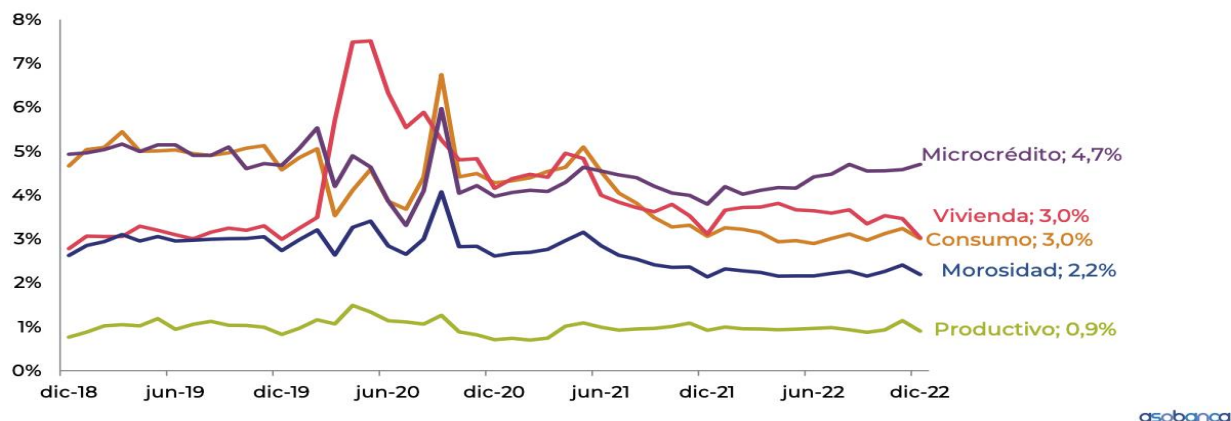
Estructura de la cartera improductiva en el sistema bancario al 2022

Crédito	Diciembre 2021	Enero 2022	Noviembre 2022	Diciembre 2022	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	12	-7,5%	-16,1%
Cartera improductiva	718,8	782,4	922,3	844	-8,5%	17,4%
Morosidad	Diciembre 2021	Enero 2022	Noviembre 2022	Diciembre 2022	Variación Mensual %	Variación Anual %
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. La tabla indica la cartera improductiva dentro del sistema financiero del período 2021-2022, expresada en miles de dólares. Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador, 2022.

Figura 24

Tendencia de la morosidad crediticia en el sistema bancario al 2022

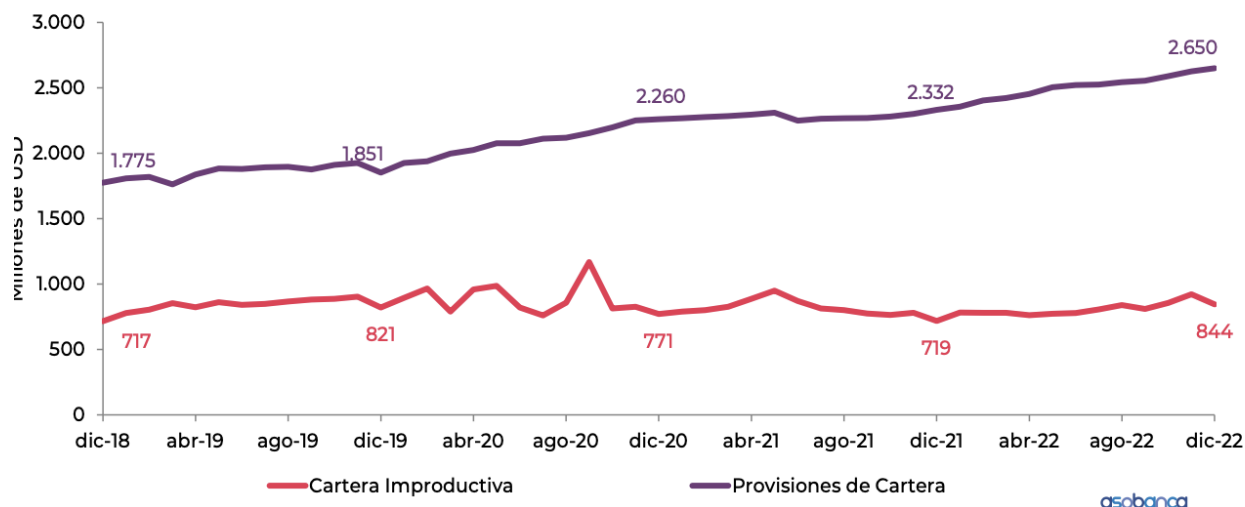


Nota. La figura indica la morosidad crediticia por parte de los clientes en el sistema bancario con corte al año 2022 en términos porcentuales. Tomado por la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

En Cuando se tiene la presencia de cartera improductiva en las entidades del sistema financiero, trae como consecuencia el incremento de los valores de provisiones, que se los conceptualiza con las provisiones que legalmente y de manera conservadora debe poseer una entidad financiera para prevenir riesgos de pago crediticio, así como el grado liquidez que debe presentar ante las obligaciones con el público que son todos los clientes de la entidad bancaria, este rubro genera costos que por ende afecta los indicadores de rentabilidad. En la gráfica se muestra la tendencia creciente de este rubro, por lo que también es necesario contar con lineamientos y políticas que controlen la adecuada colocación u otorgamiento de créditos para no tener inconvenientes de perdidas monetarias

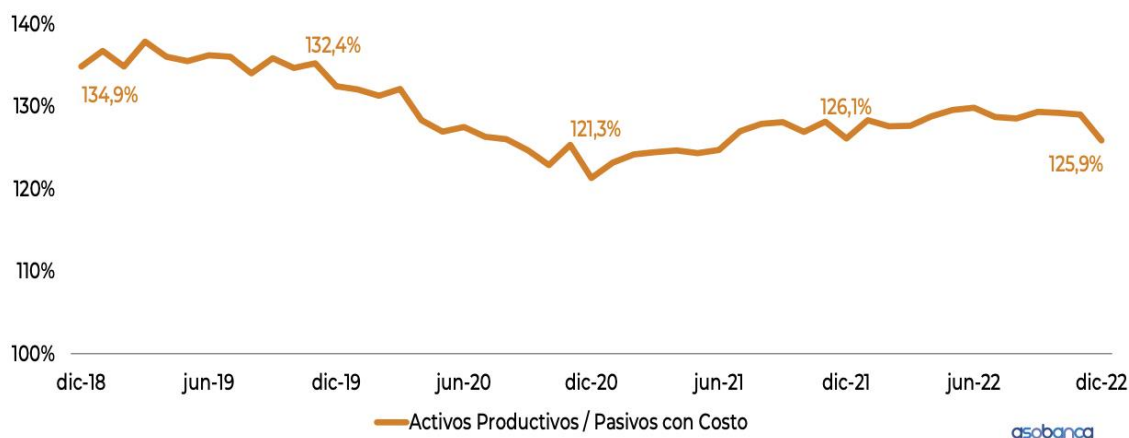
Figura 25

Tendencia de las provisiones de cartera en el sistema bancario ecuatoriano



Nota. La figura nos indica la provisión de cartera expresado en dólares americanos en el sistema bancario ecuatoriano. Tomado de las Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

Concomitante al efecto anterior se presenta en la gráfica que también existe un impacto en la calidad de activos de la entidad bancaria, razón por la que a consecuencia de esto se tiene en los últimos cuatro años en el sistema bancario una pérdida de calidad de activos del 134% al 129%. De ahí la importancia de que en realidad se mantenga un equilibrio entre la facilidad en el otorgamiento de créditos, así como también el nivel de exigencia en el cumplimiento de requisitos que por normativa y por riesgos son necesarios en su cumplimiento.

Figura 26*Calidad de activos de la banca ecuatoriana 2022*

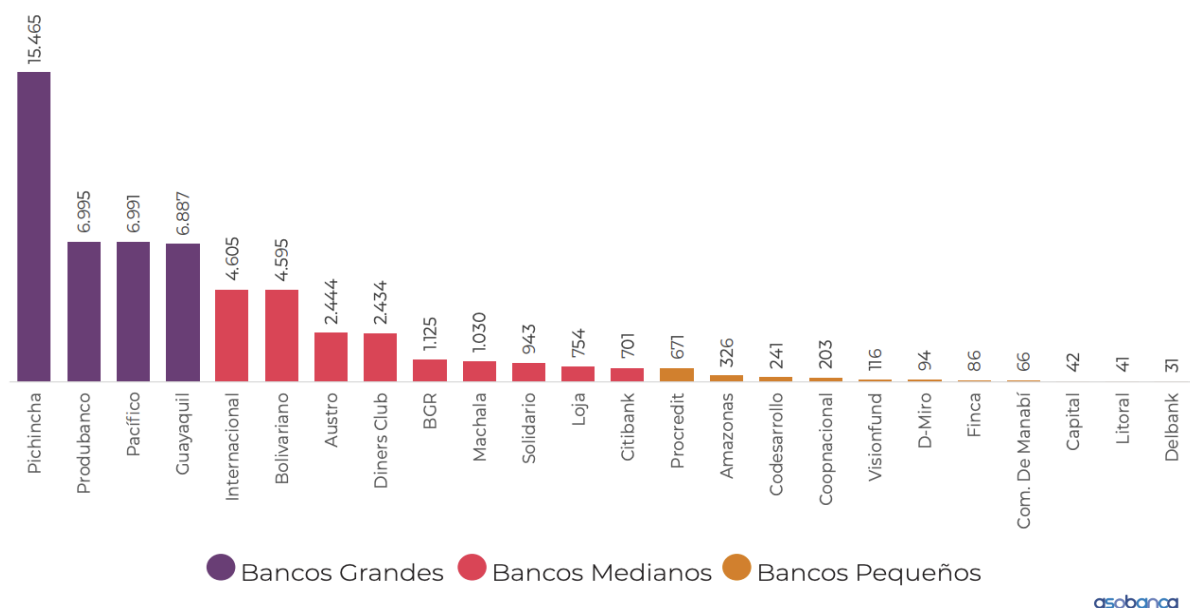
Nota. El grafico representa la calidad de los activos de la banca ecuatoriana en términos porcentuales. Tomado de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

Los bancos en el Ecuador según sus activos al 2022 se los clasifica en Bancos Grandes, Bancos Medianos y Bancos Pequeños.

Según el Top de su ubicación estos bancos tienen presencia en la provincia de Tungurahua, es así que se cuenta con el Banco Pichincha, Produbanco, Pacífico, Guayaquil, Internacional, Bolivariano y Banco del Austro como los más importantes. Todas estas entidades ofrecen a las Pymes créditos en distintas condiciones de conectividad sea para necesidades de inventarios, capital de trabajo, compra de maquinarias, instalaciones, vehículos, activos fijos en general, logrando incluso como estrategia alianzas con otras empresas económicas para sus facilidades.

Figura 27

Ranking de los bancos en Ecuador según sus activos - 2022



Nota. La figura muestra el ranking de los bancos en base a sus activos al año 2022. Esta información fue extrada de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA) 2022.

Diagnóstico Total de las Variables

En relación a toda la información recopilada se puede consolidar en el siguiente esquema las causas, efectos, facilidades, aspectos positivos y negativos encontrados en relación a la incidencia de los vínculos sociales en el proceso crediticio del sistema bancario a partir de esta información se logró un pequeño modelo econométrico de impacto.

Tabla 35

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 asertivas 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	Experiencias 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
O3	Nuevas tecnologías	A3	Mercado desleal como créditos informales a altas tasas de interés ofrecidos por entes no regulados ni controlados

Nota. La tabla indica un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de este caso de estudio.

Capítulo V

Discusión de Resultados

El grado de relación comercial que existe entre el ejecutivo bancario y los clientes Pymes de la provincia Tungurahua, son una muestra de la importancia de convivencia del ser humano en la sociedad, ya que gracias al nivel de empatía, confianza, profesionalismo, compromiso, responsabilidad, respeto y transparencia-ética, se logran alcanzar grandes resultados en las actividades que emprenden cada uno de los sectores, llegando a ser grandes socios aliados.

A través de los resultados alcanzados en el trabajo de campo, se logró determinar la relación existente entre las variables de estudio y que a través de herramientas estadísticas como es la prueba de Chi Cuadrado se comprobó la hipótesis planteada con la finalidad de presentar un informe y corroborar los elementos y factores que forman parte de los vínculos sociales y que serán una herramienta informativa importante para el sistema bancario en el diseño de sus productos y servicios crediticios, así como también el establecimiento de elementos normativos y de control que regulen los excesos que puedan ocasionar riesgos financieros.

Verificación de Hipótesis

Para la verificación de hipótesis se seleccionó dos interrogantes vinculadas a la variable dependiente y dos interrogantes vinculadas a la variable independiente, y con el uso de los datos como frecuencias observadas y frecuencias esperadas se alcanzó los siguientes resultados.

a) Interrogantes de la variable independiente

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

9. ¿La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial

y amena?

b) Interrogantes de la variable dependiente

13. ¿Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son:

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

Tabla 36

Frecuencias Reales

Interrogantes	Alternativas		Total
	SI Fáciles	NO Complicados	
Interrogante 11. Grado de confianza	139	1	140
Interrogante 9. Relación cordial y amena	115	25	140
Interrogante 13. Requisitos crediticios.	81	59	140
Interrogante 14. Sistema de precalificación crediticia.	140	0	140
Total	475	85	560

Nota. Resultados de la encuesta

Tabla 37

Frecuencias Esperadas

Interrogantes	SI	NO
	Fáciles	Complicados
Interrogante 11. Grado de confianza	118.8	21.3
Interrogante 9. Relación cordial y amena	118.8	21.3
Interrogante 13. Requisitos crediticios.	118.8	21.3
Interrogante 14. Sistema de precalificación crediticia.	118.8	21.3

Nota. Resultados de la encuesta

Con estos datos se aplica el siguiente enunciado de la prueba de hipótesis

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X^2 = Valor del Chi –cuadrado

$\sum$ = Sumatoria

O = Frecuencia observada o datos obtenidos

E = Frecuencia teórica o esperada

Además, es necesario encontrar el grado de libertad

Gl. = (filas -1) * (columnas -1)

Gl. = 3

Los datos aplicando la fórmula de Chi Cuadrado tabulado es:

Chi- cuadrado	Resultado
X^2	127,65

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:

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

Distribución Chi - Cuadrado

Figura 28

Distribución del Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.4494	12.5916	10.6446
7	24.3213	22.0402	20.2777	18.4753	16.0128	14.0671	12.0170
8	26.1239	23.7742	21.9549	20.0902	17.5345	15.5073	13.3616
9	27.8767	25.4625	23.5893	21.6660	19.0228	16.9190	14.6837
10	29.5879	27.1119	25.1881	23.2093	20.4832	18.3070	15.9872

La condición para verificar la hipótesis es comparar Chi Cuadrado Calculado obtenido de las frecuencias observadas y esperadas, con Chi Cuadrado Tabulado y de esta comparación si Chi Cuadrado tabulado es menor que Chi Cuadrado Calculado se acepta la Hipótesis alterna

$$X^2_t = 7.8147 \text{ Chi-cuadrado tabulado}$$

$$X^2_c = 127,65 \text{ Chi-cuadrado calculado}$$

$$7,8147 < 127,65$$

Por tanto, siendo la hipótesis planteada:

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.

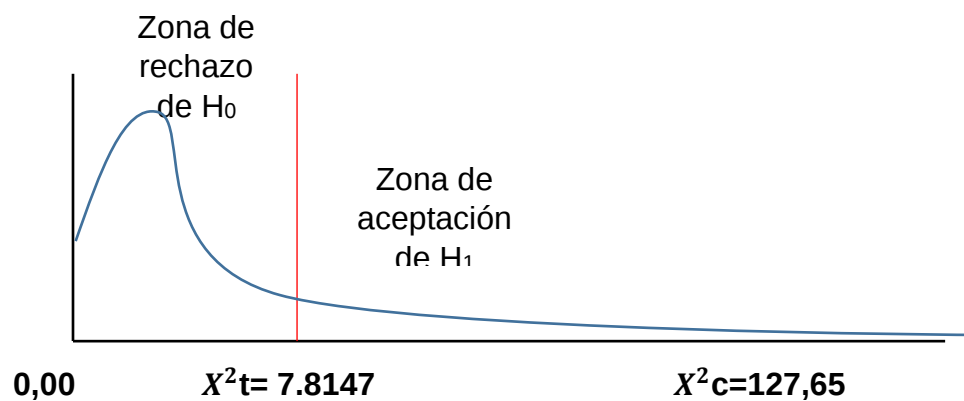
La Hipótesis aceptada es que:

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

En la gráfica se tiene:

Figura 29

Zona de rechazo y aceptación



Modelo Econométrico en base a Resultados de la Encuesta

Con la ayuda del SPSS, se logró obtener los estadísticos que permiten medir el grado de correlación que existen entre las variables, para seleccionar aquellas que marcan relación directa y en función de eso poder establecer una métrica orientada a consolidar la relación comercial, así como también cumplir las exigencias mínimas en el proceso de otorgamiento crediticio.

Tabla 38*Estadísticos de correlación*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado
Indique su empresa o negocio está registrada como	19,2286	16,710	,806	,874
Usted cuenta con productos o servicios bancarios en	18,8929	13,837	,870	,622
En el banco que es considerado de su mayor preferencia es cliente desde aproximadamente	17,7571	22,185	-,572	,741
Ha realizado en los últimos 5 años créditos bancarios	19,4143	19,453	,114	,725
Su empresa en los últimos años ha tenido en promedio ventas anuales de	18,2357	16,110	,784	,876
Creé usted que el grado de confianza que tiene con su ejecutivo bancario influye en la obtención de su crédito	18,0214	15,863	,436	,995
El trato que usted recibe en el banco es	19,1429	15,692	,606	,759
¿Cuál es la razón más importante que usted valora en el momento de obtener un crédito? Elija una sola opción	18,7286	13,034	,892	,935
La relación que tiene con el ejecutivo del banco que más transacciona es cordial y amena	19,3000	17,420	,684	,918
Según su criterio, ¿Cuál de los siguientes factores cree que son relevantes	18,2500	12,362	,855	,876

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado
para la obtención de un crédito en el banco				
Según su criterio los productos y servicios crediticios que ofrecen los bancos son	19,2357	21,304	-,435	,671
Según su criterio los requisitos que le solicita el banco para un crédito son	19,0571	18,946	,132	,903

Informe de Resultados

En base a la medida de correlación de los estadísticos se puede determinar las características necesarias que integraran el modelo econométrico que permitirá afianzar la relación comercial con los clientes Pymes por parte de la entidad bancaria y estos son:

- a) Confianza
- b) Profesionalismo
- c) Cordialidad - Amabilidad
- d) Agilidad-Rapidez
- e) Facilidad
- f) Atención con nuevos sistemas
- g) Obligatoriedad en requisitos

Efectos

- a) Reciprocidad
- b) Lealdad

Modelo Econométrico Propuesto

Un modelo lineal propuesto es el basado en que el comportamiento de una variable influye directamente en el comportamiento de la otra, logrando en el sentido de negocios un ganar-ganar a las dos entidades económicas intervinientes.

$$Y = f(x)$$

$f(x)$ = Vínculos sociales óptimos

Y = Otorgamiento adecuado de créditos

a = parámetros no negociables – requisitos obligatorios para la obtención de créditos

X_1 = Confianza

X_2 = Profesionalismo

X_3 = Cordialidad

X_4 = Rapidez

X_5 = Facilidad

X_6 = Asesoría personal online nuevos sistemas

Quedando de la siguiente manera

$$Y = a + X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + X_6$$

Propuesta

Lineamientos que permitan un otorgamiento crediticio adecuado en base a los vínculos sociales entre ejecutivos bancarios y los clientes Pymes

Las entidades bancarias tienen como una de sus principales funciones la intermediación financiera y dentro de estas está la de otorgar créditos a sus clientes a través de diseño de productos y servicios adecuados, precautelando la liquidez y rentabilidad de la entidad bancaria, buscando siempre afianzar la lealtad de sus clientes marcando preferencia en los mismos, así como también cuidando los niveles de riesgo , como acertadamente lo expone Jiménez (2020) “Obtener y disponer de información adecuada y oportuna constituye uno de los problemas a los que se enfrenta todo proceso de toma de decisiones. Las que tienen lugar en los mercados crediticios -relacionadas con los procesos de otorgamiento crediticio- no son la excepción, conjugándose en ellas escenarios de riesgo e incertidumbre a causa del manejo de factores y. aspectos objetivos y subjetivos (p.5).

Bajo este contexto se plantea como estrategias los siguientes lineamientos que permitan cumplir adecuadamente el proceso crediticio y además se logre un nivel de satisfacción alto en los clientes:

1. Asesorar en primera línea a los clientes sobre todos los requisitos mínimos exigidos para la obtención de este producto financiero.
2. Rapidez en la atención indicando el tiempo de respuesta y cumpliéndose el parámetro de tiempo ofrecido, para lo cual la entidad bancaria debe ya tener mapeado el tiempo de demora en cada subactividad
3. El grado de vinculación social debe estar enmarcado en el profesionalismo de la atención, logrando una confianza basada en el respeto y compromiso del servicio

4. El ejecutivo bancario debe realizar un constante seguimiento a través de una buena atención y envío de información constante de los nuevos productos a los clientes para lograr confianza y fidelización
5. Se debe crear políticas de control en el desarrollo del proceso crediticio para evitar riesgos por exceso de confianza.
6. Las entidades bancarias, deben diseñar sistemas que permitan a los clientes Pymes realizar una precalificación en línea para sus créditos, acompañándolos en el proceso de inducción a estos sistemas con capacitaciones personalizadas, ágiles y oportunas.

Capítulo VI

Reflexiones Finales

Conclusiones

- Las PYMES son entes económicos que dinamizan la economía de un país, en Ecuador aportan de manera significativa al Producto Interno Bruto y para poder ser sostenibles de participación en el mercado así como para emprender su desarrollo necesitan de una serie de estrategias, dentro de ellas una trascendental es la estrategia de financiamiento sea para capitales de trabajo o activos fijos, por tanto es un reto para las entidades bancarias ofrecer productos y servicios crediticios óptimos que se ajusten al perfil crediticio de las PYMES, sobre todo cuando todavía existen un gran porcentaje de informalidad de tipo legal y tributaria en las mismas que ocasionan una limitante en el otorgamiento crediticio.
- Los vínculos sociales entendidos como el grado de relación comercial asertivo entre el ejecutivo bancario y el cliente Pymes aportan para la consolidación de lealtad con los clientes en una entidad bancaria.
- La teoría del crédito basada en el servicio y la confianza se interrelaciona directamente con la teoría de los vínculos sociales, porque comparten el criterio de la convivencia humana en la sociedad.
- En Ecuador los créditos que se otorgan al segmento de las Pymes tienen una alta participación alcanzado niveles del 60% del total de la cartera en el sistema bancario, esto genera grandes oportunidades para el sector bancario en la demanda de estos productos financieros.

- A través de la investigación se concluye que los vínculos sociales entre clientes y personal bancarios influyen en el otorgamiento de los créditos, orientados en un ganar - ganar entre los intervinientes
- Las características identificadas como elementos básicos para una relación óptima entre los ejecutivos bancarios y los clientes Pymes para el otorgamiento crediticio son: Confianza, profesionalismo, cordialidad – amabilidad, agilidad-rapidez, facilidad, atención con nuevos sistemas y obligatoriedad en requisitos, siendo este último un elemento de carácter a priori en el proceso establecido.
- El ejecutar el proceso crediticio de manera adecuada permite mitigar y minimizar riesgos de impago de los sujetos de crédito, garantizando de esa manera la liquidez, solvencia, calidad de activos, rentabilidad y eficiencia de las entidades bancarias con índices de morosidad bajos.

Recomendaciones

- Investigaciones que enfocan la praxis son relevantes para proponer soluciones de mejora en las distintas actividades económicas, por tanto, se recomienda se realice estudios en los diferentes segmentos del mercado financiero ajustándose a los nuevos requerimientos del mundo globalizado.
- Los vínculos sociales son importantes para afianzar relaciones comerciales, pero siempre se debe mantener parámetros de respeto.
- En toda investigación se recomienda fundamentar el estudio en teorías, que permitan argumentar los aspectos empíricos y llevarlos al conocimiento científico
- Contar con data informativa de tipo económico, financiero y legal de toda actividad económica es muy importante, pues es partir de esto se pueden tomar decisiones basadas en estrategias óptimas
- Se recomienda utilizar el modelo econométrico planteado en el sistema bancario, con la finalidad de medir el grado de lealdad y satisfacción de los clientes, así como prevenir problemas que afecten la liquidez y rentabilidad de la entidad bancaria.

Bibliografía

- Acosta, S., Laines, B. y Piña, G. (2014). *Estadística inferencial*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/316022>
- Aguirre, M. (2015). Fuentes y formas de financiamiento para pequeñas y medianas empresas del sector comercial de Quito período 2010 - 2020. Universidad Tecnológica Equinoccial. https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17319/1/63713_1.pdf
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%203%20mica%202%20%2818.04.2021%29%20->
- Alvaro, D. (2017). La metáfora del lazo social en Jean-Jacques Rousseaux y Émile Durkheim. *Papeles del CEIC*, 2017(173). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5852464.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia*, 63(2), 201 - 206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (Diciembre de 2013). *Evolución del Volúmen de Crédito y Tasas de Interés*. Banco Central del Ecuador: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201312.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). *Sistema de tasas de interés*. Recuperado el 14 de Abril de 2019, de Banco Central del Ecuador: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/1996/ax-114.htm>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Nota metodológica sobre las estadísticas monetarias y financieras: Nueva segmentación de crédito*. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

- Banecuator. (s.f.). *Sistema Financiero Nacional*. <https://www.banecuator.fin.ec/wp-content/uploads/2022/04/Mo%CC%81dulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Campos Rocafuerta, H., Espinoza Toalombo, W., Espinosa Toalombo, R., y Zambrano Burgos, M. (2016). EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN. *Caribe*.
- Carranco, R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en la economía ecuatoriana. *CIICAE-UIDE*, 146 - 157.
O<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Carvajal, C. (2015). *Asobanca*. <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/hablemos-sobre-la-inclusion-financiera-en-el-ecuador-como-estan-las-cifras/>
- Cedillo, J. (2021). *Propuesta del proceso de otorgamiento de crédito a las mi PYMES para emprendimiento e inversión a través del banco del Pacífico*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21704/1/UPS-CT009529.pdf>
- CEPAL. (2006). *Financiamiento para el desarrollo*. Santiago de Chile : Libros de la cepal.
- Cume, M. (2019). *Factores que inciden en el acceso al financiamiento de las PYMES de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12119/1/T-UCSG-POS-MAE-226.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos de Administración*. Brasil: Portuguese Brazilian Edition.
- Delgado, D., y Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Instituto de Nacional de Estadística y Censos[INEC]. (2020). *Directorio de Empresas y Establecimientos* . <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Dini, M., y Stumpo, G. (2020). *MiPymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75/

- Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Durán, F. (s.f.). *Código de conducta ética*. Banco Solidario: https://www.banco-solidario.com/sites/default/files/documentos_pdf/Codigo%20de%20Etica.pdf
- Eldodt, F. (2018). *Caracterización del Mercado Informal de Crédito en la ciudad de Bahía Blanca*. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Freud, S. (1974). *Psicología de las masas*. Biblioteca Nueva .Madrid.
- Fiallos, A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. Programa de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- García, M., Ollague, J., y Capa, L. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*, 10(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200040
- Gómez, L. (2011). Un espacio para la investigación documental. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 1(2), 226 - 233.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4815129%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación* (Primera ed.). Madrid, España: McGrawHill.
- Izquierdo, M. (1996). El vinculo social: una lectura sociológica de Freud. *Papers* , 50, 165 - 207.
https://www.researchgate.net/publication/39081419_El_vinculo_social_una_lectura_sociologica_de_Freud/link/561e4acb08aeca1ac6c44/download

Jimenez, W., Cruz, M., y Guaysamin, S. (2016). *Repositorio UTA*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26571/1/407%20o.e..pdf>

Laudani, M., Sela, M., Cristal, A., y Pannelli, M. (2020). *Financiamiento en las pymes*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15697/financiamientoenlaspymes.pdf

Lozano Flores, I. (Septiembre de 2011). *Guía de Evaluación Créditos pequeña Empresa*.

<http://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>

Martínez, J., y Arreola, R. (2017). De la teoría a la práctica: Las pymes como herramienta en la economía de México y en la creación de empleos. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/pymes-economia-mexico.html>

Martínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación*. https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Morales Castro, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.

Morán, A. (2014). *El peculado bancario en su modalidad de créditos vinculados*. Samborondón : Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/103/1/El%20peculado%20bancario%20en%20su%20modalidad%20de%20cr%C3%A9ditos%20vinculados.pdf>

Münch Galindo, L., & Ángeles, E. (2007). *Métodos y Técnicas de Investigación* (Tercera ed.). México, D.F.: Trillas..

Oviedo, H. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente de alfa de Cronbach*. Colombia

Paugam, S. (2012). Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales.

Papeles del CEIC, 82(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4740767.pdf>

Paredes, Á., y Gallardo, W. (2022). Administración estratégica en las pymes de Tungurahua y su impacto en la reactivación post pandemia. *Visionario Digital*, 6(2), 6 - 22.

<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/2110/5195/>

Paugam, S. (2012). Protección y reconocimiento. Por una sociología de los vínculos sociales.

Papeles del CEIC, 2(82), 19. <https://identidadcolectiva.es/pdf/82.pdf>

Pichon-Riviere, E (1980). Teoría del vínculo. Selección y Revisión de Fernando

Taragano. Psicología Contemporánea. Ediciones Nuevas: Buenos Aires

Ramos, W. (2020). *Gestión De Recuperación De Cartera En La Fundación Espoir De La*

Ciudad De Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo.

[http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8349/E-UTB-FAFI-ING.COM-](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8349/E-UTB-FAFI-ING.COM-000537.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m1967/nota_monetaria.pdf

Ruiz, M., Borboa, M., y Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *TLATEMOANI, Revista Académica de Investigación*(13).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7325416>

Rodriguez, M. (2017). *Asobanca*. <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/buro-credito-pago-ecuatorianos-positivo/>

Sánchez, J. (2008). Los vínculos sociales como formas de regulación. Reflexiones sobre el poder de los vínculos en la sociedad colombiana. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 17(34), 204 - 234. <https://www.redalyc.org/pdf/859/85913301008.pdf>

- Superintendencia del Sistema Financiero del Salvador. (2009). *Norma sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los bancos*. Gobierno de el Salvador.
https://ssf.gob.sv/descargas/Normas/Normas_Prudenciales/Bancos/NPB3-09.pdf
- Toledo, N. (2001). *Población y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México:
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Urdaneta, A., Zambrano, Á., y Mancilla, A. (2022). Calidad de servicio de la banca ecuatoriana para el otorgamiento de créditos a las PYMES en la provincia de El Oro. *Perspectivas*, 31(50). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332022000200121&lng=es&nrm=isoyt&lng=es
- Valderrama Mendoza, S. (2003). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Vera, M. (2013). *Más vale pájaro en mano: crisis bancaria, ahorro y clases medias*. Quito:

Anexos

Anexo 1

Encuesta aplicada a las empresas



ENCUESTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS O GERENTES DE LAS PYMES QUE SON CLIENTES DEL SISTEMA BANCARIO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA ECUADOR

Objetivo

Conocer la percepción que tienen los clientes del segmento PYMES del sistema bancario en Tungurahua sobre el nivel de atención y preferencia en el otorgamiento crediticio.

Autorización

A través de este apartado se cuenta con su autorización indicando que la información proporcionada en este documento es totalmente confidencial y con fines académicos; el tiempo programado para su respuesta es de aproximadamente 5 minutos.

Información general

1. Indique su empresa o negocio está registrada como:

1.1 Persona natural ☐

1.2 Persona jurídica ☐

2. ¿Usted cuenta con productos o servicios bancarios en?

2.1 Un sólo banco. ☐

2.2 Dos bancos. ☐

2.3 Más de dos bancos. ☐

3. ¿En el banco que es considerado de su mayor preferencia es cliente desde aproximadamente:

3.1 Un año ☐

3.2 Dos años ☐

3.3 Más de dos años

4. ¿Ha realizado en los últimos 5 años créditos bancarios?

4.1 SI ☐

4.2 NO. ☐

5 ¿Su empresa en los últimos años ha tenido en promedio ventas anuales de?

5.1 Hasta 100.000 dólares. ☐

5.2 De 100.001 hasta 1'000.000 de dólares ☐

5.3 Más de 1'000.000 de dólares. ☐

Contexto

6. ¿Cuál de los siguientes factores cree usted que es el de mayor incidencia para haber seleccionado al banco de mayor preferencia?

6.1 Amistad con los ejecutivos bancarios. ☐

6.2 Grado familiar con algún ejecutivo bancario ☐

6.3 Grado de profesionalismo en la atención. ☐

7. ¿El trato que usted recibe en el banco es:

7.1 Bueno ☐

7.2 Malo ☐

7.3 Excelente ☐

8. ¿Cuál es la razón más importante que usted valora en el momento de obtener un crédito? Elija una sola opción

8.1 Rapidez en el trámite ☐

8.2 Tasa de interés ☐

8.3 Servicio personalizado ☐

8.4 Otra. ☐ Cuál.?

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

9.1 SI ☐

9.2 NO. ☐

10. ¿Según su criterio, ¿Cuál de los siguientes factores cree que son relevantes para la obtención de un crédito en el banco? Elija una sola respuesta

10.1. Amistad con el ejecutivo ☐

10.2. Cumplir con los documentos requeridos ☐

10.3 Amistad con altos directivos del banco. ☐

10.4. Tener altas transacciones en el banco ☐

10.5 Otra razón. ☐ Cuál.?

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

11.1 SI ☐

11.2 NO ☐

12. ¿Según su criterio los productos y servicios crediticios que ofrecen los bancos son?

12.1 Adecuados ☐

12.2 Inadecuados ☐

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

13.1 Fáciles ☐

13.2 Complicados ☐

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

14.1 SI ☐

14.2 NO. ☐

Gracias por su atención

Anexo 2*Validación de Expertos***DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO****MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN EN FINANZAS****TEMA**

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

Autora

Ing. Paredes Correa, Andrea Cristina

Tutora:

PhD. Erlinda Elisabeth Jiménez Silva

LATACUNGA

Ph.D
Magda Cejas
Docente Universitaria e investigadora
Presente. -

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para hacer de su conocimiento que has ido seleccionado como experto/a para la validación del cuestionario adjunto, el mismo que tiene como finalidad recabar información para la investigación titulada:

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

Su selección como juez experto se fundamenta en su experiencia y conocimientos relacionados con el tema de investigación, donde su colaboración representa un aporte valioso y significativo para el desarrollo de la misma.

Agradecemos su cooperación al revisar la validez del contenido del presente instrumento de medición, en lo referente a su pertinencia con los objetivos, las dimensiones, indicadores y la redacción de cada pregunta. Su valioso aporte contribuirá a diseñar el instrumento definitivo para medir ambos constructos.

En espera de su receptividad, de antemano agradecemos su colaboración.

Atentamente,

Paredes Correa, Andrea Cristina

Maestrante

I. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido	
MAGDA F. CEJAS MARTINEZ	
Cédula de Identidad	
1757404502	
Título	
Maestría	Doctorado
ADMINISTRACION	PHD EN EMPRESAS
Empresa en donde labora	
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	
Ocupación	
DOCENTE INVESTIGADOR	
Contacto	
Teléfonos / Celular	Correo Electrónico
0999021876	magda.cejas@unach.edu.ec

II. IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

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

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Establecer el impacto de los vínculos sociales entre empleados del segmento pymes y el personal bancario, 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.

IV. 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.

V. SISTEMA DE VARIABLES

Variable Independiente

- Vínculos sociales

Variable Dependiente

- Otorgamiento crediticio

JUICIO DEL EXPERTO**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EVALUADO:
CUESTIONARIO**

1.- En líneas generales, considera usted que los indicadores de las variables están inmersos en su contexto teórico de forma:

☒ Suficiente ☐ Medianamente Suficiente ☐ Insuficiente

Observaciones:

2.- Considera usted, que las preguntas del cuestionario miden los indicadores de las variables de manera:

☒ Suficiente ☐ Medianamente Suficiente ☐ Insuficiente

Observaciones:

3.- Considera usted, que el instrumento diseñado mide las variables de forma:

☒ Suficiente ☐ Medianamente Suficiente ☐ Insuficiente

Observaciones:

4.- Considera usted que el instrumento está redactado de forma:

☒ Adecuada ☐ Inadecuada

Observaciones:

5.- Considera el instrumento válido:

☒ Sí ☐ No

Observaciones:

FIRMA DEL EXPERTO

Yo, PhD Cejas Magda, titular de la cédula de identidad No1757404502, certifico que realicé el juicio de experto al cuestionario diseñado por los maestrantes Paredes Andrea, en la investigación titulada: **Otorgamiento crediticio y los vínculos sociales de los clientes con el personal bancario de las pymes en el sector bancario de Tungurahua**

**MAGDA F. CEJAS M PHD****Experto. Empresas****Universidad Nacional de Chimborazo**

Títulos Senescyt Expertos

Títulos de los expertos validados por la senescyt

Información Personal

Identificación: 099555425

Imprimir Información

Nombres: CEJAS MARTINEZ MAGDA FRANCISCA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: VENEZUELA

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MAGISTER EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORABLES	UNIVERSIDAD DE CARABOBO	Extranjero		86226712	2015-12-22		
DOCTORADO DENTRO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES	UNIVERSITAT DE BARCELONA	Extranjero		72412920	2015-10-20		Título de Doctor o PhD válido para el ejercicio de la docencia, investigación y gestión en educación superior
DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES MENCION ESTUDIOS DEL TRABAJO	UNIVERSIDAD DE CARABOBO	Extranjero		8622834	2015-09-29		TITULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Información Personal

Identificación: 1801306182

Imprimir Información

Nombres: COCHA CARRERA BYRON EDUARDO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

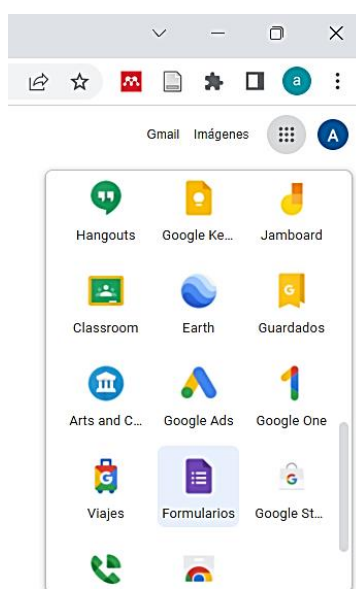
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE LA EDUCACION ABIERTA	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES	Nacional		1042-12-744401	2012-03-13	EDUCACION	
MAGISTER EN GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS (ESPE)	Nacional		1079-15-86071645	2015-11-18	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO	
ESPECIALISTA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES	Nacional		1042-04-529360	2004-09-10	EDUCACION	
DIPLOMADO SUPERIOR EN INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESARROLLO DEL PENSAMIENTO	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES	Nacional		1042-02-286748	2002-10-07	EDUCACION	

Anexo 3

Diseño del Google Forms para la creación de encuestas

Instrumento

Para el levantamiento de la información se aplicó la encuesta y para facilidad de ejecución la misma se la realizó mediante medios telemáticos como es el Google Forms, para lo cual es necesario contar con una cuenta de Gmail, de ahí para iniciar se debe seleccionar el icono de formularios.



Una vez ingresado a formularios se selecciona en blanco para proceder a crear el instrumento, cabe aclarar que Google tienen plantillas de instrumentos prediseñadas, pero para este caso se elaboró uno nuevo de ahí la selección en blanco.



Una vez seleccionado es importante completar los campos requeridos como son:

1.- Título

2.- Descripción

Formulario sin título

Descripción del formulario

Pregunta sin título

Varias opciones

Opción 1

Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Obligatorio

Una vez ingresado esos datos se procede a ingresar las preguntas y las opciones de respuesta:

Formulario sin título

Se han guardado todos los cambios en Drive

de las pymes en el sector bancario de Tungurahua

Objetivo

Conocer la percepción que tienen los clientes del segmentos PYMES del sistema bancario en Tungurahua sobre el nivel de atención y preferencia en el otorgamiento crediticio.

Pregunta

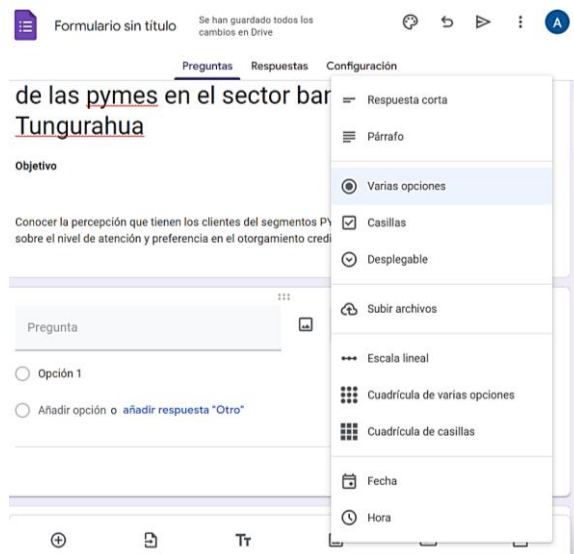
Varias opciones

Opción 1

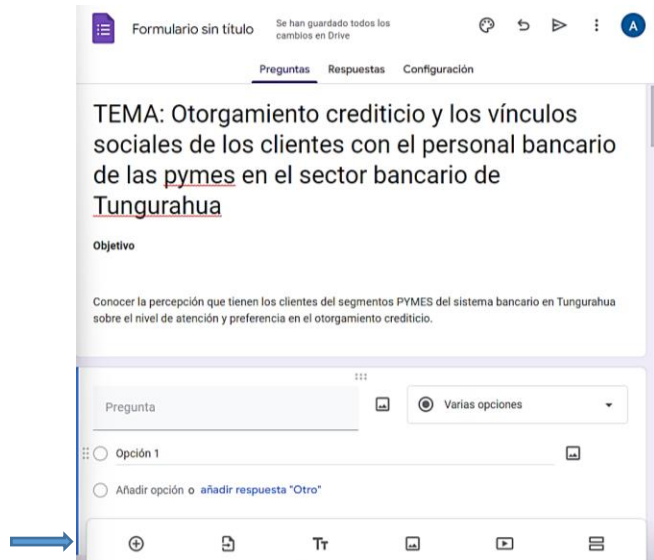
Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Obligatorio

Existen varios tipos de opciones para la selección de la alternativa de respuesta que tienen por defecto las cuales son las siguientes:



Una vez concluido la pregunta para agregar otra pregunta se selecciona el icono añadir pregunta



Para finalizar se da clic en enviar y para compartir se puede compartir mediante el link de la encuesta.

Formulario sin título Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas Configuración Enviar

13.2 Complicados

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

14.1 SI

14.2 NO

Gracias por su atención

Descripción (opcional)

Enviar formulario

Recopilar direcciones de correo electrónico No recoger

Enviar a través de     

Enlace

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSObGrLV6FnMuFYpd7JoUib6USJZty>

☐ Acortar URL

Cancelar Copiar