



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

Título

“Análisis de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, en los periodos 2015-2016”

TESIS PREVIA A OPTAR EL
GRADO DE INGENIERA EN
BANCA Y FINANZAS

Autora:

Jhuliana Alexandra Vicente Soto

Directora:

Ing. Maritza Peña Vélez Mg. Sc.

Loja – Ecuador
2018

CERTIFICACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

Loja, junio del 2018

Ing. Maritza Peña Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis titulado: **“ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LOJA S.A EN LA CIUDAD DE LOJA, EN LOS PERIODOS 2015-2016”**, ejecutado por la señorita postulante JHULIANA ALEXANDRA VICENTE SOTO, con cedula de ciudadanía 1150136305, estudiante del décimo ciclo paralelo “B”, de la carrera de Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección, control y supervisión, cumpliendo los requerimientos establecidos en el régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación y defensa, ya que la misma se encuentra concluida en un 100%.

Esto es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.


Ing. Maritza Peña Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, JHULIANA ALEXANDRA VICENTE SOTO ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

AUTORA: Jhuliana Alexandra Vicente Soto

FIRMA:

CÉDULA: 1150136305

FECHA: Loja, junio de 2018

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **JHULIANA ALEXANDRA VICENTE SOTO**, declaro ser autora de la tesis titulada: **“ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LOJA S.A EN LA CIUDAD DE LOJA, EN LOS PERIODOS 2015 – 2016”**, como requisito para optar al grado de Ingeniería en Banca y Finanzas; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para con fines académicos, muestren al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización en la ciudad de Loja a los 29 días del mes de junio del 2018, firma la autora.

Firma:



Autora:

Jhuliana Alexandra Vicente Soto

Numero de cedula: 1150136305

Dirección:

Loja, Av. Manuel Carrión Pinzano y Eplicachima.

Correo Electrónico: jhulianavicente.95@gmail.com

Teléfono:

072588261

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora de Tesis: Ing. Maritza Peña Mg. Sc.

PRESIDENTA: Ing. Lucia Valverde Marín Mg. Sc.

Vocal: Ing. Jesús Raquel Padilla Mg. Sc.

Vocal: Ing. Silvana Hernández Mg. Sc.

AGRADECIMIENTO

Mi infinito agradecimiento a Dios por ser mi guía espiritual y darme fuerza en cada momento de mi vida, a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la Carrera de Ingeniería en Banca y Finanzas por permitir mi formación, a los docentes que me brindaron su apoyo e impartieron sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi carrera.

De forma muy especial a la Ing. Maritza Peña Mg. Sc. Directora de Tesis, quién con su capacidad profesional oriento el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi familia, amigos y a todas aquellas personas que han sido parte primordial de esta larga etapa de mi vida, gracias por haberme brindado su apoyo, amistad y por sus buenos consejos y en los momentos difíciles.

A todos ellos va dedicado mi esfuerzo y dedicación, que sin lugar a dudas ha orientado mi vida.

LA AUTORA

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en el convivir diario, y por permitirme formarme en esta Carrera y culminarla con vida y salud;

A mis amados padres por su sacrificio desinteresado, por su valioso esfuerzo día a día, por ser la luz de mi vida, por sus palabras de aliento, que no me permitieron dejaron decaer jamás, gracias por su apoyo y consejos incondicionales en los momentos difíciles, por llenarme de esperanza, dicha y amor.

Jhuliana Alexandra

a) Título

“ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LOJA S.A EN LA CIUDAD DE LOJA, EN LOS PERIODOS 2015-2016”,

b) Resumen

Con la investigación, denominada: “ANÁLISIS DE LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR EL BANCO DE LOJA S.A EN LA CIUDAD DE LOJA, EN EL PERIODO 2015 – 2016”; se conoció la realidad económica y social de un sector de la población de la ciudad de Loja, su aporte al desarrollo y la incidencia que los microcréditos ejercen sobre la economía local, la información obtenida se dio gracias a la colaboración inmediata del personal del Banco de Loja S.A., sus clientes y otras personas que colaboraron en la obtención de la información.

Con el estudio de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A, se determinaron los antecedentes de la entidad bancaria, evolución, niveles de fluctuación y porcentaje de participación que se presentaron durante los años 2015 y 2016; así mismo se realizó un análisis vertical de la cartera de crédito y se estableció la participación porcentual de cada una de las subcuentas, luego se efectuó un análisis horizontal que mostró la variación entre un año y otro; para finalmente establecer el porcentaje de contribución de la misma a nivel de la ciudad de Loja procediendo a organizarlos y tabularlos para una mejor comprensión.

Se utilizaron los métodos científico, deductivo, inductivo y analítico que permitieron la recopilación de la información para el desarrollo del trabajo de investigación, seguidamente se realizó un diagnóstico general de la información obtenida por parte de la institución enmarcada en su reseña histórica, misión, visión y el organigrama estructural de la entidad financiera permitiendo de esta

manera conocer el accionar administrativo de la institución.

Además, la investigación tuvo como objetivo demostrar como el microcrédito incide en la economía de la población, generando con esto nuevos emprendimientos, bienestar social y económico de la población a través de la generación nuevos empleos.

Así mismo se estableció el nivel de satisfacción de los clientes del Banco, en lo que respecta al microcrédito, la calidad en los servicios, la eficiencia y el tiempo que se emplea en la obtención de los mismos.

Previo a definir una propuesta que garantice una mejora en los procesos, se realizó un análisis FODA el cual permitió exponer cambios enfocados en un mejor servicio al cliente, posicionamiento frente a la competencia y políticas con enfoque institucional y social.

Finalmente se plantean nuevas propuestas, que optimicen los procesos en la oferta de los microcréditos donde se involucre toda la estructura organizacional de la Institución, incidiendo positivamente en la economía local, microempresarial y familiar de los lojanos.

Abstract

With this research called: "STUDY OF THE MICROCREDITS AWARDED BY THE BANCO DE LOJA S.A, IN THE PERIOD 2015 - 2016"; The Social Economic Reality and the UN sector of the Population of the city of Loja were known, their contribution to Development and the impact that Microcredits exert on the local Economy, The information obtained was given thanks to the immediate collaboration of the staff of the Bank of Loja SA, its Customers and Other Persons who collaborated in obtaining the same.

With the study of Microcredits granted by Bank of Loja S.A, Antecedents, Historical Evolution, Fluctuating Levels and Percentage of Participation were determined, which were presented during the years 2015 and 2016; proceeding to organize and tabulate them for a better understanding; Once the previous work was completed, we proceeded to carry out a vertical analysis of the same ones on the Account 14 (Account Identifying the Microcredits), THEN A horizontal ANALYSIS was carried out and the percentage participation of each of the sub-accounts was established; Establishing with it the Level of Participation of the Account 1404 Portfolio microcredit a National Level, to finally establish the Percentage of Participation of the Account 1404, a Level of the city of Loja.

Likewise, the research aimed to demonstrate how microcredit is a source of funding that affects the economy of the population; Business Leverage, Generation of New Entrepreneurship, Social Welfare and Economic,

Improvement of Living Conditions and Gender in Employment in the Population.

The level of satisfaction of the Bank's clients was also established, in what relates to microcredit, quality in services, efficiency and time, which is used in obtaining them.

Prior to defining a proposal, which guarantees an improvement in the processes was carried out a SWOT analysis, which allowed us to know the problem and propose improvements focused on better customer service, positioning in the face of competition and policies with institutional and social focus .

Finally to propose an Improvement Plan that optimizes the processes in the offer of the Microcredits, where all the Organizational Structure of the Institution was involved, positively impacting the local Microenterprise and family economy.

c) **Introducción**

A nivel mundial, el microcrédito se ha consolidado como una herramienta de financiamiento para la microempresa; es un medio con propósitos solidarios y de apoyo a la población necesitada y vulnerable en su gran mayoría sujetos sin acceso al crédito formal.

La ciudad de Loja, sumida al igual que el país en la crisis económica actual hace que los sectores más vulnerables de la población sientan el mayor peso de esta, incidiendo con mayor fuerza en la precaria economía de la población más frágil; por esta razón el sector de las microfinanzas en el cantón juega un papel muy importante en el patrimonio de las familias, lo que denota una alta demanda y oferta de este tipo de servicios, aunque las tasas de interés para este tipo de créditos son elevadas, es decir, no afectan el número de potenciales clientes.

La investigación tiene como propósito demostrar como el microcrédito es una fuente de financiación para la colectividad Lojana, regenerando de esta manera mejoras en la economía, apalancamiento de los negocios, generación de nuevos emprendimientos y mejorar las condiciones de vida de la población.

El trabajo de tesis se encuentra estructurado de la siguiente forma: el **Título** que define el objeto de estudio; **Resumen** en castellano y traducido al inglés donde se detalla un extracto del trabajo de tesis realizado; en la **Introducción** se destaca la importancia del tema, el aporte a la institución y la estructura de su contenido; **Revisión de literatura** donde se conceptualiza cada uno de los referentes teóricos

que sustentan y fundamentan el trabajo desarrollado como las microfinanzas, cartera de crédito, microcrédito; **Materiales y Métodos** en el cual se detallan los materiales y métodos utilizados así como los procedimientos necesarios para el desarrollo del proceso investigativo; **Resultados** presenta los contenidos desarrollados en análisis del microcrédito mediante la aplicación del análisis vertical y horizontal, estudio de las encuestas realizadas, las mismas que fueron sintetizadas en un informe final para la elaboración de la propuesta de mejoramiento; **Discusión** hace referencia al cumplimiento de los objetivos en base a los resultados expuestos; **Conclusiones y Recomendaciones** que tienen como objetivo brindar un aporte que contribuya a mejorar el servicio optimizando la calidad de vida de sus clientes; **Bibliografía** que detalla las fuentes de información que sirvieron de guía para la elaboración del proyecto, Finalmente los **Anexos** que comprende la documentación soporte para la realización de la investigación.

d) Revisión de Literatura

Microfinanzas

Historia de las microfinanzas

La idea básica de lo que hoy en día se define como “microcrédito”, el concepto más conocido de las microfinanzas, es tan antigua como la historia de la humanidad. Desde la Babilonia antigua, pasando por los escritos religiosos hebreos, hasta desembocar en los préstamos bancarios de la Edad Media y terminando en el sistema de “Tontines” o Roscas, muy popular en África desde hace siglos. También se puede investigar el origen de los microcréditos en las cooperativas lecheras del Alto Jura, en Francia, en el siglo XII o en las Mutuas que se constituyen en el siglo XVI cuando la Iglesia autoriza, en Europa, los préstamos con intereses. En Irlanda, las hambrunas que se produjeron en los siglos XVII y XVIII llevaron a Jonathan Swift a tratar de romper el círculo de la pobreza a través de pequeños préstamos para lo que puso en marcha el denominado Sistema Irlandés de Fondos para Préstamos.

Es en el siglo XIX cuando se ponen las bases del microcrédito en su concepción actual. En dicho siglo Pierre Joseph Proudhon, creó el “Banco del Pueblo” basado en la generalización del uso de la letra de cambio y la organización del crédito. Esta fracasada experiencia, mostró algo básico para el futuro de los microcréditos:

- Los trabajadores tienen que tener acceso al capital para desarrollar su propia fuerza laboral sin depender de un patrón.
- El crédito consolida los lazos sociales, (Garayalde & González, 2011).

Según Garayalde & Gonzales (2011), no es de extrañar que el ambiente imperante y las ideas de la época (nacimiento de las cooperativas y mutualidades derivadas de un movimiento filantrópico europeo, que buscaba permitir el acceso al sistema financiero a los más pobres como medio para mejorar su situación y fomentar su integración social), desembocaran en la creación en Europa de las Cajas de Ahorro, cuyo objetivo era ayudar a los más desfavorecidos de la sociedad.

El origen de los microcréditos se puede establecer en la creación de las Sociedades de Crédito Mutuo (1853), debidas a los hermanos Jacob Emile y Isaac Pereire, que competían con la gran banca y canalizaban el ahorro de los rentistas tanto hacia inversiones industriales como a mejorar las condiciones de los préstamos a los pequeños empresarios combatiendo directamente la usura, que era prácticamente la única vía de financiación que tenían los comerciantes, artesanos y pequeños industriales de la época. Es en este contexto en el que nacen las Sociedades de Socorro Mutuo que se desarrollan entre 1805 y 1847, basándose en la ayuda mutua y cooperación entre obreros y pequeños empresarios. En Francia, los hermanos Pereire tratan de organizar y racionalizar este movimiento con el objetivo de constituir estructuras bancarias destinadas a los pequeños prestatarios partiendo de los principios de las Mutualidades (creación de órganos de gestión cuyos miembros son elegidos por los participantes). Fueron estas iniciativas y otra similares, las que han permitido el desarrollo de las microfinanzas actuales. Según

Sery (2012), la Grameen Bank se basa, en gran medida, en el mutualismo bancario desarrollado por los hermanos Pereire.

En el siglo XX, durante los años 1960 y 1970, las Agencias de Ayuda al Desarrollo y los gobiernos de los países en vías de desarrollo movilizaron grandes cantidades de recursos en programas destinados a las pequeñas empresas. Numerosos países en vías de desarrollo crearon bancos públicos y pusieron en marcha sistemas de subvenciones de intereses, que acabarían desapareciendo, favoreciendo con ello la creación de las instituciones de microfinanzas dirigidas a ayudar a las personas con muy pocos ingresos. Por ello, en la segunda mitad de la década de los setenta, surgen las primeras experiencias de microfinanzas en Asia y América Latina, Boyé, Hajdenberg y Poursat, (2006), con estructuras similares a las utilizadas actualmente, (Garayalde & González, 2011).

El principal exponente de la experiencia asiática es el Grameen Bank, creado en 1983 por el profesor de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, Muhammad Yunus en Bangladesh. El objetivo del banco eran los pobres, sus principales prestatarios (el 96% mujeres) que no tendrán que firmar un contrato formalizado para obtener su préstamo, pero es necesario que cada cliente sea miembro de un grupo compuesto por cinco personas, buscando de esta forma, un compromiso moral que obligue al prestatario a someterse al control de sus pares. Desde el inicio la tasa de repago ha estado próxima al 99%.

La experiencia en Latinoamérica comenzó con Ayuda en Acción, una ONG creada por Joseph Blatchford, cuyo objetivo principal fue iniciar y formar a los más pobres, en la ayuda mutua. En Bolivia, en 1984, se creó PRODEM, que

luego se transformará en BANCOSOL. Esta institución empezó a conceder préstamos de pequeña cuantía a grupos de, como mínimo, tres personas. En los cinco años posteriores a su creación, prestó unos 27 millones de dólares, con una cuantía media de 273 dólares a más de 13.300 emprendedores (77% mujeres), con una tasa de reembolso próxima al 100%. En sus inicios, PRODEM era una asociación sin ánimo de lucro. Pero al principio de los noventa, sus fundadores resolvieron acceder al mercado de capitales para financiar sus operaciones, lo que los obligó a convertirse en un banco privado de depósito y de crédito especializado en microfinanzas. Así nació BANCOSOL, como banco comercial en 1992, con PRODEM como principal accionista.

En África, al mismo tiempo, se crean las instituciones de microfinanzas, inspirándose en el sistema de “Tontines” o Roscas. Estas instituciones van a animar a los beneficiarios a constituirse en grupos solidarios para garantizar el reembolso de los préstamos, por parte de todos los miembros del grupo. Se puede citar como ejemplo las cooperativas Kafo Giginew, que sirvieron para financiar las cosechas de algodón en Mali y Bryns en el Congo, (Garayalde & González, 2011).

Al finalizar el siglo XX había alrededor de 2.000 instituciones de microfinanzas que beneficiaban a 7,6 millones de familias con sus préstamos. En la actualidad, las mayores instituciones de microfinanzas del mundo se sitúan en Asia; nueve de las diez mayores están en Asia oriental (tres de ellas en Bangladesh). En China, donde las microfinanzas están todavía en sus inicios, Sparreboom y Duflos (2012), las cooperativas públicas tratan de adoptar sus técnicas de gestión. En América Latina, destaca Bolivia, donde las microfinanzas tienen ya un largo

historial. Acción, está entre las mayores redes del mundo. En los demás países, el sector está todavía en fase de desarrollo. En África, las microfinanzas están implantadas en todos los países políticamente estables: en Benín, Senegal, Mali, Costa de Marfil y Kenia. En Marruecos han tenido mucho éxito. Ahí se encuentran la mitad del micro emprendedor del mundo islámico. En Egipto y Oriente Próximo se están desarrollando rápidamente sobre todo en Jordania y Palestina, (Garayalde & González, 2011).

Aunque la idea, no es nueva, el sector de las microfinanzas inició su camino con el profesor Muhammad Yunus, Después de haber vivido la hambruna de 1974, su país, Bangladesh, quedó desolado, iniciando la actividad como ayudas a los más pobres. Su primer préstamo, fue en 1976. El profesor Yunus vio que algunas mujeres de Jobra fabricaban muebles de bambú y que tomaban préstamos usureros para poder comprar el bambú, con el resultado de que todos sus beneficios desaparecían. Prestó el equivalente a casi 20€ de su bolsillo a 47 mujeres y vimos el nacimiento del movimiento moderno de las microfinanzas.

De esos comienzos, crecieron con más préstamos similares y posteriormente el profesor Yunus, estableció el Banco GRAMEEN, con dedicación solo a este tipo de préstamo. Años después, el profesor Yunus, ya conocido como el banquero de los pobres, y su Banco GRAMEEN ganaron el Premio Nobel de la Paz, (Álvarez, 2010).

Los micropréstamos siguen un patrón: son préstamos relativamente pequeños, destinados a los niveles de la sociedad económicamente más desfavorecidos y con un claro uso para los fondos prestados. Además, se cobra intereses y estos

intereses cobrados suelen estar por encima de los intereses del mercado en general.

Es importante entender que las microfinanzas son negocios con ánimo de lucro, es decir, son negocios donde se busca rentabilizar los préstamos. Normalmente el banquero de microcréditos es un profesional de la comunidad que conoce el ambiente, conoce las familias, conoce los negocios locales y conoce los prestatarios. Además, como muy pocos de sus clientes mantienen una cuenta bancaria en el sistema financiero tradicional, estos profesionales son los que visitan a los clientes para recibir pagos de la deuda y de los intereses. Desde sus inicios, por su impacto importante en el desarrollo de los más desfavorecidos, en las microfinanzas también han aflorado grupos que practican esta actividad, aunque sin ánimo de lucro, y se pueden considerar más tipo organizaciones no gubernamentales (ONGs), con el objetivo de ayudar al desarrollo, (Álvarez, 2010).

Por otra parte, Alvares (2010) dice, hasta los bancos tradicionales han entrado en el negocio, en parte para ayudar a los desfavorecidos y parte para desarrollar futuros clientes. Además, las actividades de las microfinanzas no sólo se ven en los países menos desarrollados.

Definición de microfinanzas

Según Mena (2000) se define al microcrédito a “la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos”.

Otra conceptualización de microfinanzas según la CGAP (2012), se refiere “a la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos, así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero”.

De acuerdo a lo que menciona CGAP (2012), indica que las microfinanzas, forman parte del mercado de las finanzas y proporcionan servicios en pequeña escala, como crédito, ahorro y seguro. Las organizaciones que operan estos servicios son las instituciones microfinancieras. Desde su origen las microfinanzas se han enfocado hacia la atención de la población más pobre, debido a que tradicionalmente han sido marginados de los servicios financieros formales.

Por esta razón, las microfinanzas se conciben como una herramienta con estrategias sobre el desarrollo económico, especialmente para las mujeres y microempresas. La sostenibilidad se comprende como la capacidad financiera de operar a través del tiempo con recursos propios, manteniendo la calidad de los servicios.

Objetivo de las microfinanzas

Según Inga (2009), el objetivo con el cual nacieron las microfinanzas es de generar posibilidades de autoempleo para las personas de escasos recursos, a lo largo del tiempo las microfinanzas y las instituciones que brindan estos servicios han combinado el objetivo del acceso al crédito con otros de diversa índole.

El Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica del país haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros), y, prestarlos a los demandantes de recursos (créditos).

Según el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, El sistema Financiero Nacional se compone de los Sectores Público, Privado, y del Popular y Solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

¿Cómo se regula el Sistema Financiero?

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la responsable de la formación de políticas públicas, y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera de seguros y valores.

Los organismos de supervisión y control son la Superintendencia de Bancos (bancos, mutualistas y sociedades financieras), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (cooperativas y mutualistas de ahorro y crédito de vivienda) y

la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (compañías de seguros).

Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores, esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: para instituciones financieras privadas y públicas: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública. Dentro de los créditos comerciales se incluyen los créditos participados que son una modalidad especial de operación crediticia caracterizada por la participación conjunta de un grupo de instituciones del sistema financiero, que concurren en la concesión de un crédito que, por su elevada cuantía u otras características, precisa la colaboración de algunas instituciones. Esta clasificación de operaciones a su vez incluye una segregación por su vencimiento en cartera por vencer, refinanciada, reestructurada, que no devenga intereses y vencida.

Clasificación de la Cartera de Crédito

Cartera de crédito por vencer

Aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

Su vencimiento se establece de acuerdo a su clasificación:

Cartera de crédito comercial: pasados los 30 días.

Cartera de crédito de consumo: pasados los 15 días.

Cartera de crédito de vivienda: pasados los 60 días.

Cartera de crédito para la microempresa: pasados los 5 días.

Cartera de crédito vencida

Registra todos los créditos en todas sus modalidades que no hubiesen sido cancelados dentro de los plazos establecidos en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria.

Cartera de crédito que no devenga intereses

Está conformada por los créditos de consumo cuyas cuotas sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencida y que por lo tanto dejan de devengar intereses.

Cartera de crédito refinanciada

Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema

financiero, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el directorio de cada entidad

Cartera de crédito reestructurada

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres (3) cuotas o no haya presentado situaciones de falta de pago durante seis (6) meses, cualquiera sea menor. Para la reestructuración de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación. Las líneas de crédito de las operaciones que hayan sido reestructuradas, quedarán insubsistentes, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberán constar en el manual de crédito aprobado por el directorio o el organismo que haga sus veces de cada entidad.

Cartera castigada

Indica el monto por el cual consta el deudor como sujeto de crédito castigado. Se reportarán los clientes con créditos castigados incluso cuando no tengan créditos vigentes

Provisión para créditos incobrables

Es una cuenta de valuación del activo (de naturaleza acreedora) que registra las provisiones que se constituirán de conformidad con las normas de calificación de activos de riesgo expedidas por la Superintendencia de Bancos, para cada clase y categoría de crédito.

Adicionalmente las instituciones financieras podrán constituir una provisión general para cubrir las pérdidas potenciales basada en la experiencia del negocio, que indica que las pérdidas están presentes en la cartera de préstamos la cual debe contabilizarse con cargo a resultados del ejercicio. Adicionalmente, en esta cuenta se registrará la provisión de los intereses provenientes de operaciones de crédito refinanciadas o reestructuradas con acumulación de costos financieros, previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

Clasificación del Crédito

Crédito Productivo

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad

industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Crédito Comercial Ordinario

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Crédito de Consumo Ordinario

Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras

y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito Educativo

Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito de Vivienda de Interés Público

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la

adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

Microcrédito

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

Tipos de microcrédito

Se dan microcréditos cuando se trata de personas naturales no asalariadas, usualmente informales, cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda. Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito.

Microcrédito minorista

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria”

Microcrédito de acumulación simple

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

Microcrédito de acumulación ampliada

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

Principios del microcrédito

Para (Jordán & Román, 2004), establece los siguientes principios del microcrédito:

- ***Levantamiento In Situ de la información:*** Esta actividad permite la estructuración de información financiera del prestamista y evaluación de crédito.
- ***Análisis integral de la actividad económica y núcleo familiar:*** Mientras más pequeños son los montos requeridos, más importantes es el análisis de la personalidad del cliente y su familia.
- ***Garantías:*** El rol de la garantía es secundario en la recuperación de microcrédito. Su objetivo es ser una herramienta conminatoria, que aliente el repago del crédito.
- ***Relación con el crédito:*** La relación entre el promotor de crédito y el cliente es personalizada.
- ***Principio de crecimiento:*** A medida que la relación crediticia avanza y se fortalece sobre la base de un buen historial de pagos, la IMF disminuye la asimetría de información respecto del cliente.

Importancia del Crédito para el Desarrollo Económico

Los servicios financieros, y el crédito en particular, es considerado una herramienta poderosa para la superación de los problemas de pobreza que enfrentan los sectores de menores ingresos, tanto en los países desarrollados como en los en vías de desarrollo. Mediante los servicios de crédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de

reactivación económica, ya que es mediante el crédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía. La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. También vale mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. (Ayala S., 2005).

Análisis Financiero

El análisis financiero tradicional es necrológico, se basa en autopsias que se le hacen a la firma "para ver qué pasó" y no hay suficiente énfasis en el futuro. El pasado sólo sirve para evaluar qué tan buenas resultaron las decisiones que se tomaron meses o años antes. En la medida en que el análisis del pasado sirva para corregir acciones equivocadas o reforzar acciones acertadas, será útil.

El propósito entonces, es examinar instrumentos de planeación y control que permitan tomar buenas decisiones que aumenten el valor de la firma; por lo tanto, el análisis financiero permite determinar la situación actual y la toma de decisiones futuras en la búsqueda por mejorar el desempeño de una organización.

El propósito básico, es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas, clientes, administradores y gobierno). En consecuencia, sirven a un conjunto de usuarios, se originan diversas ramas o subsistemas, (Ríos, 2013).

Análisis vertical

Si se analiza un Estado de Pérdidas y Ganancias en términos porcentuales, en relación con las ventas, “Análisis llamado Vertical”, se pueden calcular indicadores de utilidad, que inclusive pueden servir como punto de referencia para decidir acerca de negocios aislados.

Además, permite identificar la estructura de inversión y financiamiento de una empresa y su coherencia con la actividad económica que realiza. Además, facilita la identificación de cuentas con importancia relativa, (García, 2014)

Análisis horizontal

El propósito de este análisis es examinar el comportamiento (crecimiento o descenso) de los rubros de los estados financieros. Se calcula entonces el porcentaje en que han cambiado los diferentes rubros. Los indicadores del análisis horizontal, se calculan dividiendo el dato del año más reciente, entre el dato correspondiente del año anterior y restándole 1.

Por medio del análisis horizontal se puede estudiar el comportamiento de un rubro en particular e identificar por medio de otro tipo de análisis (causas externas o internas), los orígenes de estas variaciones. Algunos de estos análisis se pueden hacer alrededor de la historia de la empresa, capacidad de la gestión empresarial y el proceso de acumulación del capital productivo en la empresa.

El análisis horizontal es más rico y fructífero, si se analizan los rubros de manera que reflejen sus verdaderas magnitudes y no necesariamente en términos monetarios absolutos. El análisis horizontal basado en unidades monetarias, tiene algún sentido para algunos rubros, pero para otros no. Los rubros que más riesgo tienen de ser malinterpretados, son los gastos fijos y los activos. Este análisis por lo tanto permite identificar la evolución de la empresa en el tiempo, detectando, (García, 2014).

Matriz o Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente.

Historia del análisis FODA

Antes de entrar en consideración en lo que respecta al significado del FODA, veamos un poco de su historia y comprender el porqué de su creación. A este respecto, el creador de la matriz FODA fue Albert S. Humphrey, el cual, murió en octubre del 2005.

Este estudio se llevó a cabo por Albert, con la finalidad de tener en conocimiento del porqué la planificación corporativa a largo plazo fracasaba. Se necesitaba establecer objetivos que fueran realistas; por lo que se creó un grupo en 1960 por

Robert Stewart, para fundar un sistema gerencial que se comprometiera a aprobar y comprometerse en el trabajo del desarrollo, en la actualidad se le conoce como “manejo del cambio”.

Ahora bien, miles de empresas fueron visitadas, para entrevistar a miles de ejecutivos; llegando a la conclusión que, los que eran jefes ejecutivos debían ser los jefes de planificación, además, los jefes inmediatos también debían conformarlo.

Descubriendo así, que el presente sería lo satisfactorio, el futuro la oportunidad, lo que es malo en el presente es una falta y si el futuro es malo es una amenaza, convirtiéndose en las siglas SOFA, luego, en 1964, fue cambiada la F a W, llegando así, el SWOT, o FODA en español

¿Qué es el análisis FODA?

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.

Buscando orientar con el estudio cuales son las fortalezas de la organización, sea en cuanto, a los recursos que posee, la calidad del mismo, etc. Asimismo, externamente puede estudiar las amenazas que puedan existir como en el ámbito político o social.

Cabe señalar que, el FODA es una herramienta fundamental en la administración y en el proceso de planificación, de hecho, con este estudio se beneficiará de un plan de negocios, pudiendo dar fuerza a la sigla de oportunidad, logrando,

además, la situación real en la que se encuentra la empresa o proyecto, y poder planificar alguna estrategia a futuro.

¿Para qué sirve el FODA?

Se recurre a ella para desarrollar una estrategia de negocio que sea sólida a futuro, además, el análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración.

Cabe señalar que, si existiera una situación compleja el análisis FODA puede hacer frente a ella de forma sencilla y eficaz. Enfocándose así a los factores que tienen mayor impacto en la organización o en nuestra vida cotidiana si es el caso, a partir de allí se tomaran eficientes decisiones y las acciones pertinentes.

Además, el FODA ayuda a tener un enfoque mejorado, siendo competitivo ante los nichos de los mercados al cual se está dirigiendo la empresa, teniendo mayores oportunidades en el mercado que se maneje creando estrategias para una eficaz competencia.

¿Cómo se realiza un análisis FODA?

La diversidad de personas y distintas perspectivas es lo más recomendable para realizar un buen análisis, todos los departamentos de una organización deberían participar e inclusive los clientes para que vacíen sus buenos resultados estratégicos.

Usualmente, es usado en una plantilla de análisis FODA con 4 cuadros, lo primordial es que se haga sencillo y práctico para poder entender los resultados.

El objetivo de la matriz FODA

- Fortalezas: los atributos o destrezas que una industria o empresa contiene para alcanzar los objetivos.
- Debilidades: lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo.
- Oportunidades: las condiciones externas, lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización útiles para alcanzar el objetivo
- Amenazas: lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente, las cuales, pudieran convertirse en oportunidades, para alcanzar el objetivo, (Riquelme, 2016).

Propuestas de mejora

¿Qué son las propuestas de mejora?

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar propuestas de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema.

El desarrollar propuestas de mejora permite definir mecanismos que le admitirán a la empresa alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y que le permitirán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno.

Para generar una propuesta de mejora que vaya de acorde a las necesidades de una empresa, es necesario involucrar a toda persona que participe en el proceso de

creación del producto u otorgamiento del servicio que ofrece la empresa. Cuando se logre esta interacción, se logrará entonces identificar todos los elementos, situaciones y/o problemas que presenta la empresa.

Como planteamiento de solución, un plan de mejora debe contener estrategias generales que permitan definir el rumbo que tomará la empresa y la forma en que solucionará los problemas.

Que permiten las estrategias

- Contar con procesos más competitivos y eficaces,
- Tener mayor control y seguimiento de las acciones que se van a emplear para corregir los problemas que se presentan en los procesos
- Conocer las causas que ocasionan los problemas y encontrar su posible solución.
- Decidir los puntos prioritarios y la estrategia que se debe seguir
- Determinar en un plan, las acciones a realizar en un futuro, al igual que la manera en que se controlará y se dará el seguimiento.
- Aumentar la eficacia y la eficiencia de la empresa.

Pasos para realizar propuestas de mejora

Identificar el proceso o problema a mejorar; con base en la información que se derivó de la planeación estratégica. Esto es logrando con un estudio detallado: Entorno Interno: Fortalezas y Debilidades; Entorno Externo: Oportunidades y Amenazas; tomar aquellos elementos que sean más relevantes para la empresa, ya sea para incrementar una fortaleza, subsanar una debilidad, contrarrestar una amenaza u aprovechar una oportunidad.

Identificar las causas que originan el problema

Se debe de emplear un método que permita analizar de la mejor manera el posible problema, con el fin de encontrar la causa que lo provoca. Dentro de los métodos que se sugieren, se encuentran: Lluvia de ideas.

Identificar las causas que originan el problema, (Diagrama de Pareto)

En donde se menciona por un lado el problema o proceso y por el otro se explica más detalladamente las causas que originan el problema.

Definir objetivos generales

Una vez que se han detectado los problemas y sus posibles causas, es necesario definir la manera en que se los puede solucionar (a grandes rasgos), es decir es necesario definir objetivos generales. Los objetivos generales son enunciados que contienen los fines que se quieren lograr y el motivo (¿para qué?) y deben contemplar elementos como el tiempo y el responsable; generalmente dan respuesta a una estrategia de la empresa. Para el logro satisfactorio de los objetivos generales es necesario definir proyectos específicos que lleven a la acción, a aquella situación deseada. Es decir, que nos lleven de la situación actual a la situación deseada.

Definir los proyectos y acciones de mejora requerimientos para crear un proyecto de mejora

Contar con un enunciado que describa con claridad el proyecto. 1.1 Objetivo del Proyecto, (Los fines que se quieren lograr y para qué). 1.2. Metas del Proyecto, (Qué se va a lograr, cómo y cuándo). 1.3. Justificación del Proyecto,

(Porqué es necesario), etc. Definir las Acciones que se requieren para lograr los objetivos y cumplir con las metas. Calendarizar las acciones para llevar una secuencia lógica. Asignar responsables: designar a la persona que será responsable de las acciones requeridas, en las fechas calendarizadas, deberá existir un compromiso bien definido.

Definir los proyectos y acciones de mejora, (Definir los recursos requeridos)

Definir los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informáticos, necesarios para llevar a cabo las actividades cuando se requieran. Definir Posibles Obstáculos. Definir obstáculos que posiblemente pudieran impedir la implementación exitosa del proyecto. Definir Indicadores de Desempeño e Impacto. Definir indicadores que muestren cómo y cuándo se ha progresado en el logro de los objetivos y las metas del proyecto, así como, indicadores que permitan evaluar el impacto social, económico, organizacional que ha tenido el proyecto sobre los objetivos de la empresa.

Definir los proyectos y acciones de mejoras, (Etapas en el desarrollo de proyectos de mejora)

Conceptualización; Operación; Maduración; Lanzamiento; Identificar e involucrar al responsable. Afinar objetivos y acciones; Asegurar el apoyo de los involucrados; Identificar la fuente de financiamiento; Realizar ajustes al plan de trabajo.

e) Materiales y Métodos

Materiales

Los materiales utilizados en la presente investigación fueron computadora, hojas papel bond, carpetas, internet y documentos de apoyo, (archivos).

Métodos

Método científico

Fue de trascendental importancia en el desarrollo de la investigación, puesto que permitió conocer la naturaleza del objeto de disertación, “Estudio de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A, en la ciudad de Loja en los periodos 2015-2016”.

Método inductivo

Este método permitió conocer antecedentes particulares de la entidad bancaria, con ello identificar los errores que tiene la institución en sus procesos y como estos afectan sus colocaciones.

Método deductivo

Permitió realizar el análisis de los microcréditos otorgados a los clientes del Banco de Loja apoyados con las generalizaciones teóricas,

desarrollando cada uno de los objetivos propuestos, hasta obtener los resultados midiendo el grado de satisfacción de los clientes.

Método analítico

Este método permitió evaluar la gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio económico de los clientes del Banco de Loja S.A., sujetos a microcrédito en la ciudad de Loja, logrando determinar los principales inconvenientes, problemas, limitaciones que tienen los clientes para acceder a un microcrédito y poder generar soluciones a sus problemas económicos.

Técnicas

Encuestas

Se aplicó un cuestionario de 16 preguntas relacionadas con la problemática de la investigación dirigidas a los clientes del Banco de Loja S.A., tomado de forma aleatoria en relación a los objetivos propuestos y a la gestión crediticia que ofrece el Banco.

Entrevistas

Se las aplicó de forma planificada al personal del Banco de Loja S.A., para obtener información de los procesos en la gestión de créditos que se brinda a los clientes, comparando esta información con la opinión de los clientes.

Población y Muestra

Población

La población estudiada son los clientes que han accedido a esta línea de crédito en la ciudad de Loja, en los años 2015 y 2016.

Cuadro 1.
Clientes del Banco de Loja. S.A., durante el periodo 2015 y 2016

MESES	AÑO 2015	AÑO 2016
<i>Enero</i>	125	81
<i>Febrero</i>	116	82
<i>Marzo</i>	106	89
<i>Abril</i>	109	92
<i>Mayo</i>	109	82
<i>Junio</i>	97	82
<i>Julio</i>	65	52
<i>Agosto</i>	67	81
<i>Septiembre</i>	81	64
<i>Octubre</i>	88	75
<i>Noviembre</i>	84	50
<i>Diciembre</i>	63	83
Total	1110	913

Fuente: Banco de Loja S.A.

En el Cuadro 1, se puede observar que en el año 2015 los clientes que solicitaron microcréditos en el Banco de Loja S.A., ascendieron a 1110 y en el 2016 disminuyeron a 913, representando un universo de Clientes en los dos años de 2023; con un promedio por año de 1012 clientes.

Muestra

Para la obtención de la muestra a ser encuestada se empleó la siguiente formula y metodología:

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Fuente: Sandoval, 2010.

De acuerdo a los datos tomados del Cuadro 1, se tiene que:

2015 = 1110 clientes

2016 = 913 clientes

Por lo tanto: $(1110 + 923)/2 = 1012$ (promedio).

E = Error de muestreo (5% admisible); E = 0.05

N = Población = 1012

n = Datos que se pretende identificar =Tamaño muestra de estudio n

Por lo que sustituyendo tenemos que:

$$n = \frac{1012}{(0.05)^2 \times (1012 - 1) + 1}$$

$$n = 287, \text{ encuestas}$$

Para la presentación de los datos se emplearon cuadros y figuras; los cuadros permitieron ordenar y codificar la información, en forma sistemática, para una fácil comprensión e interpretación; en tanto que las figuras permitieron dividir un todo en sus partes y analizar su composición y con las barras denotamos los niveles, tanto superior, como inferior en cada resultado.

f) Resultados

El Banco de Loja S.A.

Historia del Banco de Loja, S.A.

En la ciudad de Quito, el 18 de junio de 1968 el Banco de Loja recibe la autorización de la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador, en uso de la facultad que le confiere la Ley General de Bancos, y por cuanto la compañía de economía mixta “Banco de Loja” ha llenado todos los requisitos legales, por lo que se le otorga el Certificado de Autorización para que pueda operar en el Ecuador, sujetándose a las normas legales pertinentes (Banco de Loja, 2014).

El primer local, abrió sus puertas al público el 1 de julio de 1968, se ubicaba en el centro de la ciudad, en las calles José Antonio Eguiguren entre Sucre y 18 de noviembre. Con esto el Banco de Loja hacía realidad el sueño de muchos ciudadanos que esperaban satisfacer sus necesidades económicas y comerciales. En 1977, se inaugura la casa matriz, en la esquina de las calles Rocafuerte y Bolívar.

Se produjeron cambios importantes, como la apertura de nuevas agencias en la provincia e implementación de nuevos sistemas de información, para el desarrollo de varias aplicaciones tecnológicas, las cuales permitieron brindar un mejor servicio a los clientes.

Es en el año de 1978 que se inaugura la primera agencia fuera de la ciudad de Loja, en el cantón Catamayo con instalaciones de primer orden, dotadas de

tecnología de punta; lo cual permitió a los clientes ahorrar tiempo al evitar largos desplazamientos a nuestra ciudad; actualmente Catamayo es una de nuestras principales agencias remotas, creciendo de manera sostenida anualmente en captaciones, colocaciones y número de clientes.

Es para el 2004, que el Banco de Loja, amplió su red de cobertura y abre sus puertas en la ciudad de Quito, traspasando los límites provinciales, para cubrir las crecientes necesidades de los ciudadanos de la capital, de esta manera el Banco de Loja, trasciende sus fronteras, con el fin de llegar a mercados más amplios.

El Banco de Loja S.A., lleva 51 años de permanente trabajo al servicio del país, convirtiéndose en un eje principal del desarrollo económico de la Región Sur del Ecuador. (Banco de Loja, 2014).

Para el año 2006 la revista especializada Gestión en su edición “Ranking anual de las principales empresas e instituciones del país”, designó como mejor banco pequeño del país al banco de Loja, esto debido a su atractiva rentabilidad, alta confiabilidad, eficiencia, suficiencia de capital, holgada liquidez y buena cobertura a los mayores depositantes del banco. En el año 2010 la revista especializada en negocios EKOS, luego de un análisis técnico auditado por la firma Deloitte y durante la VII premiación EKOS de ORO Ecuador 2010, reconoció la excelencia, persistencia y liderazgo empresarial ecuatoriano y designó como MEJOR BANCO MEDIANO DEL PAÍS, al Banco de Loja.

En la actualidad la trayectoria del banco de Loja, sigue marcando hitos en la historia de Loja y su provincia, con eficiencia, crecimiento en pos del desarrollo de la región fronteriza del sur del Ecuador, (Banco de Loja, Informe Anual, 2016).

Visión del Banco de Loja S.A.

Ser un banco mediano, reconocido por su calidad en el servicio.

Misión del Banco de Loja S.A.

Satisfacer las necesidades financieras de personas y empresas del país, con servicios ágiles y accesibles.

Estrategia de posicionamiento

Banco de Loja, un Banco seguro y ágil, que entiende mis necesidades financieras.

Valores institucionales

- Compromiso.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Honestidad.
- Vocación de servicio.

Gobierno corporativo

El máximo órgano de dirección del Banco, es la Junta General de Accionistas. El Directorio, es el órgano de administración, es el máximo órgano administrativo, seguidos de los comités de apoyo al Directorio y la Alta Gerencia. El Directorio está conformado por: El Presidente, los Vocales Principales y los

Vocales Suplentes. La Alta Gerencia se conforma de: el Gerente General, el Gerente Financiero y Administrativo, el Gerente Legal y el Gerente de Sistemas. El Directorio, para el mejor desempeño y control de sus funciones ha creado comités, con el fin de que lo asistan en cuestiones propias a las del desempeño de sus funciones, (Banco de Loja, Informe Anual, 2016), detalladas a continuación:

Figura 1. Comité de apoyo al proceso administrativo en el Banco de Loja S.A. (2016)



Fuente: Banco de Loja, Informe Anual, 2016

Calificación de riesgo

El Banco de Loja S.A., a septiembre de 2016, registró una calificación de riesgo de AA+, demostrando con ello que la institución es muy sólida financieramente, mantiene buenos antecedentes de desempeño, y no presenta aspectos débiles que se destaquen.

Logotipo institucional

El banco de Loja se identifica bajo el siguiente logotipo:

Figura 2. Logotipo del Banco de Loja S.A. (2016)



Fuente: Banco de Loja, Informe Anual, 2016

Servicios que ofrece el Banco de Loja S.A., a nivel de microfinanzas

Cuentas:

- Cuenta de Ahorro Normal.
- Cuenta @ctiva.
- Cuenta Ahorro Objetivo.
- Cuenta Crecediario.
- Cuenta Giro Ahorro.
- Cuenta Pequebank, (solo para niños menores de edad, entre 0 a 10 años).
- Cuenta Myway, (solo para niños menores de edad, de 10 a 17 años).

Inversiones:

- Certificados de Depósitos a Plazo.

Microcréditos:

- Micro Asesor.
- CrediConsumo.
- CrediCamión.
- CrediCasa.

- Vivienda de Interés Público.

Servicios:

- Tarjeta @ctiva.
- Recaudación de Servicios Básicos.
- Transferencias Bancarias e interbancarias.
- Giros.

Cuadro 1.

Estudio de la situación financiera del Banco de Loja S.A año 2015

ESTRUCTURA FINANCIERA 2015			
ACTIVOS		PASIVOS	
42,78%	\$ 169.974.697,59	\$ 354.443.408,33	89,20%
CARTERA DE CRÉDITO		PATRIMONIO	
57,22%	\$ 227.374.078,96	\$ 42.905.368,22	10,80%
TOTAL ACTIVOS 100%	\$ 397.348.776,55	\$ 397.348.776,55	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO 100%

Fuente: Banco de Loja S.A.

Para el año 2015 el Banco de Loja S.A mantuvo \$227.374.078,96 en cartera de créditos los que representa el 57.22% del total de activos, mientras tanto que los pasivos ascendieron a \$354.443.408,33 siendo el 89.20% del total general y un 10.80% de patrimonio, lo que demuestra que la cuenta cartera de crédito es de total importancia dentro de una institución financiera puesto que es el eje fundamental para el desarrollo y crecimiento de la misma.

Cuadro 2.

Estudio de la situación financiera del Banco de Loja S.A año 2016

ESTRUCTURA FINANCIERA 2016			
ACTIVOS		PASIVOS	
49,63%	\$ 209.256.993,38	\$ 374.969.951,87	88,93%
CARTERA DE CRÉDITO		PATRIMONIO	
50,37%	\$ 212.406.399,33	\$ 46.693.440,84	11,07%
TOTAL ACTIVOS 100%	\$ 421.663.392,71	\$ 421.663.392,71	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO 100%

Fuente: Banco de Loja S.A.

Para el año 2016 el Banco de Loja S.A mantuvo \$212.406.399,33 en cartera de créditos lo que representa el 49.63% del total de activos, mientras tanto que los pasivos ascendieron a \$374.969.951,87 el 88.93% del total general y un 11.07% de patrimonio lo que demuestra que la cuenta cartera de crédito es de total importancia dentro de una institución financiera puesto que es el eje fundamental para el desarrollo y crecimiento de la misma.

Análisis Vertical y Horizontal de la Cuenta Cartera de Créditos

Análisis vertical de la cuenta cartera de créditos, del Banco de Loja S.A, años 2015 – 2016

La estructura del microcrédito en el Banco de Loja S.A. se encuentra desglosada en la cuenta Cartera de Créditos y sus respectivas subcuentas.

Estado de situación financiera, análisis vertical 2015

Cuadro 3.

Estudio de la situación financiera del Banco de Loja S.A., cuenta cartera de créditos, al 31 de diciembre de 2015, análisis vertical

CÓDIGO	CUENTA	2015	CUENTA	GRUPO
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 227.374.078,96		100,00%
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 86.254.820,07	37,94%	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 82.910.861,31	36,46%	
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 41.030.105,15	18,05%	
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 21.222.793,14	9,33%	
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	\$ 8.484,67	0,004%	
1406	Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	\$ 24.066,09	0,01%	
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 1.270.330,02	0,56%	
1409	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	\$ 1.084.577,06	0,48%	
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	\$ 153.749,05	0,07%	
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	\$ 35.650,00	0,02%	
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	\$ 591.249,39	0,26%	
1417	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	\$ 1.494.886,09	0,66%	
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 358.324,08	0,16%	
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	\$ 54.064,13	0,02%	
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	\$ 65.834,13	0,03%	100,00%
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 1.807.999,58	0,80%	
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 2.669.185,55	1,17%	
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 449.159,81	0,20%	
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 706.437,79	0,31%	
1441	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$ 682.240,95	0,30%	
1442	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$ 36.984,95	0,02%	
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	\$ 31.855,06	0,01%	
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$ 4.914.743,98	2,16%	
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 2.259.187,45	0,99%	
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 452.354,67	0,20%	
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 984.689,72	0,43%	
1465	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vencida	\$ 3.136,26	0,00%	
1466	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida	\$ 1.458,27	0,00%	
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	\$ 1.413,82	0,00%	
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -24.186.563,28	-10,64%	

Fuente: Banco de Loja S.A.

Como se aprecia en el cuadro 3, el estado financiero de la cuenta cartera de créditos, se presenta con todas sus subcuentas, analizando la estructura desde la

parte monetaria, así como el nivel de aporte porcentual de cada subcuenta; la cual registró en el 2015 un total de \$227'374.078,96, de los cuales la misma aportó con el 9.33% (Cartera de créditos para la microempresa por vencer) del total general, es decir \$21'222.793,14, a nivel nacional y la única cuenta que presenta un saldo negativo es la provisiones para créditos incobrables, la cual es de -10,64%.

Estado de situación financiera, análisis vertical 2016

Cuadro 4.

Estudio de la situación financiera de Banco de Loja S.A., cuenta cartera de créditos, al 31 de diciembre de 2016, análisis vertical

CÓDIGO	CUENTA	2016	CUENTA	GRUPO
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$212.406.399,33		100,00%
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 72.671.232,40	34,21%	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 76.736.502,59	36,13%	
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 38.243.642,72	18,00%	
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 20.231.933,14	9,53%	
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	\$ 134.630,04	0,06%	
1406	Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	\$ 184.760,43	0,09%	
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 7.302.766,19	3,44%	
1409	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	\$ 1.712.058,94	0,81%	
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	\$ 575.914,61	0,27%	
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	\$ 58.923,28	0,03%	
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	\$ 640.772,14	0,30%	
1417	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	\$ 2.602.911,15	1,23%	
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 609.203,30	0,29%	
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	\$ 81.217,98	0,04%	
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	\$ 286.820,23	0,14%	100,00%
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 775.700,51	0,37%	
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 2.716.571,49	1,28%	
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 655.822,13	0,31%	
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 933.795,28	0,44%	
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	\$ 18.747,06	0,01%	
1433	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada que no devenga intereses	\$ 61.594,24	0,03%	
1434	Cartera de créditos de consumo prioritario	\$ 72.381,49	0,03%	

	refinanciada que no devenga intereses			
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses	\$	48.482,60	0,02%
1441	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$	457.727,21	0,22%
1442	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$	211.476,90	0,10%
1443	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intereses	\$	14.832,71	0,01%
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	\$	19.720,24	0,01%
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	\$	3.882.079,56	1,83%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$	2.520.867,97	1,19%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$	966.638,79	0,46%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$	899.779,22	0,42%
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	\$	232,97	0,00%
1457	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vencida	\$	5.453,09	0,00%
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida	\$	5.423,81	0,00%
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	\$	35.999,42	0,02%
1465	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vencida	\$	195.487,25	0,09%
1466	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida	\$	77.734,88	0,04%
1467	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida	\$	194,25	0,00%
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	\$	4.361,21	0,00%
1473	Cartera de crédito educativo por vencer	\$	6.995,45	0,00%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$	-24.254.989,54	-11,42%

Fuente: Banco de Loja S.A.

El cuadro 4, refleja el estado financiero de la cuenta cartera de crédito, y las subcuentas que la conforman, la estructura monetaria, así como el nivel porcentual de aporte de cada subcuenta que en el 2016 representó \$212'406.399,33, de los cuales la cuenta cartera de créditos para la microempresa por vencer, aporto 9.53% del total general, es decir \$21'222.793,14.

Análisis horizontal del microcrédito del Banco de Loja S.A, años 2015 – 2016

Cuadro 5.

Análisis horizontal de la cuenta Cartera de Créditos del Banco de Loja S.A., periodos 2015 – 2016

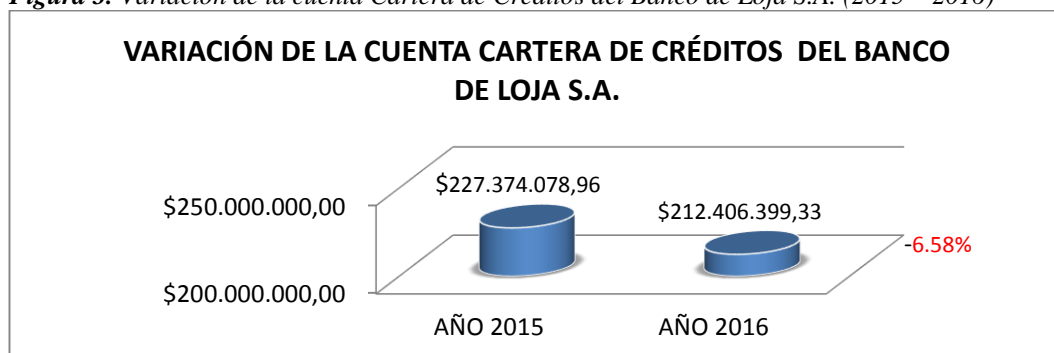
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2015	AÑO 2016	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$227.374.078,96	\$212.406.399,33	\$ -14.967.679,63	-6,58%
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	\$ 86.254.820,07	\$ 72.671.232,40	\$ -13.583.587,67	-15,75%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 82.910.861,31	\$ 76.736.502,59	\$ -6.174.358,72	-7,45%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 41.030.105,15	\$ 38.243.642,72	\$ -2.786.462,43	-6,79%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 21.222.793,14	\$ 20.231.933,14	\$ -990.860,00	-4,67%
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	\$ 8.484,67	\$ 134.630,04	\$ 126.145,37	1486,74%
1406	Cartera de crédito comercial ordinario por vencer	\$ 24.066,09	\$ 184.760,43	\$ 160.694,34	667,72%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 1.270.330,02	\$ 7.302.766,19	\$ 6.032.436,17	474,87%
1409	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer	\$ 1.084.577,06	\$ 1.712.058,94	\$ 627.481,88	57,85%
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	\$ 153.749,05	\$ 575.914,61	\$ 422.165,56	274,58%
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	\$ 35.650,00	\$ 58.923,28	\$ 23.273,28	65,28%
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	\$ 591.249,39	\$ 640.772,14	\$ 49.522,75	8,38%
1417	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer	\$ 1.494.886,09	\$ 2.602.911,15	\$ 1.108.025,06	74,12%
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 358.324,08	\$ 609.203,30	\$ 250.879,22	70,01%
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	\$ 54.064,13	\$ 81.217,98	\$ 27.153,85	50,23%
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	\$ 65.834,13	\$ 286.820,23	\$ 220.986,10	335,67%
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	\$ 1.807.999,58	\$ 775.700,51	\$ -1.032.299,07	-57,10%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 2.669.185,55	\$ 2.716.571,49	\$ 47.385,94	1,78%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 449.159,81	\$ 655.822,13	\$ 206.662,32	46,01%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 706.437,79	\$ 933.795,28	\$ 227.357,49	32,18%
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses		\$ 18.747,06	\$ 18.747,06	0,00%
1433	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada que no devenga intereses		\$ 61.594,24	\$ 61.594,24	0,00%
1434	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no devenga intereses		\$ 72.381,49	\$ 72.381,49	0,00%
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses		\$ 48.482,60	\$ 48.482,60	0,00%
1441	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$ 682.240,95	\$ 457.727,21	\$ -224.513,74	-32,91%
1442	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$ 36.984,95	\$ 211.476,90	\$ 174.491,95	471,79%
1443	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intereses		\$ 14.832,71	\$ 14.832,71	0,00%
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	\$ 31.855,06	\$ 19.720,24	\$ -12.134,82	-38,09%
1449	Cartera de créditos comercial prioritaria vendida	\$ 4.914.743,98	\$ 3.882.079,56	\$ -1.032.664,42	-21,01%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vendida	\$ 2.259.187,45	\$ 2.520.867,97	\$ 261.680,52	11,58%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vendida	\$ 452.354,67	\$ 966.638,79	\$ 514.284,12	113,69%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vendida	\$ 984.689,72	\$ 899.779,22	\$ -84.910,50	-8,62%
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vendida		\$ 232,97	\$ 232,97	0,00%
1457	Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vendida		\$ 5.453,09	\$ 5.453,09	0,00%
1458	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vendida		\$ 5.423,81	\$ 5.423,81	0,00%
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vendida		\$ 35.999,42	\$ 35.999,42	0,00%
1465	Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vendida	\$ 3.136,26	\$ 195.487,25	\$ 192.350,99	6133,13%
1466	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vendida	\$ 1.458,27	\$ 77.734,88	\$ 76.276,61	5230,62%
1467	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vendida		\$ 194,25	\$ 194,25	0,00%
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vendida	\$ 1.413,82	\$ 4.361,21	\$ 2.947,39	208,47%
1473	Cartera de crédito educativo por vencer		\$ 6.995,45	\$ 6.995,45	0,00%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -24.186.563,28	\$ -24.254.989,54	\$ -68.426,26	0,28%

Fuente: Cuadros 3 y 4

Como se aprecia en el cuadro 5, el análisis horizontal de la cuenta cartera de créditos, permite determinar la variación que las distintas subcuentas han tenido entre un periodo y otro (2015 – 2016). Con ello se establece si han crecido o disminuido entre los periodos de estudio.

Al analizar la variación de la cuenta cartera de créditos, en general se puede deducir que la misma en el 2016, ha sufrido una disminución con respecto del año 2015, como se puede apreciar en el cuadro 4, esto se debe a la desaceleración de la economía y a la desconfianza de realizar nuevos emprendimientos lo que oprime a todos los sectores de crédito.

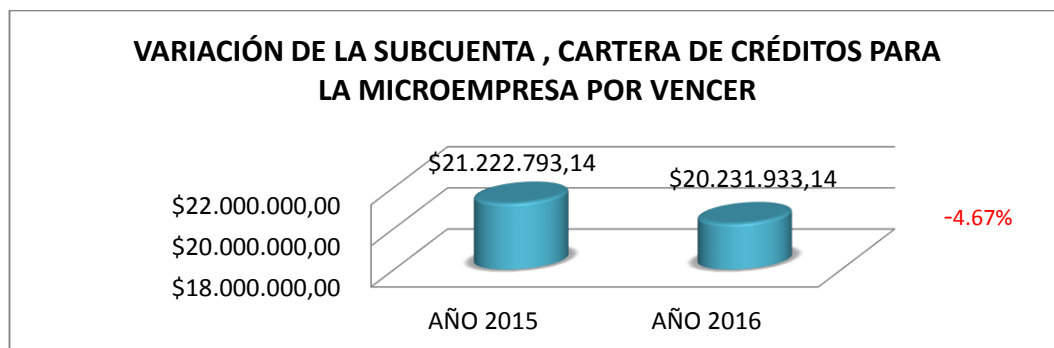
Figura 3. Variación de la cuenta Cartera de Créditos del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)



Fuente. Cuadros 3,4 y 5

La cuenta cartera de créditos en el 2016, decreció con respecto al 2015, representando una disminución porcentual de - 6.58%, es decir \$14'967.679.63, con respecto al 2015, factor que se atribuye a la inestabilidad económica que se reflejó en el país produciendo la desconfianza de los sectores económicos para emprender en nuevas actividades, adquirir bienes o servicios, mejorar los negocios, invertir o reinvertir, etc.

Figura 4. Variación de la subcuenta 1404, Cartera Créditos para la Microempresa por Vencer, Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)



Fuente. Cuadros 3, 4 y 5

La subcuenta, cartera de créditos para la microempresa por vencer, ha decrecido en un (-4.67%), es decir pasó de \$21'222,793.14 a \$20'231,933.14, con una disminución de colocaciones de \$- 990.860.00, esto se debe al aumento del costo del crédito (alza de la tasa de interés), el crecimiento significativo del desempleo y la caída de las ventas en los negocios, son los principales factores que provocan un mayor deterioro de la cartera monetaria.

Estructura del microcrédito a nivel nacional, colocado por el Banco de Loja S.A, en los años 2015 – 2016

Cuadro 6.

Estructura del microcrédito otorgado por el Banco de Loja S.A., periodos 2015 – 2016 a nivel nacional

CÓDIGO	CUENTA	2015	2016	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 21.222.793,14	\$ 20.231.933,14	\$ (990.860,00)	-4,67%
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	\$ 591.249,39	\$ 640.772,14	\$ 49.522,75	8,38%
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	\$ 65.834,13	\$ 286.820,23	\$ 220.986,10	335,67%
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 706.437,79	\$ 933.795,28	\$ 227.357,49	32,18%
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses	\$ -	\$ 48.482,60	\$ 48.482,60	0,00%
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	\$ 31.855,06	\$ 19.720,24	\$ (12.134,82)	-38,09%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 984.689,72	\$ 899.779,22	\$ (84.910,50)	-8,62%
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	\$ -	\$ 35.999,42	\$ 35.999,42	0,00%
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	\$ 1.413,82	\$ 4.361,21	\$ 2.947,39	208,47%

Fuente. Banco de Loja S.A.

Como se observa en el cuadro 6, la estructura del microcrédito a nivel nacional, para la cuenta cartera de créditos para la microempresa por vencer muestra una disminución por un valor de \$990.860.00 de valor absoluto, entre los años 2015 – 2016, lo cual se asevera en la obtención de su valor relativo, el cual es de -4.67%; de la misma forma las cuentas cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses y cartera de créditos para la microempresa vencida presentan disminución, puesto que se realizaron fuertes acciones de cobranzas para minimizar el monto de las mismas.

Monto del microcrédito colocados por el Banco de Loja S.A, en los años 2015 – 2016, en la ciudad de Loja

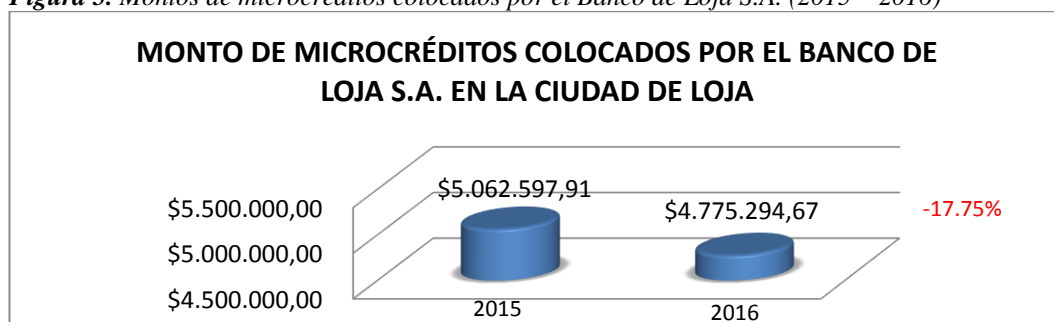
Cuadro 7.

Monto de microcrédito colocado por el Banco de Loja S.A., periodos 2015 – 2016

ASESOR	N° DE CREDITOS 2015	MONTO 2015	N° DE CREDITOS 2016	MONTO 2016
WILSON ARPI	195	\$ 788.430,89	137	\$ 609.490,00
ANDREA TRELLES	42	\$ 67.800,00	0	\$ -
FRANCEL IÑAGUAZO	115	\$ 328.850,00	36	\$ 87.300,00
RONNY CASTRO	80	\$ 187.700,00	11	\$ 36.700,00
JORGE PACCHA	70	\$ 387.928,15	103	\$ 395.015,00
NANCY GANAZHAPA	121	\$ 686.450,00	109	\$ 638.415,00
ZULAY MERECEI	84	\$ 445.800,00	114	\$ 645.500,00
DORIS GUAMAN	91	\$ 561.298,96	95	\$ 779.444,67
PAULO TOASA	54	\$ 205.966,89	26	\$ 74.300,00
ALEX ORTIZ	48	\$ 89.500,00	8	\$ 23.100,00
ALEX ORTEGA	58	\$ 266.000,00	18	\$ 77.450,00
CARMEN POMA	33	\$ 393.000,00	0	\$ -
MA JOHANNA GONZALEZ	57	\$ 314.920,00	136	\$ 709.730,00
VIVIANA LUZURIAGA	22	\$ 113.300,00	74	\$ 391.750,00
KARLA ESPINOSA	40	\$ 225.653,02	46	\$ 307.100,00
TOTAL, LOJA	1110	\$5.062.597,91	913	\$ 4.775.294,67

Fuente. Banco de Loja S.A.

Figura 5. Montos de microcréditos colocados por el Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)



Fuente. Cuadro 7

Como se observa en el cuadro 7, el universo de clientes disminuyó en el 2016, pasando de 1110 a 913 clientes, representado un decremento de -17.75%; de la misma forma del total de los montos colocados entre los años en estudio, se produjo una disminución, en el 2015 se colocaron \$5'062.597,91, en el 2016 se colocó \$4'775.294,67, lo que representó para el banco una disminución de -5.68% de dinero colocado en microcréditos, es decir \$287.303.24. Esto se debe al aumento del costo del crédito (alza de la tasa de interés), el crecimiento significativo del desempleo y la caída de las ventas en los negocios, son los principales factores que provocan un mayor deterioro de la cartera monetaria.

Cuadro 8.

Participación del microcrédito en la cuenta Cartera de Crédito y nivel de incidencia del aporte de la ciudad de Loja

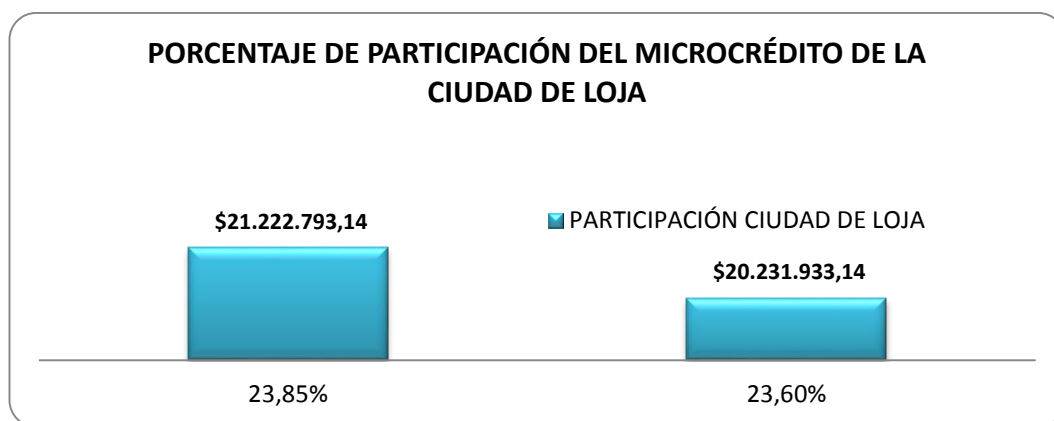
PARTICIPACIÓN DEL MICROCRÉDITO DE LA CIUDAD DE LOJA CON RESPECTO DEL NIVEL NACIONAL			% PARTC. CARTERA CRÉDITO (CTA. 14)	% TOTAL CUENTA 14	MONTO COLOCADO LOJA	% PART. LOJA
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer 2015	\$21.222.793,14	9,33%	100,00%	\$5.062.597,91	23,85%
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer 2016	\$20.231.933,14	9,53%	100,00%	\$4.775.294,67	23,60%

Fuente: Banco de Loja S.A.

Como se observa en el cuadro 8, en el 2015, en la cuenta 1404 cartera de créditos para la microempresa por vencer, de los \$21'222.793.14, que representan el

9.33% del total de la cuenta cartera de créditos, el microcrédito colocado en la ciudad de Loja fue de \$ 5'062.597.91, representando un 23.85% del 9.33%; en cambio en el 2016 de los \$20'231.933.14 colocados a nivel nacional, representaron 9.53% del total de la cuenta cartera de créditos a nivel nacional, el microcrédito colocado en la ciudad de Loja represento 23.60%, del 9.53%.

Figura 6. Porcentaje de participación del microcrédito de la ciudad de Loja con respecto del total nacional (2015 – 2016)



Fuente. Banco de Loja S.A.

Las colocaciones de los microcréditos en la ciudad de Loja, sufrieron un decremento, tanto en el monto de los dólares colocados, como en el porcentaje de participación, siendo inferior en un 0.25%, como se observa en la figura 6, pese al decremento se evidencia que la ciudad de Loja mantiene un mayor aporte en colocaciones en relación a otros cantones y provincias.

Conclusión del objetivo 1

El presente análisis conlleva un estudio de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja, donde se ha podido conocer que la oferta de los microcréditos y su contribución hacia la ciudad de Loja no se encuentra al alcance de todos, la realidad muestra un panorama diferente, ya que solo quienes presentan un negocio

o una actividad ya definida tienen mayores posibilidades de acceder a esta línea de crédito.

Según el análisis realizado en el activo tanto para el año 2015 y 2016 se puede identificar que se presentó un aumento de \$ 24.314.616,16 lo cual es muy importante para el crecimiento y desarrollo de la institución, mencionando así mismo que el nivel de colocaciones de créditos descendió a (\$ 14.967.679,63) esto se debe al aumento del costo del crédito en comparación con la competencia.

Los microcréditos que son motivo de la presente investigación mantuvieron un aumento de \$990.860,00, lo cual ayudo a fortalecer esta línea de crédito dentro de la institución.

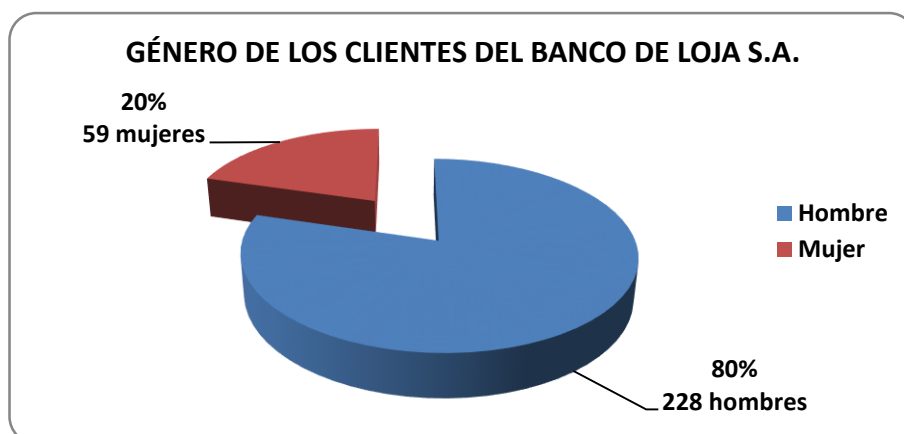
Aporte del Microcrédito a los Clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se establece:

Información del cliente

Pregunta 1.1. ¿Género de los clientes?

Figura 7. Porcentaje de participación por género de los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

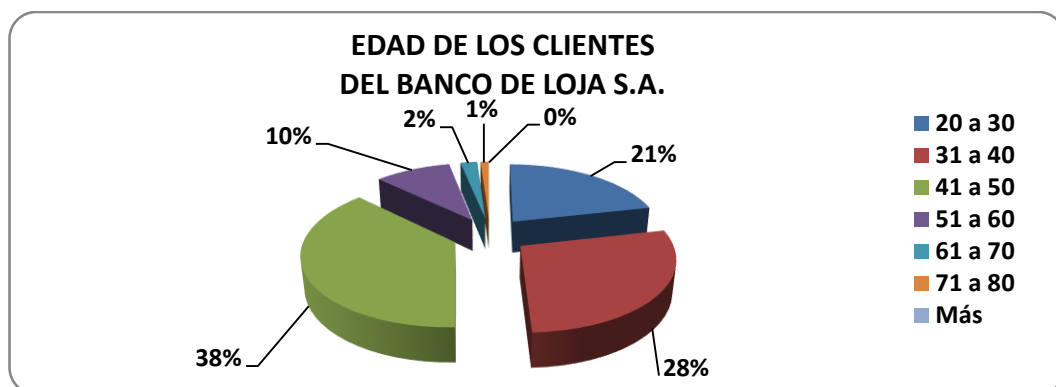


Fuente. Aplicación de encuestas

Como se puede observar en la figura 7; el acceso a servicios financieros es el diario vivir de las familias y las empresas puesto que se necesita de recursos para planificar las actividades y que mejor emprendiendo un nuevo negocio, el 80% de los clientes son hombres y el 20% mujeres, factor que se le atribuye a que en nuestro medio los hombres son los principales agentes de microcrédito y las mujeres se encargarían de las actividades del hogar.

Pregunta 1.2. ¿Edad de los clientes?

Figura 8. Porcentaje de participación por edad de los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

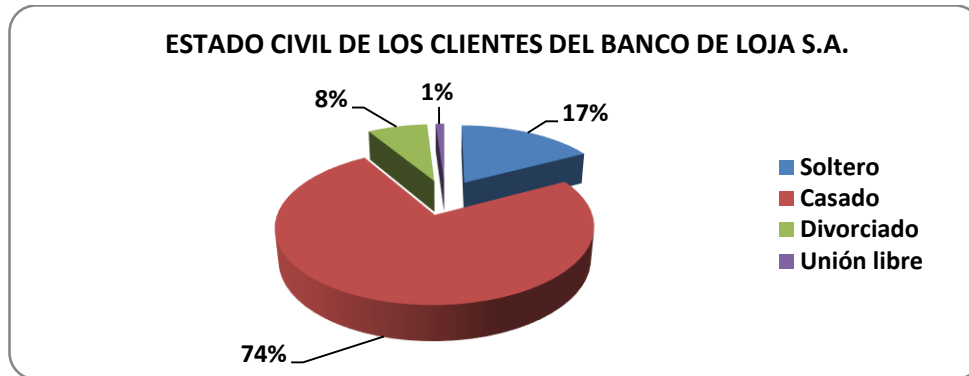


Fuente. Aplicación de encuestas

La figura 8; permite observar que el 69% de los clientes se encuentran entre 31 y 50 años; 21% entre 20 y 30 años; 10% entre 51 a 60 años; lo que establece que la mayor parte de los clientes son personas con años de experiencia capaces de iniciar nuevos negocios que ayuden a la sociedad, seguido de un gran porcentaje de jóvenes que están incursionando en la actividad del desarrollo y del emprendimiento.

Pregunta 1.3. ¿Estado civil de los clientes?

Figura 9. Porcentaje de participación por edad de los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

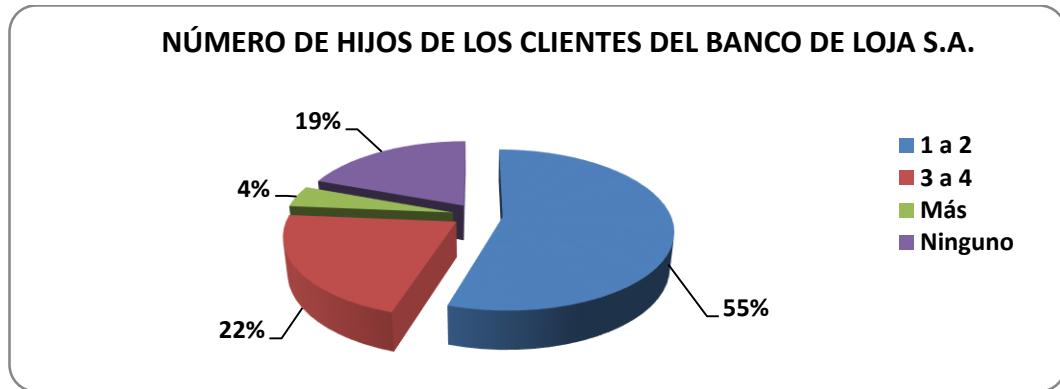


Fuente. Aplicación de encuestas

En la figura 9; se observa que el 74% de los clientes son casados; 17% son solteros; 8% son divorciados y tan solo un 1% viven en unión libre, lo que se conoce que las personas de estado civil casadas son más responsables a la hora de administrar los recursos que las personas solteras, por cuanto sus recursos económicos se destinan principalmente para atender las necesidades de su hogar. Realmente lo importante es determinar la responsabilidad del comerciante al momento de adquirir obligaciones con terceras personas y cómo responden a las mismas.

Pregunta 1.4. ¿Número de hijos de los clientes?

Figura 10. Porcentaje del número de hijos que tienen los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

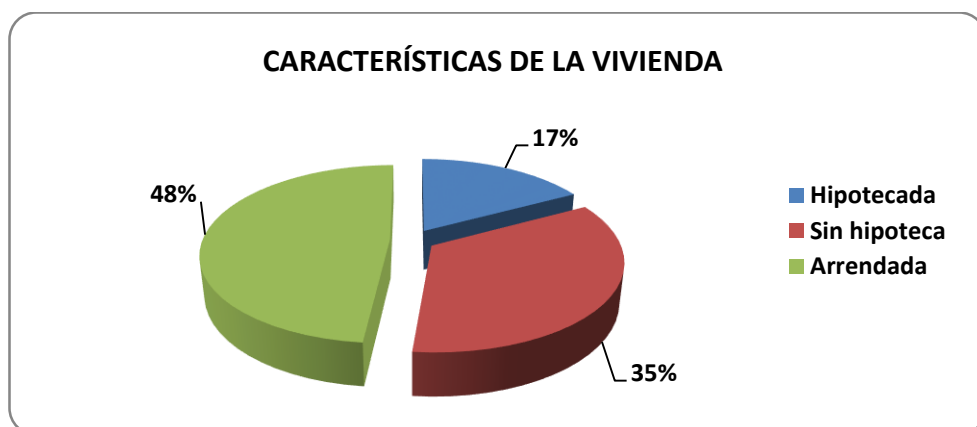


Fuente. Aplicación de encuestas

Como se observa en la figura 10, permite establecer que el 55% de los clientes, tienen entre 1 y 2 dos hijos; el 22% tienen entre 3 y 4 hijos; el 19% no tienen hijos y tan solo el 4% tienen más; el predominio en la sociedad lojana en lo que respecta al número de hijos se ubica acorde a las estadísticas nacionales, los ecuatorianos prefieren tener de 1 a 2 hijos.

Pregunta 1.5. ¿Tipo de vivienda que tienen los clientes?

Figura 11. Porcentaje de las características de las viviendas, clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)



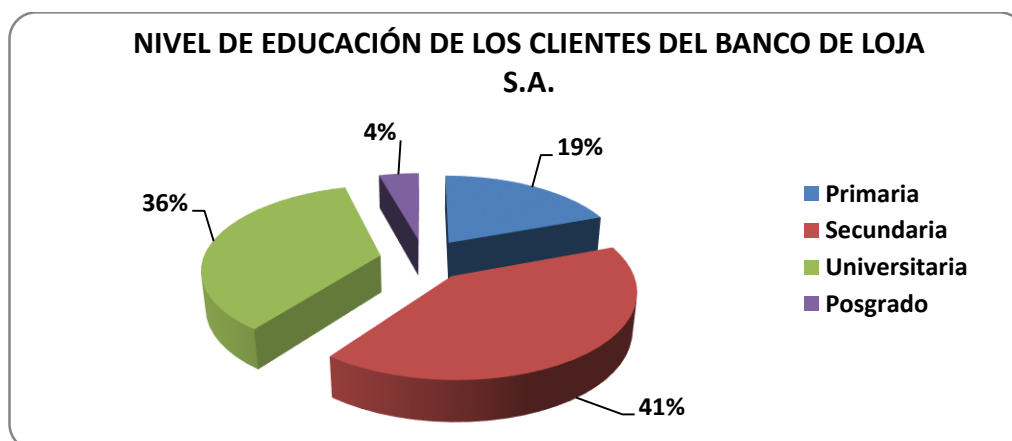
Fuente. Aplicación de encuestas

Como se observa en la figura 11; el 48% de los clientes manifiesta que arrienda la casa donde vive; el 35% dicen tener su casa sin hipotecar y el 17% mantienen su casa con hipoteca, lo que demuestra un alto porcentaje de clientes que no poseen vivienda, así mismo los clientes que desde años mantienen negocios han adquirido vivienda y los que manifiestan tenerla hipotecada, aducen que es la única forma de acceder a un crédito.

Nivel de educación de los clientes

Pregunta 2.1. ¿Su nivel de educación es?

Figura 12. Porcentaje del nivel de educación de los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

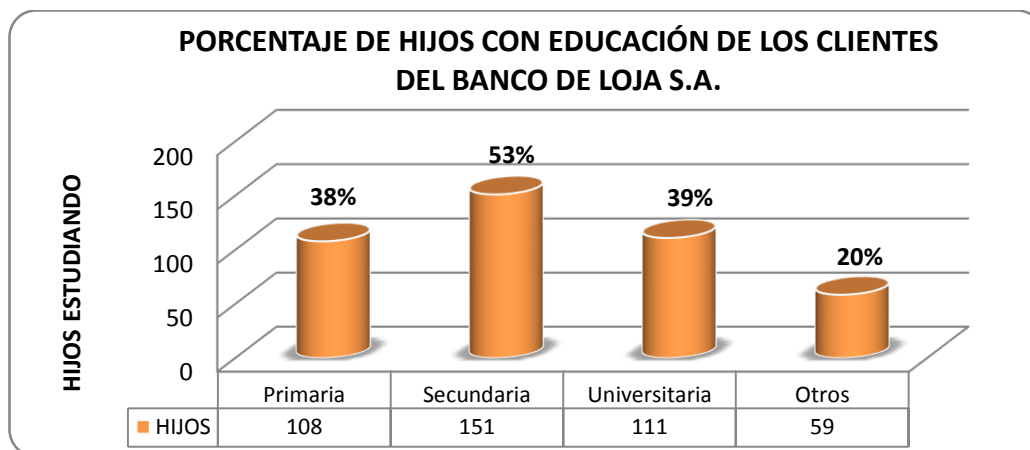


Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 12; el 41% de los clientes, tienen un nivel de educación secundario; 36% tiene universidad; 19% primaria y tan solo un 4% tiene posgrado, con lo que se puede deducir que un gran número de clientes tiene un nivel de educación alto, factor que favorece la iniciativa y el emprendimiento por parte de los clientes.

Pregunta 2.2. ¿Cuántos de sus hijos estudian?

Figura 13. Porcentaje y nivel de educación de los hijos de los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)



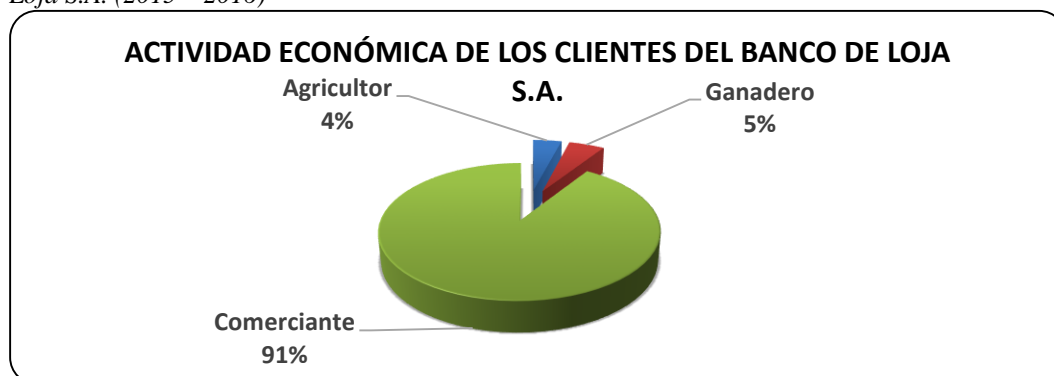
Fuente. Aplicación de encuestas

La figura 13; permite observar, que del 100% de los encuestados 53% tienen hijos en la secundaria; 39% tienen hijos en universidad, 38% tienen hijos en primaria y el 20% los tienen en otro tipo de enseñanza; todos los encuestados consideran que la educación es de suma importancia en el futuro de sus hijos, puesto que los mismos podrían aportar con ideas para nuevos emprendimientos.

Situación Económica

Pregunta 3.1. ¿A qué actividad económica se dedica?

Figura 14. Porcentaje de la actividad económica a la que se dedican los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

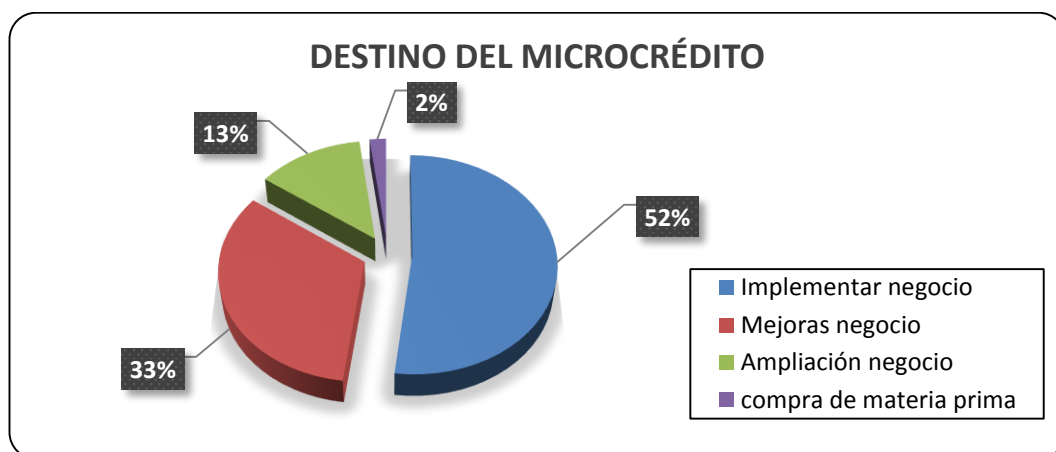


Fuente. Aplicación de encuestas

Como se observa en la figura 14; el 91% de los clientes, en la ciudad de Loja se dedican al comercio; 6% son ganaderos y 4% son agricultores; por lo tanto, la mayor actividad económica a nivel de clientes la ocupa el sector comercial, puesto que desde aquí se generan fuentes de empleo para nuevos emprendimientos en un futuro.

Pregunta 3.2. ¿El destino del microcrédito fue?

Figura 15. Porcentaje del destino del microcrédito otorgado a los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

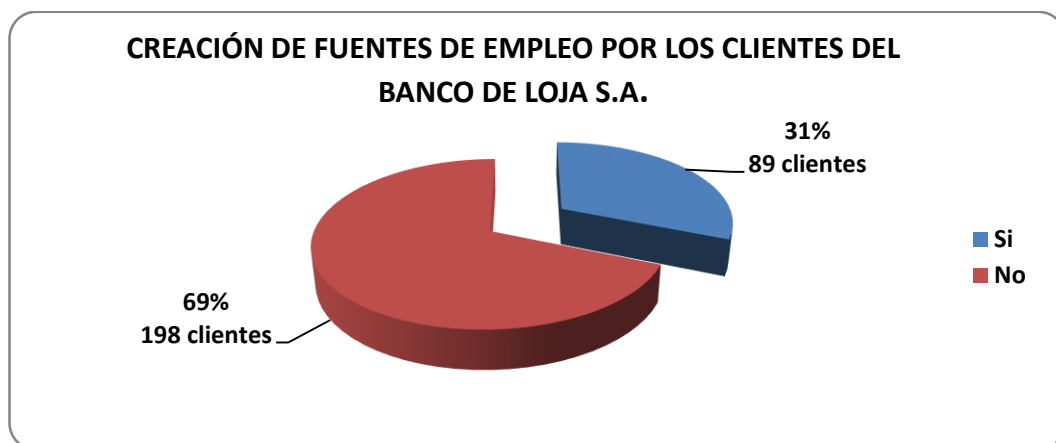


Fuente. Aplicación de encuestas

El 52% de los clientes, empleó el microcrédito para implementar un negocio; 33% para mejorar el negocio; 13% para ampliar el negocio y tan solo un 2%, para otros destinos (compra de materia prima, manufactura, etc.), como se aprecia en la figura 15. La iniciativa y el impulso son parte de las cualidades que mantienen los clientes del banco, factor que favorece la actividad y la prestación de este tipo de servicios por parte de la entidad.

Pregunta 3.3. ¿Con el microcrédito otorgado generó fuentes de trabajo?

Figura 16. Porcentaje de afirmación sobre si se ha creado o no puestos de empleo por los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

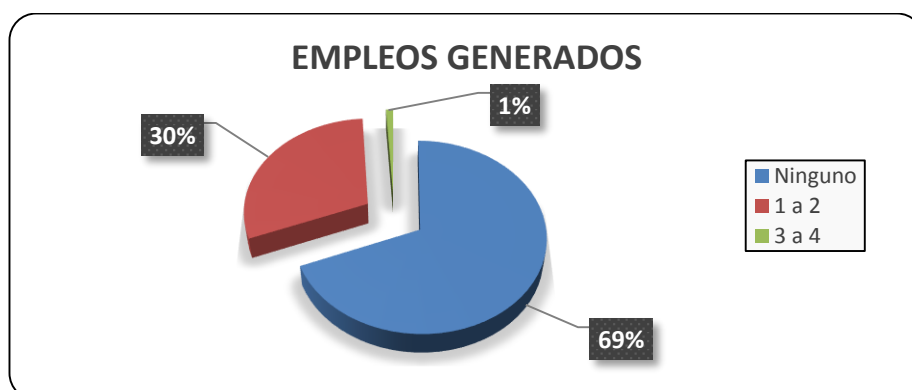


Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 16; el 69% de los clientes, menciona que no han creado fuentes de trabajo; en tanto que el 31% aduce que sí han generado fuentes de trabajo, que las condiciones de vida han mejorado notablemente y de hecho han requerido del apoyo de recursos humanos para el correcto manejo de las actividades.

Pregunta 3.4. ¿Cuántos empleos ha generado?

Figura 17. Porcentaje de fuentes de empleo generados por los clientes del Banco de Loja S.A. (2015 – 2016)

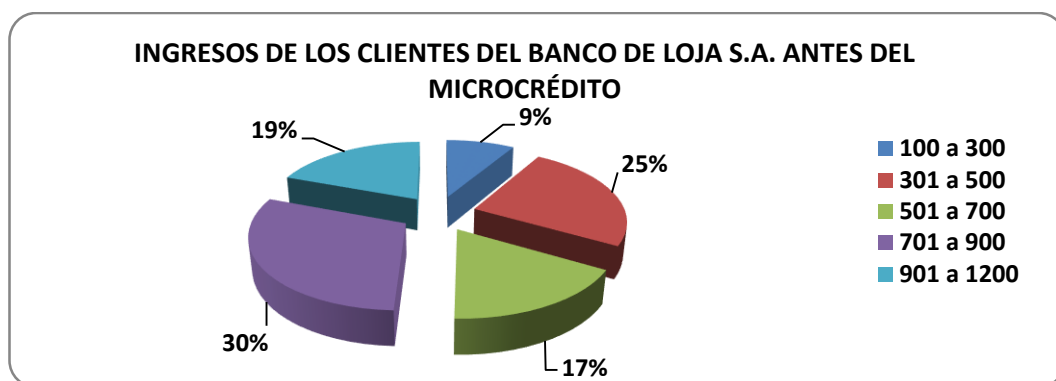


Fuente. Aplicación de encuestas

El 69% de los clientes, aducen no haber generado ningún puesto de trabajo con el microcrédito otorgado; 30% dice que ha generado de 1 a 2 puestos y tan solo el 1% a creado de 3 a 4 puestos de trabajo; como se observa en la figura 17; por lo tanto se evidencia notablemente que los microcréditos son una fuente de generación de empleo.

Pregunta 3.5. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales, antes y después del microcrédito?

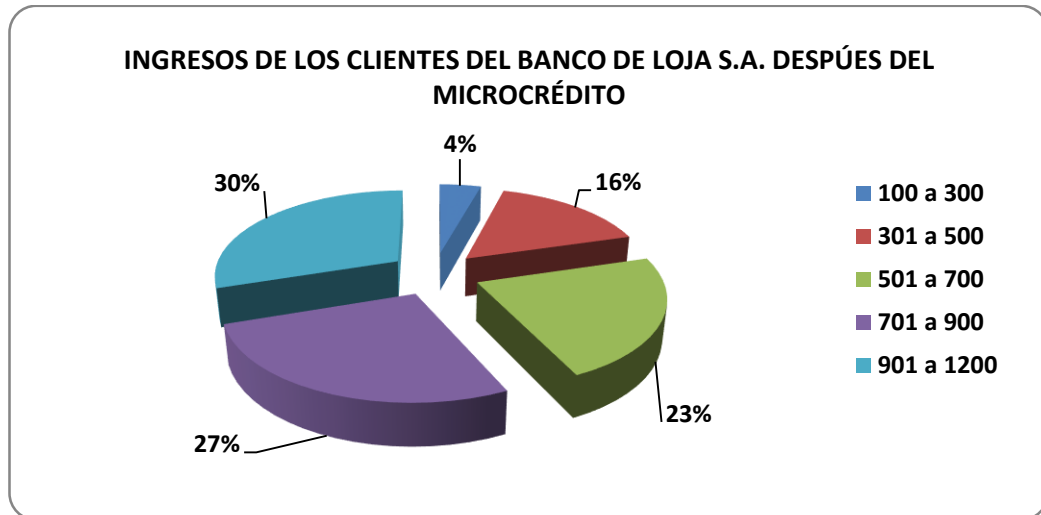
Figura 18. Porcentaje de ingresos que mantenían los clientes del Banco de Loja S.A., antes del microcrédito (2015 – 2016)



Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 18; el 30% de los clientes, disponía de ingresos antes del microcrédito, entre \$701 a 900; el 25% disponía de ingresos entre \$301 a 500; 19% entre \$901 a 1200; 17% entre \$501 a 700 y el 9% mantiene ingresos entre \$100 a 300, lo que establece que los ingresos promedios de la mayor parte de los clientes se ajustan a lo que establece la media nacional, (\$500 a 1000).

Figura 19. Porcentaje de ingresos que tienen los clientes del Banco de Loja S.A., después del microcrédito (2015 – 2016)



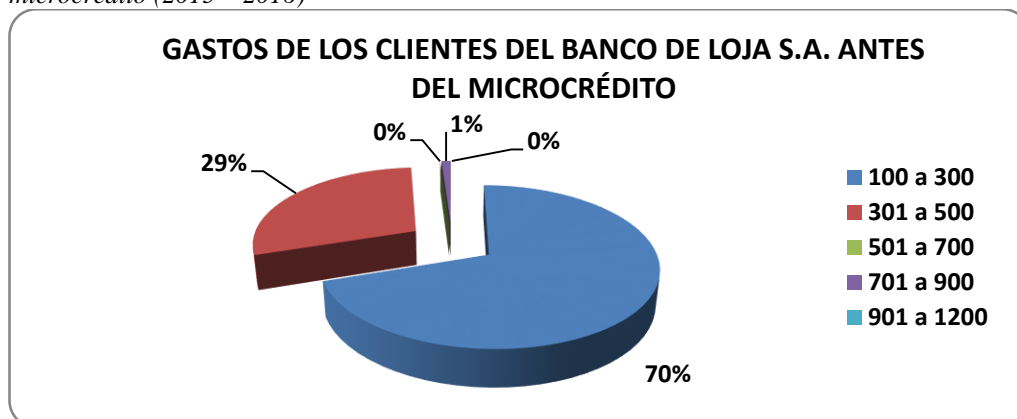
Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 19; el 30% de los clientes mantiene ingresos después del microcrédito entre \$901.00 a 1200.00; 27% mantiene ingresos entre \$701 a 900; 23% entre \$501 a 700; 16% entre \$301 a 500 y el 4% mantiene ingresos entre \$100 a 300.

Sin lugar a dudas la condición económica de los clientes mejoró en un 11%, puesto que sus ingresos aumentaron de \$701 a \$900 una vez recibido el microcrédito, factor que se puede apreciar en la figura 19.

Pregunta 3.6. ¿Cuál es el monto de sus gastos mensuales, antes y después del microcrédito?

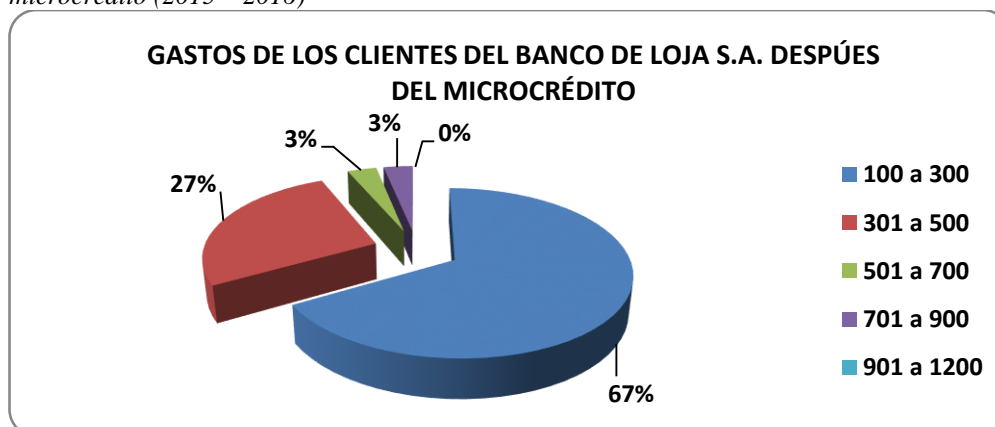
Figura 20. Porcentaje de gastos que tienen los clientes del Banco de Loja S.A., antes del microcrédito (2015 – 2016)



Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 20; el 70% de los clientes, antes del microcrédito mantenían gastos entre \$100 a 300; 29% mantenía gastos entre \$301 a 500 y tan solo 1% mantiene gastos entre \$701 a 900. Lo que se puede observar que los gastos son limitados entre los clientes, la mayor parte de ellos 201 clientes, no sobrepasan los \$300.00 dólares mensuales de gastos.

Figura 21. Porcentaje de gastos que tienen los clientes del Banco de Loja S.A., después del microcrédito (2015 – 2016)

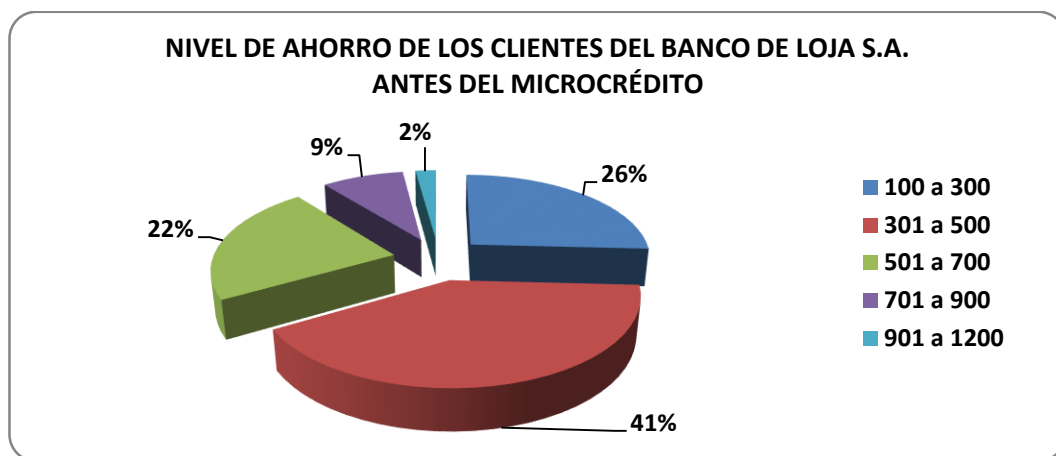


Fuente. Aplicación de encuestas

La figura 21; establece que el 67% de los clientes, una vez recibido el microcrédito mantiene gastos entre \$100 a 300; 27% dispone de gastos entre \$301 a 500; 3% únicamente gasta entre \$501 a 700 y el otro 3% entre \$701 a 900. Como se puede apreciar los gastos aumentaron, factor que se le atribuye al incremento en los ingresos.

Pregunta 3.7. ¿Cuál era su ahorro mensual, antes y después del microcrédito?

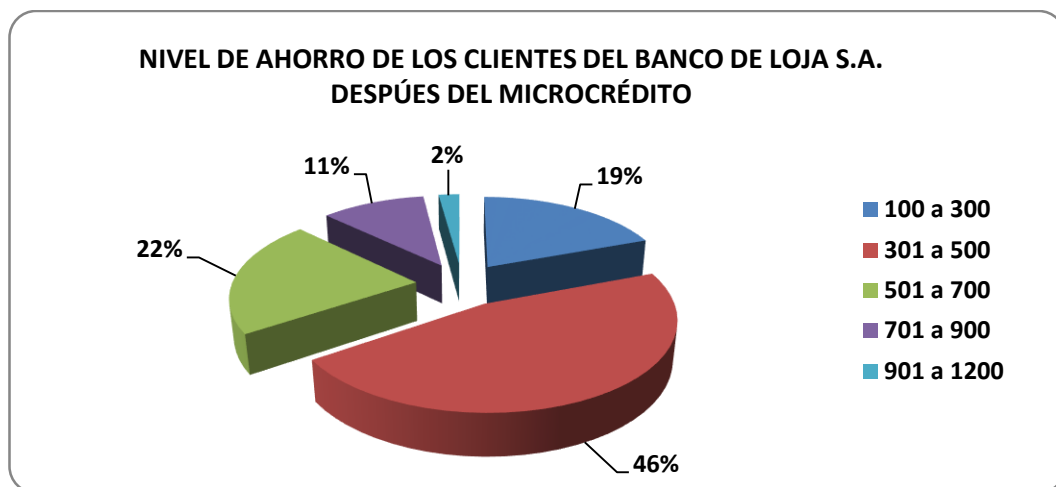
Figura 22. Porcentaje de ahorro que tienen los clientes del Banco de Loja S.A., antes del microcrédito (2015 – 2016)



Fuente. Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 22; el 41% de los clientes antes del microcrédito mantenían un ahorro entre \$301 a 500; 26% disponían de un ahorro entre \$100 a 300; 22% conservaban un ahorro entre \$501 a 700; 9% entre \$701 a 900 y tan solo el 2% entre \$901 a 1200; el ahorro como se puede apreciar es importante entre los clientes, como previsión ante posibles contratiempos.

Figura 23. Porcentaje de ahorro que tienen los clientes del Banco de Loja S.A., después del microcrédito (2015 – 2016)



Fuente: Aplicación de encuestas

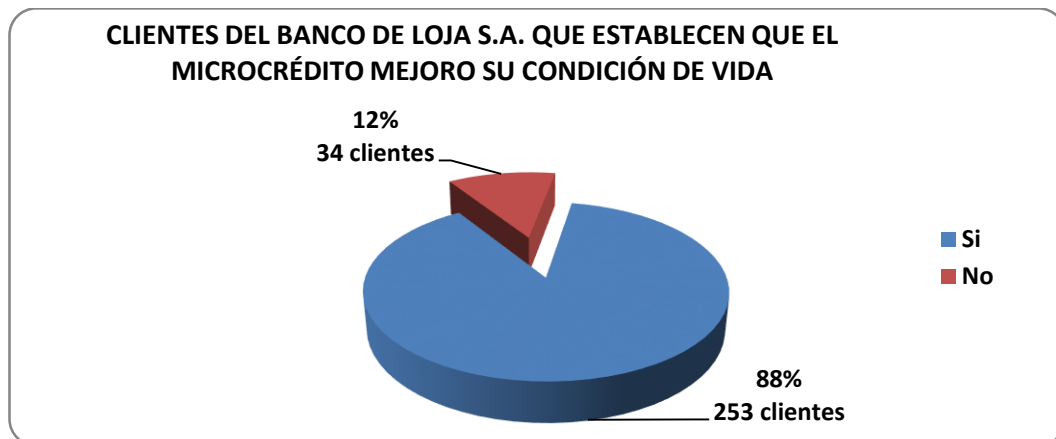
La Figura 23; establece que el 46% de los clientes del Banco de Loja S.A., de la ciudad de Loja, una vez recibo el microcrédito ahorran entre \$301 a 500; 22% entre \$ 501 a 700; 19% entre \$100 a 300; 11% entre \$ 901 a 1200 y tan solo un 2% reserva entre \$ 901 a 1200.

Aunque al ahorro denota un ligero aumento, los clientes no destinan técnicamente una cantidad por ahorro, lo hacen por costumbre para posibles contratiempos que se presenten en sus hogares.

Datos de satisfacción del cliente.

Pregunta 4.1. ¿Considera Usted que el microcrédito recibido le permitió mejorar satisfactoriamente sus condiciones de vida?

Figura 24. Porcentaje de satisfacción de los clientes del Banco de Loja S.A., después de recibir el microcrédito (2015 – 2016)

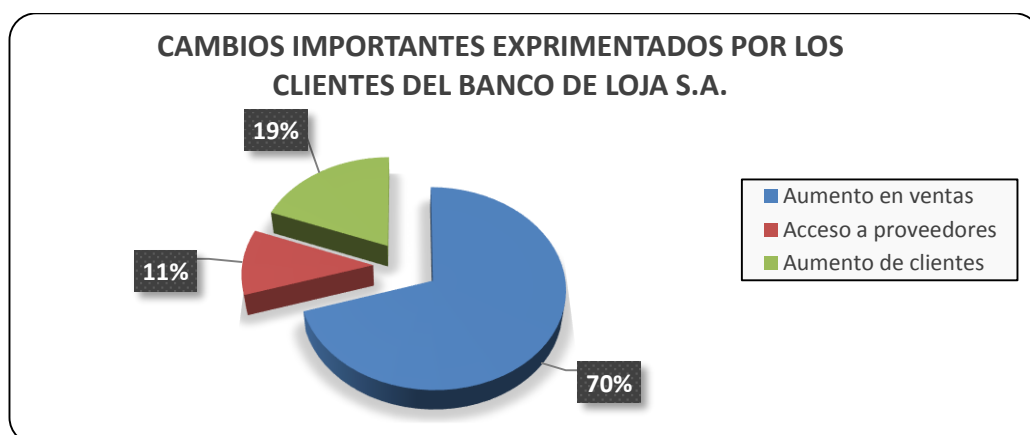


Fuente. Aplicación de encuestas

La Figura 24; establece que el 88% de los clientes una vez recibido el microcrédito, ha mejorado su condición de vida logrando satisfacciones personales, el 12% dice que no le ha permitido mejorar su posición económica. Como se aprecia el microcrédito es una herramienta de progreso que contribuye a optimizar el nivel de vida de la población.

Pregunta 4.2. ¿Qué cambios importantes ha experimentado después del microcrédito?

Figura 25. Porcentaje de satisfacción por los cambios experimentados por los clientes del Banco de Loja S.A., después de recibir el microcrédito (2015 – 2016)

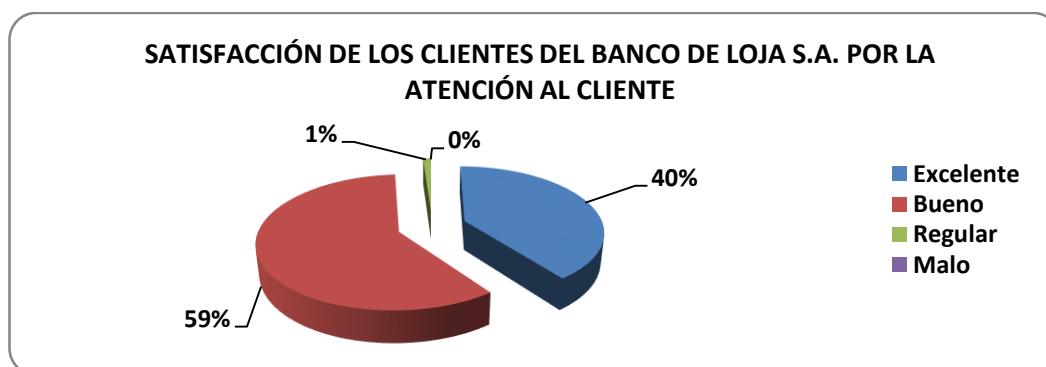


Fuente. Aplicación de encuestas

En la figura 25; se aprecia que el 70% de los clientes una vez recibido el microcrédito ha experimentado un aumento de ventas en su negocio; 19% ha logrado aumento en el número de sus clientes; 11% ha logrado un mayor acceso a proveedores. Como se ha analizado el microcrédito permite optimizar las condiciones de vida de los beneficiarios, esto les ayuda a expandirse y obtener mayores ingresos en la actividad que emprendan mejorando así su nivel de vida.

Pregunta 4.3. ¿Cómo califica la calidad del servicio que brinda el Banco de Loja S.A.?

Figura 26. Calificación porcentual que le asignan los clientes al Banco de Loja S.A., por los servicios prestados (2015 – 2016)

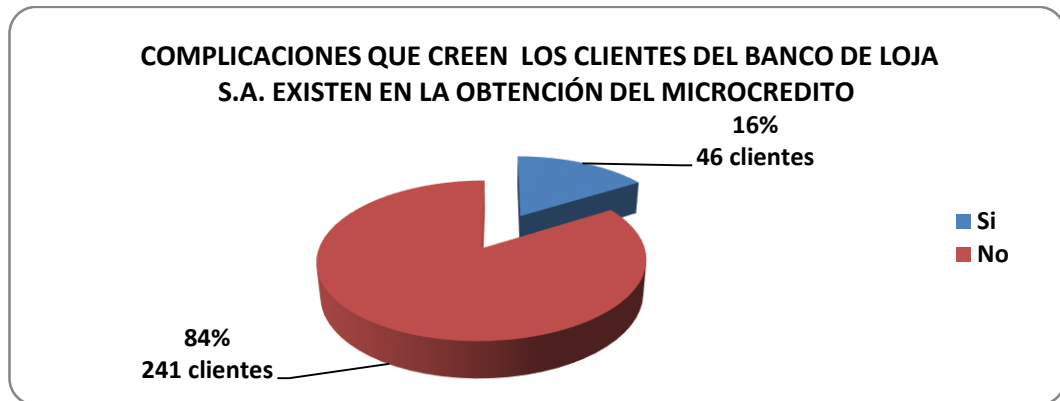


Fuente. Aplicación de encuestas

En la figura 26, se observa que para el 59% de los clientes, el servicio que presta la entidad financiera es buena; el 40% expresa que es excelente y tan solo un 1% lo considera regular; bajo estos resultados se hace necesario mejorar la forma de ofrecer los servicios ya que esta es la puerta de entrada a una mayor cobertura y posicionamiento a nivel del mercado local, a mayor grado de satisfacción del cliente, mayor cobertura para los servicios que ofrece la entidad bancaria.

Pregunta 4.4. ¿Considera Usted que los requisitos para la obtención del microcrédito son complicados?

Figura 27. Nivel porcentual sobre las complicaciones en los requisitos para obtener un microcrédito (2015 – 2016)

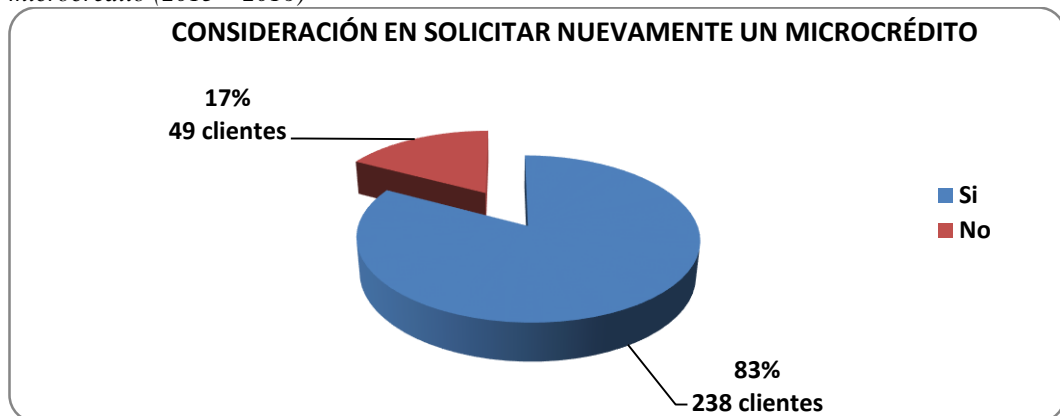


Fuente: Aplicación de encuestas

Como se aprecia en la figura 27; el 84% de los clientes dice que no existen complicaciones en los requisitos para obtener un microcrédito, pero un 16% estima que sí; por lo tanto aunque parezca un número reducido de clientes es importante trabajar en ese porcentaje para lograr que el 100% de los clientes mantenga el criterio que la tramitología en la obtención de un microcrédito es muy simple en esta entidad bancaria.

Pregunta 4.5. ¿Volvería Usted a solicitar un microcrédito en el Banco de Loja S.A.?

Figura 28. Nivel porcentual de aceptación de los clientes para solicitar nuevamente un microcrédito (2015 – 2016)

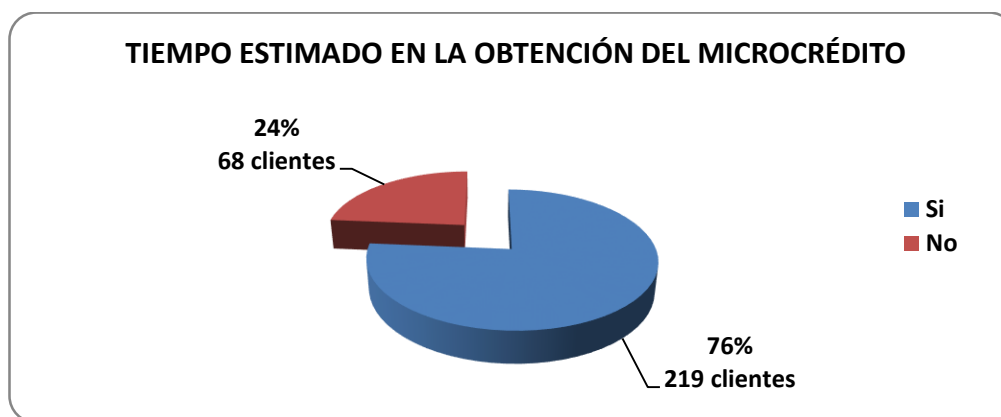


Fuente. Aplicación de encuestas

La figura 28, permite observar que el 83% de los clientes solicitarían nuevamente un microcrédito, por lo tanto hay un alto nivel de aceptación por el servicio; el 17% no desean solicitar nuevamente un microcrédito, por lo que se hace necesario apuntar a este grupo de personas a fin lograr recuperar esa cartera de clientes.

Pregunta 4.6. ¿Considera Usted que el tiempo de aprobación del microcrédito es el adecuado?

Figura 29. Nivel porcentual sobre si el tiempo que se tardan en dar el microcrédito es el adecuado o no por parte de los clientes (2015 – 2016)



Fuente. Aplicación de encuestas

Como muestra la figura 29; para el 76% de los clientes el tiempo es el adecuado en la obtención de un microcrédito; pero para un 24% no es así, estos consideran que se tardan mucho tiempo en el desembolso, por lo tanto es importante canalizar un método que permita una mayor eficiencia y menor tiempo en la colocación de los microcréditos a fin de lograr una mayor satisfacción en los clientes.

Conclusión del objetivo 2

Sobre el aporte que el microcrédito ha generado de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, se pudo fundamentar que el 80% de los clientes del Banco, son hombres y el 20% mujeres, lo que establece que la mayor parte de los clientes son personas con años de experiencia, seguidas de un

buen número de jóvenes que están incursionando en la actividad; factor que favorece la iniciativa y el emprendimiento, así mismo, el grado de satisfacción por el servicio recibido el microcrédito es una herramienta de progreso, que contribuye a mejorar el nivel de vida de la población que les permite expandirse y obtener mayores ingresos, se hace necesario mejorar la forma de ofrecer los servicios, ya que esta es la puerta de entrada a una mayor cobertura y posicionamiento a nivel del mercado local, siendo importante canalizar un método que permita una mayor eficiencia y menor tiempo en la colocación de los microcréditos.

Propuesta para el mejoramiento de los procesos, para la obtención de un microcrédito en el Banco de Loja S. A.

La presente propuesta se enfocará en la sección Microfinanzas; para tener un mayor entendimiento sobre la problemática es conveniente presentar un desglose de los servicios que oferta el Banco de Loja, S.A., en cuanto a esta línea de crédito, ya que la Institución como tal, cubre un sinnúmero de servicios.

Sobre los resultados de la encuesta y en referencia al nivel de satisfacción que los clientes del Banco mantienen se presentará un análisis FODA, en base al estudio del ambiente interno: Fortalezas y Debilidades y del ambiente externo: Oportunidades y Amenazas; que se lograron recabar a través de las entrevistas y las encuestas aplicadas, tanto al personal operativo de la Institución, como a los clientes encuestados, de los resultados se tomaron los elementos de mayor relevancia, ya sea para incrementar una fortaleza o subsanar una debilidad, contrarrestar una amenaza o aprovechar una oportunidad.

**Análisis FODA, servicio del microcrédito en el Banco de Loja S.A.,
componentes para su análisis**

Figura 30. Componentes del FODA, factores a intervenir para su valoración (2015 – 2016)



Fuente. Análisis externo e interno de la problemática

Cuadro 32.
Análisis FODA

	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización estructural sólida. • Departamento especializado en microfinanzas. • RR-HH capacitado y comprometido. • Atención flexible y versátil. • Permite integrar ahorro, crédito y pago. • Amplia red de sucursales. • Sólido y consolidado posicionamiento en el mercado. • Asesores de campo para promocionar los productos. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar una nueva plataforma tecnológica, que le acceda a operar en la realidad de las exigencias de las transformaciones financieras. • Exceso de tramitología. • Tasas de interés muy elevadas. • Altos costos operacionales. • Plazos, muy cortos. • El Plan de Políticas del Microcrédito, dista mucho de lo que se muestra al público. • Restricciones legales internas que no permiten bajar las tasas de interés.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura para este tipo de financiamiento a nivel de micro y pequeñas empresas o negocios. • La ciudad de Loja es una urbe altamente comercial y burocrática, lo que la vuelve de alto consumo, componente favorable para este tipo de servicios. • Mercado objetivo con potencial de crecimiento alto. • Falta de cobertura en localidades pequeñas (barrios, parroquias, etc.), donde tiene 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FO</p> <p>FO1.-En base a su estructura organizacional, se potencie el mercado de las microfinanzas. (F1-F2-F3-O1-O2-O3)</p> <p>FO2.- Que se realicen estudios de factibilidad con el fin de crear nuevas sucursales, a fin de ampliar la cobertura de los servicios. (F5-F6-O4-O5)</p> <p>FO3.- Implementar nuevos productos y servicios que permitan una mayor cobertura a</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DO</p> <p>DO1.-Generar un sistema operativo que permita un trabajo coordinado y multidisciplinario entre todo el personal involucrado en la gestión microcrediticia, a fin de minimizar tiempo, uso de recursos y lograr gestión de calidad. (D1-O1)</p> <p>DO2.- Generar estrategias de posicionamiento en el mercado, a través de alianzas, que le permitan tomar fuerza en el mercado(D2-D3-O3-O4)</p>

<p>amplia presencia la competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantía del estado en sus transacciones. 	<p>nivel local, regional y nacional, respaldados por la solvencia del Banco y garantía del estado. (F8-O5)</p>	<p>DO3.- Generar políticas de microcrédito, que puedan ser manejadas a nivel interno de la institución, para disminuir las tasas de interés y hacerlas más atractivas al público. (D5-D6-O6)</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo país y contracción económica. • Fuerte ingenio en el mercado de instituciones financieras, cajas comunales, cooperativas, cajas ahorro y crédito, etc. • Excesivo endeudamiento por parte de los posibles clientes, que en algún momento podrían quedar en posición de no pago. • Presencia de competencia y la oferta de los servicios ofrece. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS FA</p> <p>FA1.- Realizar campañas de educación financiera para clientes y no clientes, del banco inculcando el ahorro. (F2-F3-A3)</p> <p>FA2.- Mejorar los servicios para lograr, calidad y agilidad en los procesos, menor tiempo y rápido desembolso. (F4-F5-A4).</p> <p>FA3.-Dentro del plan estratégico establecer planes de contingencia, que permitan renegociación de deudas y flexibilidad en los pagos (F7-A3).</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DA</p> <p>DA1.-Implementar, generar y vincularse páginas electrónicas(D1-D2-A2-A4)</p> <p>DA2.- Establecer planes contingencia en caso de crisis económicas, falta de liquides u otros agentes económicos que pudieren alterar la estructura y posición de la entidad. (D5-D6-A1)</p> <p>DA3.-Romper los esquemas tradicionales, a través de la incorporación de un sistema administrativo eficiente, donde la institución pueda tomar decisiones que favorezcan su crecimiento y rentabilidad. (D4-A2-A4)</p>

Fuente. Banco de Loja, Estudio de campo, análisis de la problemática

Mediante el análisis FODA, se establece que entre las oportunidades que presenta el Banco de Loja S.A., se ha consolidado como un referente en la Zona Sur del Ecuador, el Banco además mantiene una buena relación con sus clientes, atributo que se ha afianzado en base a la fidelidad de los lojanos; aunque en los últimos años la competencia este ganando espacio por las ventajas que ofrece en sus servicios.

Con respecto a las Debilidades que se han observado, el otorgamiento de los microcréditos por parte del Banco (en los periodos 2015 – 2016), sin lugar a dudas, el cambio en los procesos tecnológicos es una estrategia inmediata, dado que la competencia la usa como una táctica para ganar clientes; así mismo, las alianzas son de carácter prioritario, estas permitirán llegar a un mayor segmento del mercado; y llevar a cabo un plan que también sirva para contrarrestar las amenazas del mercado y la competencia.

Las Oportunidades, determinan un mercado potencial para la colocación de microcréditos, a nivel de otros segmentos del mercado, nuevos clientes, ampliar la cobertura a las micro y pequeñas empresas o negocios, con atractivos planes de financiación; asesoría personalizada.

Las Amenazas que se presentan se identifican indiscutiblemente con el riesgo país y la recesión económica, que está experimentado el Ecuador en estos últimos años, factor al que se atribuye al descenso en las colocaciones entre el 2015 y

2016; además de las restricciones legales internas que no le permiten bajar las tasas de interés, no le hacen competitivo frente a los otros bancos y cooperativas de la localidad, limitando su campo de acción que ofrece solo a un universo de clientes; la fuerte penetración en el mercado de instituciones financieras, cajas comunales, cooperativas, cajas ahorro y crédito, etc., es uno de los factores que está limitando el accionar del Banco, motivo más que suficiente para emprender una campaña más agresiva hacia la captación de nuevos clientes

Las variables más significativas del macro ambiente, se relacionan directamente: con los indicadores económicos del país, como con los elementos dominantes en el desarrollo de cada actividad productiva. Estas variables por su característica exógena no se pueden modificar y son de suma importancia en la toma de decisiones.

PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO, POR PARTE DEL BANCO DE LOJA S.A., EN LA CIUDAD DE LOJA

El Banco concederá microfinanciamiento para todo tipo de actividad económica: comercio, micro emprendimiento, micro industrialización, mediana y micro empresa, investigación, turismo, servicios, agricultura, ganadería, acuicultura, manufactura, etc., a nivel local, regional y nacional, donde el banco tenga o considere oportuna su presencia; apoyando con ello al desarrollo de la producción, a la generación de fuentes de empleo, a mejorar el nivel de vida de la población y dinamizar la economía local, regional y nacional.

La política contempla que el monto máximo a prestar no puede ser mayor a USD 30.000, para cualquiera de las modalidades o tipos de microcréditos. Los microcréditos otorgados por el Banco se concederán a corto, mediano y largo plazo, previo al análisis y apoyo en la elaboración y desarrollo de un plan de negocios. El plazo de financiamiento deberá ser regulado y fijado en base al tipo de proyecto, actividad o destino de la inversión a ser financiada.

En el desenvolvimiento histórico del Banco, la tasa de interés aplicada a los diferentes productos del microcrédito, han sido establecidos en base a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, en donde, se le permita definir una estrategia, que puede hacer que se baje la tasa de interés, con el fin de hacer más atractivo este tipo de servicio y contrarrestar los efectos de la competencia, sobre la cartera de clientes.

Con relación a la garantía exigida para el otorgamiento de los microcréditos, y bajo el esquema tradicional, se debe proponer estrategias que permita garantizar las inversiones, pero también minimizar el impacto sobre los clientes; tradicionalmente el Banco concede préstamos con las modalidades de garantías, personales, prendarias e hipotecarias. La primera tendrá una mayor incidencia o peso en la cartera de microcréditos pequeños, involucrando a sectores que no son sujetos de crédito por parte de la banca formal y donde se encuentra un gran segmento de posibles clientes.

Con respeto a la gestión, la atención al cliente, debe ser la herramienta principal, para mejorar los procesos de: calidad y calidez, atención personalizada, trámites oportunos, exigencias mínimas, eliminación de tramitología innecesaria y burocratización en los procesos, tecnología acorde a la realidad de la bancarización moderna y exigencia del cliente y la competencia, eficiencia en los procesos, ligereza en los trámites, capacidad y liderazgo en la toma de decisiones, por parte del oficial de microcrédito, su superior y los directivos.

En base a los aspectos señalados, se puede establecer que la política del microcrédito, aunque, ha sido relevante para la Institución: 37% (2015) y 30% (2016), del total general de créditos concedidos durante los periodos en estudio, no ha tenido una repercusión a nivel social o afectado a la competencia; las microfinanzas no son prioridad institucional, el riesgo que conllevan este tipo de servicios bancarios, genera cierta resistencia del personal involucrado hacia la apertura del mismo.

Los microcréditos en Banco de Loja S.A.:

Son operaciones de crédito cuyo destino será el financiamiento de actividades productivas y de comercialización, que mantenga el cliente, los mismos que se caracterizan por ser oportunos y de fácil acceso:

- Microcrédito minorista: \$100-1000.
- Microcrédito acumulación simple: \$1001-10.000.
- Microcrédito acumulación ampliada: \$10.001-\$30.000.

Los requisitos para acceder a esta línea de crédito se describen a continuación:

- Copia de cédula (titular, garantes y cónyuges).
- Copia de RUC o RISE.
- Copia de facturas de compra o referencia comercial.
- Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseer)
- Copia del predio urbano actualizado (en caso de poseer bien inmueble)
- Si el cliente es ganadero, se adiciona la copia de CONEFA
- Tener antigüedad mínima de un año en actividad comercial o de servicios.

Descripción del proceso de microcrédito

El proceso de microcrédito tarda por lo general un lapso de 3 A 4 días, desde el momento que el cliente se acerca al banco hasta el desembolso final. Es el tiempo estimado el cual se respeta en las concesiones del microcrédito, este tiende a variar cuando el cliente no presenta la documentación respectiva, de manera oportuna o se presentan factores externos ajenos a la voluntad de la institución.

Cuadro 33.

Tiempo estimado en el proceso del microcrédito en el Banco de Loja S.A., en la actualidad

PROCESO DE MICROCRÉDITO		
PERSONAL	ACTIVIDAD	TIEMPO
ASESOR MICROFINANZAS	1. Asesorar al cliente	10 minutos
SUPERVISOR MICROFINANZAS	2. Pre filtrado del cliente	20 a 25 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	3. Solicitar RQ para la operación de garantía	15 minutos
SUPERVISOR MICROFINANZAS	Verificación si el cliente aplica o no	2 horas
ASESOR MICROFINANZAS	4. Verificar RQ, para operación de garantía	1 hora
SUPERVISOR MICROFINANZAS	5. Delegar un asesor	10 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	6. Coordinar la visita (levantamiento de información del cliente)	10 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	7. Levantamiento de información	2 horas
ASESOR MICROFINANZAS	8. Análisis de información (capacidad de pago)	2 horas
ASESOR MICROFINANZAS	9. Consultar al cliente si se continua con el proceso bajo las condiciones de la operación (solicita documentos faltantes)	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	10. Crear o actualizar datos del deudor	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	11. Crear y actualizar garantía	15 minutos
ASESOR LEGAL	12. Informe legal (solo aplica si es bajo garantía hipotecaria)	1 hora
ASESOR MICROFINANZAS	13. Crear o actualizar datos del garante	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	14. Crear solicitud de crédito	30 minutos
OFICIAL DE RIESGOS (UAC)	15. Emitir informe de riesgos	1/2 día
COMITÉ DE APROBACIÓN (UAC)	16. Aprobar operación de crédito	2 días
ASESOR MICROFINANZAS	17. Comunicar al cliente	10 minutos
AYUDANTE OPERATIVO MICROFINANZAS	18. Desembolso	10 minutos
TIEMPO MÍNIMO ESTIMADO		3-4DÍAS

Fuente. Banco de Loja

Estrategias y objetivos de gestión para mejorar los procesos de microcrédito en el Banco de Loja S.A.

El proceso para mejorar la gestión del microcrédito solo será posible cuando exista por parte del personal operativo un cambio radical, cuando el trabajo en equipo sea multidisciplinario encaminado a los objetivos institucionales: la satisfacción del cliente, el beneficio social y la rentabilidad institucional.

Las Estrategias y objetivos a considerar en la siguiente propuesta serían los siguientes:

Estrategia 1: Ampliar la cobertura de los destinos y servicios que ofrece el Banco en el campo de microcrédito

- Incrementar el financiamiento hacia otros segmentos de la sociedad, (personas de la tercera edad, estudiantes, investigadores, emprendedores, turismo, etc.).

Estrategia 2: Mantener y fortalecer los modelos de microcréditos existentes

- Fortalecer el financiamiento a los rubros más solicitados y mayormente demandados por los clientes.
- Acreditar los recursos en tiempo oportuno y de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Estrategia 3: Fortalecer la estructura de cobros de préstamos

- Organizar y capacitar al personal de cobranzas, definiendo un perfil en base a las exigencias y obligaciones de sus funciones.
- Afianzar y evaluar periódicamente los métodos de seguimiento y control del dinero desembolsado; brindando cursos y capacitaciones, en aspectos inherentes a las actividades emprendidas por los beneficiarios (ventas y emprendimiento), con la finalidad que el cliente invierta bien sus fondos. Es importante destacar que ello sólo será posible, en la medida que exista una base de datos acumulada de carácter interno, perfectamente sustentada y estructurada, que recoja la historia del desempeño del cliente por años, para analizar la evolución e historial crediticio del mismo.

Estrategia 4: Optimizar la estructura del departamento de microfinanzas, con las distintas áreas

- Mejorar la estructura organizacional para responder a las operaciones microcrediticias, actuales evitando de esta manera reprocesos en la colocación los créditos.
- Definir los métodos y canales necesarios, para la gestión de los procesos, en conjunto con la Dirección de Control de Riesgos.

Estrategia 5: Modernizar las operaciones a través del sistema informático, involucrando todas las actividades financieras de la institución.

- Contar con un sistema integrado de información.
- Instalar un sistema informático que integre y complemente a todas las áreas involucradas en la gestión del microcrédito, así como a las distintas actividades que realiza el departamento de microfinanzas.

Por lo tanto, la presente propuesta, tiene el fin de lograr minimizar tiempos y maximizar recursos, (humanos, materiales y tecnológicos).

Cuadro 34.

Tiempo estimado en el proceso del microcrédito en el Banco de Loja S.A, luego de la propuesta técnica

PROCESO DE MICROCRÉDITO		
PERSONAL	ACTIVIDAD	TIEMPO
ASESOR MICROFINANZAS	1. Asesorar al cliente	10 minutos
SUPERVISOR MICROFINANZAS	2. Pre filtrado del cliente	20 a 25 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	3. Solicitar RQ para la operación de garantía	15 minutos
SUPERVISOR MICROFINANZAS	Verificación si el cliente aplica o no	1 hora
ASESOR MICROFINANZAS	4. Verificar RQ, para operación de garantía	1 hora
SUPERVISOR MICROFINANZAS	5. Delegar un asesor	10 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	6. Coordinar la visita (levantamiento de información del cliente)	10 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	7. Levantamiento de información	2 horas
ASESOR MICROFINANZAS	8. Análisis de información (capacidad de pago)	4 horas
ASESOR MICROFINANZAS	9. Consultar al cliente si se continua con el proceso bajo las condiciones de la operación (solicita documentos faltantes)	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	10. Crear o actualizar datos del deudor	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	11. Crear y actualizar garantía	15 minutos
ASESOR LEGAL	12. Informe legal (solo aplica si es bajo garantía hipotecaria)	1 hora
ASESOR MICROFINANZAS	13. Crear o actualizar datos del garante	15 minutos
ASESOR MICROFINANZAS	14. Crear solicitud de crédito	20 minutos
OFICIAL DE RIESGOS (UAC)	15. Emitir informe de riesgos	2 horas
COMITÉ DE APROBACIÓN (UAC)	16. Aprobar operación de crédito	1/2 día
ASESOR MICROFINANZAS	17. Comunicar al cliente	10 minutos
AYUDANTE OPERATIVO MICROFINANZAS	18. Desembolso	10 minutos
TIEMPO MÍNIMO ESTIMADO		1 a 2 DÍAS

Fuente. Banco de Loja, Estudio de campo.



Figura 31. Flujograma de otorgamiento de crédito propuesto

Conclusión del objetivo 3

Con todo aquello se evidencia notablemente que se agiliza el proceso de desembolso del microcrédito, en la disminución de los tiempos y en el arduo trabajo de todas las áreas involucradas. Así mismo se menciona que, cuando el microcrédito sea respaldado bajo una garantía hipotecaria, se deberá emitir un informe jurídico el cual tarda aproximadamente una hora hasta ingresarse, caso contrario el tiempo de desembolso sería aún menor. De igual manera con los avances tecnológicos que nuestro entorno ha desarrollado, se facilita aún más la obtención de los documentos de respaldo puesto que la mayoría de ellos se encuentran en línea en las páginas gubernamentales.

Es así como se van observando cambios radicales en el proceso de microcrédito, ganando participación en el mercado y satisfacción en todos sus clientes.

g) Discusión

Banco de Loja S.A. es una entidad que se encarga de hacer intermediación financiera en diferentes puntos geográficos del país, esta entidad es regulada por la Superintendencia de Bancos. La discusión sobre las microfinanzas ha crecido notablemente en el ámbito local e internacional en los últimos tiempos. La declaración del año 2005 como “Año internacional de microcrédito” por parte de las Naciones Unidas tuvo como objetivo promover la discusión reconociendo “...que los programas de microcrédito han contribuido exitosamente en rescatar a la gente de la pobreza en varios países alrededor del mundo...”

Las microfinanzas han demostrado su eficacia para integrar a sectores históricamente excluidos del sistema financiero formal a través de distintos programas que se han desarrollado en todo el mundo. Su capacidad para lograr un buen desempeño y ser sustentables a través del tiempo ha quedado demostrada. A lo largo del presente trabajo se ha realizado un análisis de la situación financiera de esta entidad bancaria así mismo los procesos de crédito que se mantienen en ella. Para complementar la investigación se desarrolla un plan de mejoras detallando las propuestas que ayudarán a cambiar la realidad atravesada por el banco.

Realizando una comparación con la tesis denominada “Análisis del Microcrédito y su uso por parte de los Comerciantes del Mercado Central de la Ciudad de Cariamanga, cantón Calvas, Provincia de Loja, año 2015”, se identifica que microcrédito aporta positivamente a los comerciantes permitiéndoles generar

autoempleo, mejorar sus condiciones de vida, incrementar las ventas y por consiguiente aumentar sus ingresos. Sin embargo, se pudo evidenciar que la generación de empleo o de nuevos emprendimientos son aspectos en donde el microcrédito no ha contribuido de manera relevante y solamente ha servido para mantener o ampliar el negocio más no para generar nuevos negocios o nuevas plazas de trabajo y es en base a estas referencias se plantea el presente trabajo de investigación que tiene como objetivo fortalecer los procesos de microcrédito con el propósito de ganar mayor espacio en el sector bancario.

Finalmente, la investigación contiene la socialización de los resultados donde se explica a los directivos y colaboradores de la entidad cada uno de los puntos principales de la investigación dentro de los tres objetivos tratados anteriormente, en el que participaron activamente dando sus sugerencias aprobando y rechazando ciertos planteamientos.

Con la presente investigación se conoció los problemas de la entidad y se han planteado propuestas de mejora para que sean aplicadas y la entidad sea líder en la prestación de servicios financieros en la ciudad de Loja, donde sus clientes se sientan respaldados por la entidad y esta genere mayores servicios.

h) Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo investigativo se puede concluir que:

- La cuenta cartera de créditos, para el año 2015 representó un porcentaje de participación del 57.22% del total de activos, de igual manera para el año 2016 representó un 50.37% del total de activos, lo que se logra evidenciar una disminución en la colocación de los créditos debido: a que el aumento en el costo del crédito, el crecimiento del desempleo y la caída en las ventas en los negocios han provocado un mayor deterioro de la cartera monetaria.
- Para el año 2016 la cuenta cartera de crédito de consumo por vencer aportó con 36.13%, la cuenta cartera de crédito comercial por vencer contribuyó un 34.21%, en tercer lugar la colocación de la cartera de créditos inmobiliaria por vencer ocupó y tan solo un 0.006% la cartera de crédito productivo por vencer. La cuenta cartera de créditos para la microempresa por vencer en el año 2015 aportó con el 9.33% y 9.53% para el año 2016 ocupando el cuarto lugar en los productos ofertados por la institución financiera.
- El microcrédito es un aporte importante para mejorar las condiciones económicas de muchas familias en donde lamentablemente el microcrédito ha estado más vinculado al consumo que a la inversión, en el sentido de que las políticas crediticias de la institución financiera fomentan el consumo y no las actividades microempresariales, lo que competitivamente desfavorece el

incentivo microproductivo, por lo que para el año 2015 y 2016 los microcréditos fueron colocados en un 9.33% y 9.53% respectivamente.

- Un 17% de clientes no accedería nuevamente a un microcrédito, puesto que la tramitología se les hace bastante engorrosa y los tiempos son elevados de acuerdo a como los ofrece la competencia al momento de acceder a esta línea de crédito, es por aquello que se plantea un plan de mejoras para facilitar la concesión de un microcrédito.
- Las condiciones para acceder a un microcrédito constituyen un factor importante que puede limitar a que los interesados obtengan un microcrédito. Sin embargo, según la evidencia recolectada en el estudio señala que en el caso de los clientes, las condiciones exigidas por el sistema financiero local han facilitado el acceso a este tipo de crédito.

i) Recomendaciones

Al finalizar el estudio y una vez obtenidos los resultados respectivos se puede recomendar lo siguiente:

- Se recomienda que la presente propuesta sea considerada, con el objetivo de mejorar la gestión de las microfinanzas a fin de ubicar al Banco entre los de mayor renombre en el área microcrediticia
- El Banco de Loja S.A debería diseñar sistemas de microcréditos, de rápido desembolso, con procedimientos sencillos que faciliten el acceso y que se adapten a las necesidades y condiciones actuales de los clientes.
- La propuesta aporta a mejorar el proceso del microcrédito: a través de una adecuada coordinación en los procesos, por parte de su personal; permite evaluar los métodos de seguimiento y control; coordina las acciones para un trabajo multidisciplinario y organizado; incorporación una plataforma de software que permita interrelación entre el personal, agilidad en los procesos y facilidad para el cumplimiento de los mismos logrando con ello reducir el tiempo y la satisfacción del cliente.
- Que el Banco de Loja brinde mayor apertura a propuestas innovadoras, que contribuyan al fortalecimiento Institucional, a su desarrollo y expansión permanente, al cumplimiento de las directrices institucionales, al incremento de sus utilidades, al servicio de la colectividad y a reafirmar su posicionamiento en beneficio de la ciudad, la provincia y el país.

- Las autoridades deben considerar reducir las tasas de interés del microcrédito, debido a que este es el más utilizado por los clientes para mejorar el acceso a este tipo de financiamiento.
- Según la Superintendencia de Bancos, las entidades financieras al menos deberían colocar entre un 60% y 70% en cartera de créditos, por lo que se sugiere a la institución realizar planes estratégicos que les permitan colocar lo propuesto, puesto que esto genera mayor rentabilidad tanto para accionistas como a colaboradores.

j) Bibliografía

- Álvarez, 2010. Que son las Microfinanzas; Publicado: 04 de noviembre de 2010, Actualizado: 16 de enero de 2011; Tomado de: <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas/>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- Andrade, Roberto. 2008. Las microfinanzas: Estatales o Privadas, Revista Gestión Digital; Economía y Finanzas; Edición 353; Publicado: 14 de marzo de 2008; Tomado de: <http://www.revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/las-microfinanzas-estatales-o-privadas/>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- Argandoña, A. 2009. La Dimensión de las Microfinanzas: IESS Bussines School, Cátedra de la Caixa de Responsabilidad Social de la Empresa y gestión Corporativa; Documento de Investigación DI-791, Abril 2009, Madrid – España; Tomado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/6260760.pdf>, Consultado: 22 de junio de 2017.
- Ayala, Sabino, 2005. Créditos financieros; Análisis de Instrumentos de Crédito; Finanzas; GESTIOPOLIS; Publicado: 12 de julio de 2005; Tomado de: <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- BID. 2011. Ecuador amplía acceso al Microcrédito con ayuda del BID; Comunicado de Prensa; Publicado: 07 de diciembre de 2011; Tomado

de: <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2011-12-07/ecuador-amplia-acceso-al-microcredito,9746.html>; Consultado: 10 de octubre de 2017.

- CGAP. 2012. Informe Anual CGAP 2012; Inclusión Financiera; Publicado: 28 de diciembre de 2012; Tomado de: <http://www.cgap.org/publications/cgap-2012-annual-report>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- CGAP. 2014. Informe Anual CGAP 2014; Inclusión Financiera; Publicado: 31 de diciembre de 2014; Tomado de: <http://www.cgap.org/publications/cgap-2014-annual-report>; Consultado: 16 de octubre de 2017.
- CGAP. 2017. Informe Anual CGAP 2017; Inclusión Financiera; Publicado: agosto de 2017; Tomado de: <http://www.cgap.org/topics/financial-inclusion>; Consultado: 12 d octubre de 2017.
- CINTENTOR, 2015. Guía para la Evaluación del Impacto en la Formación Profesional; Publicado: noviembre de 2015; Tomado de: <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- El Universo, 2012. Microcrédito Crece, pero con Riesgo de Exceso de Deuda; Economía; Publicado: martes 19 de julio de 2011; Tomado de: <http://www.eluniverso.com/2011/07/19/1/1356/microcredito-crece-riesgos-exceso-deudas.html>; Consultado: 15 de octubre de 2017.

- Funes, Ávila. 2013. Que es la Calidad de Vida; Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición, Salvador Zubirán; México; Publicado: 12 de marzo de 2013; Tomado de: <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>; Consultado: 28 de julio de 2017.
- Gutiérrez, 2013. Ventajas y desventajas de los Microcréditos; GESTOPOLIS; Universidad Valle de Grijalva; Publicado: mayo 24 de 2013; Tomado de: <https://www.gestiopolis.com/ventajas-y-desventajas-de-los-microcreditos/>; Consultado: 16 de Octubre de 2017.
- Holguín, 2016. Antecedentes del Microcrédito en Ecuador; Boletín informativo del ABPE; N° 28; Publicado: Noviembre de 2012; Tomado de: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre_2012.pdf; Consultado: 18 de Octubre de 2017.
- INEC. 2010. Censo de Población y Vivienda de Ecuador 2010.
- Inga; 2009. Objetivo de las Microfinanzas, Respondiendo al Entorno; USMP; Instituto del Perú; Publicado: mayo de 2009; Tomado de: <http://usmp.edu.pe/idp/objetivos-de-las-microfinanzas-respondiendo-al-entorno/>; Consultado: 16 de Octubre de 2017.
- ISOTOOLS. 2015. MODELOS DE GESTIÓN Y EXCELENCIA; Cómo elaborar un plan de mejora continua; Blog: Calidad y Excelencia; Publicado: 07 de mayo de 2015; Tomado de: <https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/>; Consultado: 02 de marzo de 2018.

- Jiménez, 2015. Impacto Social de las Microfinanzas en los Microempresarios de la Ciudad de Loja, periodo 2010-2013; Trabajo de Titulación en Banca y Finanzas; Universidad Técnica Particular de Loja; Loja – Ecuador.
- Jordán, Román. 2004. La Situación, Tendencias y Posibilidades de las Microfinanzas; Ayuda en Acción; Fundación UN SOL MÓN; Caixa de Catalunya; Quito – Ecuador; Publicado: junio de 2004, Tomado de: http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1151&context=abya_yala; Consultado: 14 de octubre de 2017.
- Lacalle, C. M. 2010. Microcréditos y Pobreza: De un Sueño a Nobel de la Paz; Publicado: abril 2007; Tomado de: <https://www.casadellibro.com/libro-microcreditos-y-pobreza-de-un-sueno-a-nobel-de-la-paz/9788495157225/1159308>; Consultado: 14 de octubre de 2017.
- López, 2016. Manual para el Diseño y Construcción de Indicadores, Instrumentos Principales para el Monitoreo de Programas Sociales en México; CONEVAL; Publicado: junio de 2013; Tomado de: <http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL PARA EL DISENO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf>; Consultado: 16 de octubre de 2017.
- Mankiw, 2009. Principios de Economía; Sexta Edición; Universidad de Harvard; Publicado: 4 de Junio de 2017; Tomado de:

https://issuu.com/ivanss3/docs/principios_de_econom_a_6ta_edici ;

Consultado: 16 de octubre de 2017.

- Mena, B. 2000. Microcréditos: Un Medio Efectivo para el Alivio de la Pobreza; Publicado: febrero de 2000, Tomado de: <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Microfinanzas%20en%20Argentina.pdf>; Consultado: 30 de septiembre de 2017.
- Mochón, 2006. Principios de Macroeconomía; Mc. Graw Hill; Interamericana de España; Publicado: 2006; Tomado de: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/012421Principios-de-Macroeconom%C3%ADa-Francisco-Mochon-3era-Edici%C3%B3n.pdf>; Consultado: 20 de octubre de 2017.
- Poma, 2016. Los Microcréditos Otorgados por el Banco Nacional de Fomento y su Impacto en el Crecimiento del Sector Microempresarial en la Ciudad de Loja; Trabajo de Titulación en Administración Pública; Universidad Nacional de Loja; Loja – Ecuador.
- Red Financiera BAC – CREDOMATIC. 2008. Libro Maestro de Educación Financiera, Un Sistema para Vivir Mejor; BAC – CREDOMATIC; Edición: 2008; Publicado: 2008; Tomado de: <http://educacion-holistica.org/notepad/documentos/Economia/Finanzas%20%20Educacion%20Financiera.pdf>; Consultado: 20 de Octubre de 2017.

- Riquelme, L. M. (2016). FODA: Matriz o Análisis FODA – Una Herramienta Esencial para el Estudio de la Empresa. Santiago, Chile; Retrieved from: <http://www.analisisfoda.com/>; Consultado: 02 de marzo de 2018.
- Romo, Arnoldo. (2001). El Desarrollo Socio Económico de México 1985 – 1997; Cálculo del Índice de Desarrollo Socioeconómico; Investigación y Ciencia; Publicado: 2001; Tomado de: https://www.google.es/search?biw=1600&bih=745&q=%E2%80%A2%09Romo%2C+Arnoldo+%282001%29+%E2%80%9CEI+c%3%A1lculo+de+l+%3ADndice+de+Desarrollo+Socioecon%3%B3mico&oq=%E2%80%A2%09Romo%2C+Arnoldo+%282001%29+%E2%80%9CEI+c%3%A1lculo+del+%3ADndice+de+Desarrollo+Socioecon%3%B3mico&gs_l=psyab.12...245655.247529.0.248724.1.1.0.0.0.436.436.4-1.1.0....0...1.1j2.64.psy-ab..0.0.0....0.oggydD2BaL8; Consultado: 20 de junio de 2017.
- Sandoval, 2010. El Microcrédito y su Incidencia en el Desarrollo Socioeconómico del Sector Micro-empresarial en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura; Trabajo de Titulación en Economía Mención Finanzas; Universidad Técnica del Norte; Ibarra – Ecuador.
- The Economist. 2008. Of the Financial Crisis; the effects of the financial crisis are still being felt, five years on. This article, the first of a series of five on the lessons of the upheaval, looks at its causes; Publicado: September of 2008, Tomado de: <https://www.economist.com/news/schoolsbrief/21584534-effects-financial->

crisis-are-still-being-felt-five-years-article; Consultado: 20 de junio de 2017.

- Torres, Luis. 2006. Microcrédito, La industria de la pobreza; El Diario; Editado: sábado 2 de junio de 2006; Tomado de: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/660-el-microcredito-la-industria-de-la-pobreza/>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- Vaca, J. 2016. Situación de las Microfinanzas en Ecuador; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD; Publicado: septiembre de 2016.

k) Anexos

ANEXO I

Encuesta aplicada a los clientes del Banco de Loja S.A.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE INGENIERÍA EN BANCA Y FINANZAS**

Encuesta para determinar: “Análisis de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, en los periodos 2015-2016”.

Estimado señor (a), muy respetuosamente me dirijo a Usted, para que de una manera muy comedida se digne dar contestación, con la mayor seriedad posible al siguiente cuestionario de preguntas, la información que su persona me brinde, apoya el cumplimiento de los objetivos planteados, en el presente trabajo de investigación.

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES SUJETOS DE
MICROCRÉDITO**

1. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1.1 Género

Femenino () Masculino ()

1.2 Edad_____

1.3 Estado Civil

Soltero ()

Casado ()

Divorciado ()

Unión libre ()

1.4 Número de hijos ()

1.5 Tipo de vivienda

Propia Hipotecada ()

Propia no Hipotecada ()

Arrendada ()

2. INFORMACIÓN A NIVEL DE EDUCACIÓN

2.1 Su nivel de educación es:

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Postgrado ()

2.2 Cuántos de sus hijos asisten

Escuela ()

Colegio ()

Universidad ()

3. SITUACIÓN ECONÓMICA

3.1 A qué actividad se dedica:

Agricultor ()

Ganadero ()

Comerciante ()

3.2 El destino del microcrédito fue:

Implementación de negocio ()

Mejoras de negocio ()

Ampliación del negocio ()

Compra de Materia prima ()

3.3 Con el microcrédito otorgado generó fuentes de trabajo

SI () NO () Cuántas_____

3.4 ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

ANTES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

DESPÚES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

3.5 ¿Cuál es el monto de sus gastos mensuales?

ANTES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

DESPÚES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

3.6.¿Cuál es su ahorro mensual?

ANTES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

DESPÚES DEL MICROCRÉDITO	
\$100-\$300	
\$301-\$500	
\$501-\$700	
\$701-\$900	
\$901-\$1000	

4. DATOS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

4.1.¿Usted considera que el microcrédito recibido le permitió mejorar satisfactoriamente sus condiciones de vida?

SI () NO ()

PORQUE _____

4.2.¿Qué cambios importantes ha experimentado después del microcrédito.?

Aumento en ventas ()

Acceso a proveedores ()

Aumento de clientes ()

4.3.¿Cómo califica la calidad del servicio que ofrece Banco de Loja S.A?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4.4.Considera usted que los requisitos para la obtención del microcrédito son complicados.

SI () NO ()

4.5. Volvería usted a solicitar un microcrédito en el Banco de Loja S.A

SI () NO ()

4.6. Considera usted que el tiempo de aprobación del microcrédito es el adecuado.

SI () NO ()

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO II

Entrevista aplicada al personal de microfinanzas Loja

El presente conversatorio tiene como finalidad conocer tanto el ambiente interno y externo del área de microfinanzas:

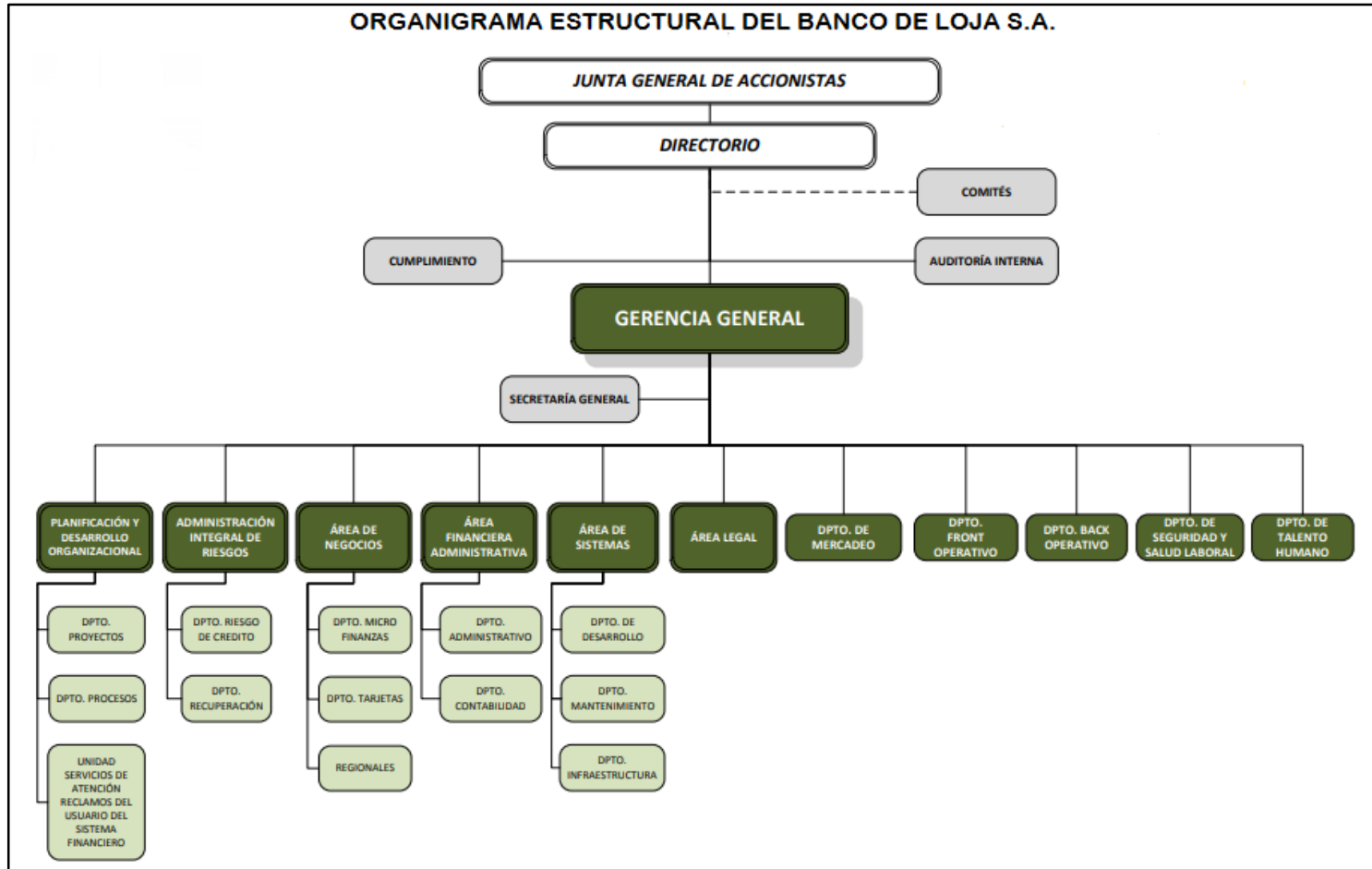
1. ¿Cómo se manejan internamente esta línea de crédito?
2. ¿Cómo es la acogida de los microcréditos por parte de los clientes?
3. A ustedes como personal del banco se les dificulta la entrega de estos microcréditos ¿qué factores influyen?
4. Si se plantea un plan de mejoras en los procesos, lo adaptarían a sus actividades.

ANEXO III

POLÍTICA PARA EL MICROCRÉDITO

(Banco de Loja S.A.)

ANEXO IV. Estructura Organizacional



Fuente. Banco de Loja S.A.

Anexo V: Anteproyecto



Universidad Nacional de Loja

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE INGENIERÍA EN BANCA Y FINANZAS

TEMA

“Análisis de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, en los periodos 2015-2016”

PROYECTO DE TESIS
PREVIO A OPTAR EL
GRADO DE INGENIERA EN
BANCA Y FINANZAS

Autora:

Jhuliana Alexandra Vicente Soto

Loja – Ecuador
2018

a. Tema

“Análisis de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, en los periodos 2015-2016”.

b. Problemática

A nivel internacional, el microcrédito se ha convertido en un mecanismo de financiamiento para la microempresa, es un medio con propósitos solidarios y de apoyo a la población más necesitada y vulnerable, en su mayoría sujetos sin acceso al crédito, por parte del sistema financiero tradicional.

Andrade R. (2008), en la revista Gestión, nos expone que: “Durante las décadas de 1970 y 1980, algunos banqueros, unas pocas ONGs y ciertos gobiernos, hicieron importantes esfuerzos, por introducir al Ecuador, en el mundo de las microfinanzas, aunque sin mayores resultados.

Es para 1986, que el Estado ecuatoriano inició formalmente las operaciones crediticias, para el sector microempresarial, acompañado de capacitaciones; los bancos que intervinieron en esta iniciativa, fueron: La Previsora, Banco de Loja y Banco Nacional de Fomento; su impacto fue muy reducido, debido al pequeño monto crediticio que se otorgaba y al reducido número de operaciones

que se realizaron, para 1988 se le dio un nuevo impulso, con resultados absolutamente adversos, a las metas propuestas.

En el año de 1993, el Estado impulsa un nuevo programa crediticio, el cual duró unos pocos meses, en este participaron: 13 bancos, 5 financieras, 2 mutualistas y 15 ONGs, el colapso del programa fue eminente, debido al retiro de la banca.

Es para 1995, que la Corporación Financiera Nacional, CFN, tomó la posta del microcrédito, hasta el año de 1998, año en que se da la crisis financiera del Ecuador, que deja sin liquidez y al borde de la quiebra al Sistema Financiero Nacional, factor atribuido a la entrega irresponsable de recursos económicos, sin garantía, ni control a los bancos, por parte del estado, (Torres, L., 2006).

Una vez que empezó el boom de las microfinanzas en el Ecuador, las instituciones privadas dotadas de tecnologías y metodologías adecuadas, han permitido atender a por lo menos 500 mil microempresarios, a quienes se les ha desembolsado aproximadamente \$1.500 millones en los últimos diez años, (Andrade R., 2008).

Como se puede apreciar el microcrédito ha tenido una dura lucha, para ser introducido en nuestra economía, muchos de los intentos han sido fallidos, quizá hasta la actualidad no se encuentra el mecanismo adecuado para canalizar estos recursos de forma eficiente, en la población que verdaderamente lo

necesita, sobre todo en aquellos microempresarios que sean responsables con sus obligaciones, factores como estos deben ser corregidos y superados, así el sector micro – financiero será eficiente y efectivo, y, llegara a la mayoría de microempresarios y población que lo requieran.

Para finales de la década de 1990, e inicios de la década del 2000, los microcréditos toman un pequeño impulso, pero es para el 2010 al 2014, que las instituciones de microfinanzas tuvieron un crecimiento importante, basadas sobre todo en el incremento de las captaciones y liquidez general de la economía, que influía para que los microempresarios gocen de buenas oportunidades de inversión. Por otro lado los créditos internacionales y fondos locales provenientes de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), sustentaron nuevos mecanismos de financiamiento, para un grupo importante de instituciones por lo que la oferta del microcrédito se incrementó considerablemente, hacia la sociedad vulnerable y no sujeta a crédito, (Vaca, J., 2016).

Al mencionar sociedad vulnerable, se habla de aquellas personas que están desempleadas, que no han tenido oportunidades de estudio, que tienen ingresos inferiores a los estipulados como mínimo para poder sobrevivir, entre otras; es por esto que el crecimiento de entidades que fomenten el desarrollo para este segmento de la población es importante; este tipo de crédito es utilizado

principalmente en los países que se encuentran en vías de desarrollo o de tercer mundo, donde los niveles de desempleo y pobreza, son elevados.

Con los microcréditos se pretende que los tomadores de éstos (personas de pocos recursos), puedan invertir, para obtener ingresos, que les permitan pagar las obligaciones del crédito (intereses y capital), y a su vez obtener una rentabilidad que les ofrezca beneficios económicos. Con la asignación de microcréditos, los niveles de pobreza, tienden a experimentar una variación en su porcentaje de participación, generando un impacto que podría ser positivo o negativo, según las variables, como: capacidad adquisitiva, estabilidad económica, nivel de vida, etc.

Sin lugar a dudas las microfinanzas han tenido en Ecuador, una evolución dinámica en los últimos años. La cartera bruta de las microfinancieras, ha pasado de US\$73.2 millones en el 2003 a US\$2.448.7 millones, en el 2011, un crecimiento promedio anual de 405%. Asimismo el número total de microempresarios atendidos por este sector, se ha expandido en un promedio anual de 232%, pasando de aproximadamente 60,000 a más de un millón de clientes, (BID, 2011).

Pero este crecimiento no es el remedio, para la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, si existe crecimiento pero con riesgo por exceso de deuda, es así, que estos estiman, que los prestamos inferiores a \$ 20.000.00, catalogados como

microcréditos, registran una expansión, pero los especialistas advierten cierto riesgo de sobreendeudamiento, de quienes acceden a este tipo de créditos.

Para el año 2005, la Asociación de Bancos Privados de Ecuador “ABPE”, registro prestamos pequeños por \$353.99 millones, mientras que para finales del 2012 se registraron prestamos por \$1200 millones aproximadamente, con un despunte del 190%, en este periodo de tiempo, (El Universo, 2012).

Para la ABPE del Ecuador, los problemas más relevantes que enfrenta el sistema financiero Nacional Privado, son: 1) Los altos costos de operación para volúmenes tan pequeños, 2) La infraestructura necesaria para atender dicho nicho es muy costosa, y 3) Los riesgos son muy altos, debido a la falta de garantías, lo cual llevaría a tener mayores tasas de interés, que no pueden asumir los prestatarios.

La estrategia de inclusión financiera de Ecuador, es parte de la inclusión social y eje central de la política gubernamental, desde que se pusiera en marcha amplias reformas constitucionales en 2008.

El sector de las microfinanzas en Ecuador está formado por los bancos, las cooperativas, las financieras y las cooperativas de crédito. El gobierno se ha focalizado en el segmento denominado “Economía Popular y Solidaria” – que fue definido por la Constitución en 2008 y que busca ampliar la inclusión financiera

mediante servicios financieros ofrecidos por cooperativas de ahorro, asociaciones crediticias, bancos comunales y organizaciones sin fines de lucro (ONGs).

El marco normativo para este sector fue establecido por la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS) de 2011, mientras que Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) concierta las reglas en los tres sectores: público, privado, y popular y solidario.

Ecuador ocupó el puesto número 25 en el ranking 2016 del **Microscopio Global**, elaborado por *The Economist Intelligence Unit (EIU)*, de los mejores entornos para la inclusión financiera a nivel mundial, (CGAP, 2017).

En nuestra ciudad, sumida al igual que el país, en la crisis económica actual, hace que los sectores más vulnerables de la población, sientan el mayor peso de esta, incidiendo con mayor fuerza en su ya precaria economía; por esta razón el sector de las microfinanzas en el cantón ha jugado un papel muy importante en la economía local, lo que conlleva a que sus servicios de operación en microcréditos sean altos, de similar forma se evidencia que las tasas de interés en este servicio, sean reguladas por el Banco Central del Ecuador.

En nuestra ciudad los microcréditos tienen una gran acogida y demanda, por parte de los sectores económicos de la población, su demanda es elevada, en parte por

la facilidad para acceder a ellos, así como, los altos montos que las entidades financieras tienen destinados para este tipo de créditos.

Las entidades financieras, en la localidad contribuyen al desarrollo social y económico de la población, a través de los microcréditos, beneficiando con ello a sus clientes, con tasas de interés y costos operativos – administrativos asequibles, lo que mejora el desarrollo económico y social del cliente, su familia y el entorno que los rodea.

Para Banco de Loja institución financiera local será de total importancia analizar minuciosamente esta línea de créditos y la forma en la que aporta al desarrollo de nuestros clientes, dado que permitirá conocer las dificultades que se presentan al momento de que los mismos se acercan a solicitar dichos créditos.

Según la Superintendencia de Bancos el sector microfinanciero ha demostrado su capacidad para adaptarse y crecer en medio del desafiante entorno económico y social que caracterizó al país hasta el 2007. El reto ahora es orientar el crédito de manera preferente para incrementar la productividad y competitividad de los microempresarios a fin de facilitar la inclusión de los menos favorecidos en la economía formal y propiciar un desarrollo equilibrado.

c. Justificación

La presente investigación se realizará con el objeto de demostrar el aporte de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, en los periodos 2015-2016”, además también se demostrará como el microcrédito es una fuente de financiación que influye: sobre la economía de la población; apalancamiento de negocios, generación de nuevos emprendimientos, bienestar y mejores condiciones de vida y generación de empleo.

El sistema de microcréditos, ha demostrado ser una de las mejores herramientas para erradicar la pobreza en países en desarrollo, debido a la falta de recursos que impide a estos sectores salir de la pobreza; el facilitarles un crédito de acceso cómodo, rápido y sostenido, permitiéndoles generar producción o micro-emprendimiento y por ende riqueza, que mejoren su nivel de vida. El Microcrédito en sus inicios, fue un programa enfocado a los sectores de la sociedad que menos recursos poseían y a todas aquellas personas que no tenían acceso al crédito institucional, desde que se introdujo este mecanismo de crédito en Ecuador, el mismo ha sufrido una serie de contratiempos, que han limitado su repercusión social y económica en la población, aunque su demanda es alta y haya logrado un buen posicionamiento en el mercado ecuatoriano, su incidencia es baja en sectores más vulnerables de la población.

Bajo este criterio, se propone el presente trabajo de investigación denominado: “Análisis de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A, en la ciudad

de Loja en los periodos 2015-2016”, a fin de denotar la importancia que la Institución Financiera del Sur del país, aporta al desarrollo de la población en la ciudad de Loja.

Además, el presente trabajo permitirá establecer un diagnóstico del sector microempresarial y del microcrédito, y así poder brindar una fuente de información actualizada, oportuna y confiable; igualmente se espera que los datos y resultados de este estudio sean ampliamente utilizados, ya que servirán como base para analistas, investigadores, instituciones financieras, profesionales, estudiantes y otras personas interesados en las microfinanzas, como instrumento, en la toma de decisiones, estrategias y políticas, que beneficien al sector o los sectores.

La posibilidad de realizar la investigación se da gracias a la colaboración inmediata del personal del Banco de Loja S.A., al facilitar la información, que permitirá argumentar y sustentar el presente trabajo de investigación, a las instituciones, clientes y medios de obtención de información.

Adicionalmente el presente trabajo de investigación permitirá respaldar mis conocimientos adquiridos, a lo largo de mis años de estudio, además de cumplir con el trabajo de titulación de fin de carrera y optar el grado como: Ingeniera en Banca y Finanzas, otorgado por la Universidad Nacional de Loja.

d. Objetivos

4.1. Objetivo general

Analizar los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A, en la ciudad de Loja en los periodos 2015-2016.

4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la estructura de la cartera de microcrédito del Banco de Loja S.A en la ciudad de Loja, periodo 2015-2016.
- Identificar el aporte del microcrédito a los clientes del Banco de Loja S.A en el periodo de estudio.
- Elaborar una propuesta de mejoramiento del proceso de microcrédito del Banco de Loja S. A.

e. Marco teórico

5.1. Microfinanzas

5.1.1. Definición de microfinanzas

El concepto de microfinanzas, Mena (2000) se refiere a “la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos”.

Otra conceptualización de microfinanzas según la CGAP (2012) se refiere como “a la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos, así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero”.

De acuerdo a lo que menciona CGAP (2012) indica que las microfinanzas, forman parte del mercado de las finanzas y proporcionan servicios en pequeña escala, como crédito, ahorro y seguro. Las organizaciones que operan estos servicios son las instituciones microfinancieras. Desde su origen las microfinanzas se han enfocado hacia la atención de la población más pobre, debido a que tradicionalmente han sido marginados de los servicios financieros formales.

Por esta razón, las microfinanzas se conciben como una herramienta con

estrategias sobre el desarrollo económico, especialmente para las mujeres y microempresas. La sostenibilidad se comprende como la capacidad financiera de operar a través del tiempo con recursos propios, manteniendo la calidad de los servicios.

5.1.2. Objetivo de las microfinanzas

Según Inga (2009) el objetivo con el cual nacieron las microfinanzas es de generar posibilidades de autoempleo para las personas de escasos recursos, a lo largo del tiempo las microfinanzas y las instituciones que brindan estos servicios han combinado el objetivo del acceso al crédito con otros de diversa índole.

5.1.3. Ventajas de las microfinanzas

- Uno de los beneficios más importantes de este tipo de créditos, es el enfoque regional, pues gran parte de ellos se distribuyen en las zonas rurales de más necesidad en el país.
- Son ágiles, brindar facilidades en la gestión del crédito.
- Son bastante flexibles en su trámite, dado que no hay que cumplir con tantos requisitos de formalidad.
- Cuando alguien solicita un microcrédito lo hace porque tiene un negocio productivo que conoce perfectamente y en el que ha puesto todo su potencial.
- Los microcrédito vinculan en primer lugar a los miembros de su familia porque son quienes le ayudan en el negocio y termina por generarles riqueza con el crecimiento de ingresos y por ende nace una empresa familiar.

- Motiva a la persona a hacer mejor las cosas, empieza a planear el futuro, a elaborar un plan de crecimiento y busca asesoría con lo que está abonando el éxito de emprendedor.
- Los microcréditos se prestan a una tasa de interés más baja y se desembolsan de acuerdo a la capacidad de pago del deudor, lo que le impide que algunos de endeuden por encima de sus posibilidades.

5.1.4. Desventajas de los microcréditos

- Tomar el microcrédito, como una oportunidad crediticia, para conseguir otros créditos a veces se convierte en un error caro.
- Otra desventaja, que surge cuando el microcrédito se destina a un propósito contrario al principal. Algunas personas cuando cumplen con los requisitos para que les desembolsen el préstamo lo invierten en pagar deudas personales, cosa que no le generara utilidades solo se endeuda, (Gutiérrez, 2013).

5.1.5. Supuestos básicos de las microfinanzas

Según Argandoña (2009), las microfinanzas es un instrumento para solucionar los problemas de pobreza y el subdesarrollo, por lo que se basa en tres supuestos básicos:

- La falta de acceso a los servicios financieros, es una causa importante (pero no la única), de la pobreza que afectan a muchas personas, familias, comunidades, regiones y países; de modo que el acceso a esos servicios podrían ser necesarios o al menos muy convenientes, para superar los problemas relacionados con la pobreza.
- El acceso a créditos, es clave para la creación de empresas y el desarrollo

de iniciativas emprendedoras que sean capaces de solucionar los problemas de las personas o familias afectadas, proporcionándoles ingresos estables, acceso a conocimientos, desarrollo de capacidades, y formación de un patrimonio; saliendo de la pobreza y extendiendo su efecto sobre la comunidad local.

5.1.6. Como han ayudado las microfinanzas a los pobres

Para Lacalle (2010), las microfinanzas pueden ayudar a los más pobres, bajo los siguientes niveles:

5.1.6.1. Nivel individual.

Al incrementarse los ingresos y los ahorros, y al tener una mayor capacidad de control sobre los recursos, los beneficiarios serán menos vulnerables y podrán dejar atrás su supervivencia diaria para comenzar a planificar su futuro y equilibrar su consumo.

5.1.6.2. Nivel familiar o del hogar.

Gracias a los servicios microfinancieros mejora la alimentación, la salud o la educación de los componentes de la familia, si por ejemplo, se pueden realizar mejoras en la vivienda para incrementar el nivel de bienestar de toda la familia.

5.1.6.3. Nivel comunitario.

La comunidad se desarrolla económicamente a través de las actividades microempresariales puestas en marcha, las cuales proveen de bienes y servicios atraen recursos y generan empleo.

5.1.6.4. Nivel institucional.

Los servicios microfinancieros llegan a tener algún impacto en el marco institucional de su país, región o localidad.

5.1.7. Objetivos del microcrédito

En definitiva se sostiene que el microcrédito busca el desarrollo social y equitativo, a través de:

- Reducir la pobreza
- Generar empleo.
- Contribuir a los ingresos nacionales
- Lograr el crecimiento económico
- Estimular el sector privado.
- Promover el espíritu empresarial.

Al cumplir estos objetivos, se pretende, mejorar las condiciones de vida, y por ende contribuir al desarrollo económico del país. Como ya se dijo a inicios, los países crecen en gran medida por su inversión, para invertir se requiere de fondos, esos fondos se demandan principalmente en el sistema bancario, que es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico de un país. La microempresa, como cualquier otro negocio, necesita recursos externos para financiarse, ya sea para subsistir o para crecer.

5.1.8. Tipos de microcrédito

Se dan microcréditos cuando se trata de personas naturales no asalariadas, usualmente informales, cuya principal fuente de repago constituyan

las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda. Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

5.1.8.1. Microcrédito minorista.

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria”.

5.1.8.2. Microcrédito de acumulación simple.

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

5.1.8.3. Microcrédito de acumulación ampliada.

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la

institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

5.1.9. Principios del microcrédito

Para (Jordán & Román, 2004), establece los siguientes principios del microcrédito:

- ***Levantamiento In Situ de la información:*** Esta actividad permite la estructuración de información financiera del prestamista y evaluación de crédito.
- ***Análisis integral de la actividad económica y núcleo familiar:*** Mientras más pequeños son los montos requeridos, más importantes es el análisis de la personalidad del cliente y su familia.
- ***Garantías:*** El rol de la garantía es secundario en la recuperación de microcrédito. Su objetivo es ser una herramienta conminatoria, que aliente el repago del crédito.
- ***Relación con el crédito:*** La relación entre el promotor de crédito y el cliente es personalizada.
- ***Principio de crecimiento:*** A medida que la relación crediticia avanza y se fortalece sobre la base de un buen historial de pagos, la IMF disminuye la asimetría de información respecto del cliente.

5.1.10. Importancia del crédito para el desarrollo económico

Los servicios financieros, y el crédito en particular, es considerado una herramienta poderosa para la superación de los problemas de pobreza que

enfrentan los sectores de menores ingresos, tanto en los países desarrollados como en los en vías de desarrollo. Mediante los servicios de crédito es posible concretar oportunidades de inversión que de otra forma no serían posibles, permitiendo de esta manera incrementar los ingresos de los prestatarios.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito que se puede impulsar el desarrollo de una economía. La calidad de una economía es observable a través de su sistema financiero y de los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos. También vale mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante, que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico. (Ayala S., 2005)

5.2. Antecedentes del microcrédito en el Ecuador

Los últimos treinta años y con mayor fuerza los últimos diez años, Ecuador ha sido testigo de un incremento importante en sus niveles de bancarización especialmente gracias al desarrollo de las microfinanzas.

Debemos anotar que en los últimos años se han incorporado al sistema financiero, cientos de miles de ecuatorianos, que reciben créditos nuevos. Las nuevas condiciones del entorno sin embargo ponen en riesgo la expansión de esta actividad, gracias al microcrédito muchos ecuatorianos que han estado en el desempleo o en el subempleo y en situaciones complicadas económicamente han podido desarrollar una actividad digna, formalizarse, prosperar y lograr el financiamiento de sus necesidades familiares con un horizonte de crecimiento. Esta actividad financiera merece y requiere mayor reconocimiento y apoyo diferenciado para su desarrollo, en Ecuador todavía hay mucho por hacer en términos de bancarizar la población y brindarle servicios financieros viables para su crecimiento y cultura financiera. Hay mucho por hacer desde la política pública para su desarrollo. Es importante recordar que muchos microempresarios ecuatorianos siguen presos de chulqueros, otros viven en zonas aún inaccesibles, excluidos del sistema formal, sin existir forma de llegar a ellos, (Holguín, 2016).

5.3.-Políticas de crédito

Toda actividad financiera se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista financiero; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos

Por consiguiente las políticas de crédito deben definir los plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a

cada segmento de clientes; por cuanto más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago y mayor tasa de interés.

5.4.-Desarrollo socioeconómico

Desarrollo socioeconómico es el proceso por el cual se mejora la calidad de vida de una sociedad, el desarrollo no es un fenómeno puramente económico, sino que también abarca algo más que el aspecto material de la vida de los individuos, en este se involucran el entorno, el ambiente y la seguridad, Por lo tanto el Desarrollo Socioeconómico debería percibirse como un proceso multidimensional donde se conjuga los elementos económicos, sociales, culturales y ambientales de una sociedad. (Romo A., 2001).

Este es un concepto económico muy importante y sobre él cabalga, en gran proporción, la riqueza de un país, así como el mejor nivel y la calidad de vida que el Estado pueda brindar a sus ciudadanos y ciudadanas.

El nivel de vida depende en parte de la cantidad de cosas que dispongan las personas para satisfacer sus necesidades. Por otra parte, estas cosas hay que producirlas y para producirlas es necesario que intervengan tres factores que son: las personas que trabajan, los recursos naturales y las herramientas que sirven para explotar o transformar los recursos naturales. A estas últimas las

denominamos capital.

La producción es el resultado del esfuerzo realizado por todas las personas que trabajan por producción, y esto ya lo señalamos atrás, se entiende la cantidad de bienes y servicios que genera y de que dispone el país.

El desarrollo socioeconómico de una sociedad está integrado por cuatro componentes, que identifican la capacidad productiva de su economía, a continuación se presenta la descripción de ellos:

5.4.1. Progreso

Es la expansión de la capacidad productiva de la economía. Este término transmite una noción de mejora, de perfección de las condiciones de vida, sobre todo cuando en esta existe la participación de toda la población.

5.4.2. Modernidad

Es uno de los principales aspectos del proceso de desarrollo. Se llama así a un cambio social en gran escala ya que se refiere a las condiciones de comodidad de la vida cotidiana de los individuos, repercutiendo en las principales estructuras económicas, políticas, administrativas, familiares, religiosas, etc., de una sociedad.

5.4.3. Bienestar social

Considerado como una de las mayores aspiraciones de toda sociedad, el bienestar es aquella situación en la que la población dispone de lo necesario para vivir con tranquilidad, ya que tiene satisfecha la mayoría de las necesidades.

5.4.4. Cohesión social

Es la estabilidad de la organización social. Todas las fuerzas sociales que juntan a los seres humanos y los mantienen unidos. Los miembros de un grupo se encontraran cohesionados si existe no solo proximidad, sino también actitudes y comportamientos comunes entre ellos, es decir que haya solidez en las relaciones sociales de los individuos.

Una vez revisado los componentes del desarrollo socioeconómico se establece que al ser conjugados dan un excelente resultado, a nuestro criterio el más relevante es la cohesión social, ya que si las personas tienen buena comunicación y relación podrán establecer políticas, ideas, etc. que lleven al progreso y modernidad dándonos como resultado el bienestar social de los habitantes, (Romo A., 2001).

5.5. Calidad de vida

Según (Ávila Funes, 2013) hablar de calidad de vida, nos referimos a un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal. Por lo tanto, calidad de vida tiene diferentes definiciones desde el aspecto filosófico y político hasta el relacionado a la salud.

A través del tiempo se ha intentado poder plantear una definición que abarque todas las áreas que implica el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es el bienestar individual.

De los últimos, esos se pueden agruparse en 5 dominios principales: el bienestar físico (como salud, seguridad física), bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones), bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, etcétera), desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución) y bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión). Sin embargo, es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es subjetiva y tan variable gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la edad misma, la situación de empleo o a las políticas en salud.

5.6. Nivel de vida

El estándar de vida de una economía depende de la habilidad de dicha economía para producir bienes y servicios. Por el contrario, la productividad depende del capital físico y humano, de los recursos naturales y del conocimiento tecnológico con el que cuenten los trabajadores. La relación fundamental entre productividad y nivel de vida es simple, pero sus consecuencias son de gran trascendencia, (Mankiw, 2009).

5.7. Crecimiento económico

5.7.1. Beneficios del crecimiento económico

Algunas de las ventajas ligadas al crecimiento son las siguientes:

- El crecimiento suele ser la clave para lograr un nivel de vida más elevado. Los aumentos de la productividad permiten a la comunidad disfrutar de más bienes y servicios por personas y de más tiempo libre con la misma cantidad de bienes y servicios.
- Cuando la renta nacional aumenta en términos reales, las autoridades económicas pueden obtener mayores ingresos mediante impuestos sin tener que elevar los tipos impositivos.
- Cuando hay crecimiento es posible tomar medidas para alcanzar una distribución más igualitaria de la renta con una menor oposición política.

- Otra consecuencia positiva del crecimiento económico es el aumento del empleo por lo general cuando la producción aumenta el empleo lo hace también incluso cuando aunque no haga falta más mano de obra para incrementar la productividad, (Mochon, 2006).

5.7.2. Ventajas del crecimiento económico

Las principales ventajas son:

- Un nivel de vida más elevado.
- Mayores ingresos fiscales y mayores servicios públicos.
- Mayor nivel de Renta a repartir.
- Aumento del empleo. (Mochon, 2006)

5.8. Proceso administrativo.- es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva

El proceso administrativo se desarrolla en diferentes etapas, conocidas con las abreviaturas de planificación, organización, dirección y control (P.O.D.C.), estas son consecuentes y se repiten por cada objetivo determinado por la organización o empresa.

Habitualmente, estas etapas son agrupadas en dos fases, que son:

- Fase mecánica: Planificación ¿Qué se debe hacer? y organización ¿Cómo se debe hacer? En esta se establece lo que se va a hacer y se dispone una estructura para hacerlo.
- Fase dinámica: Dirección ¿Cómo se está haciendo? y Control ¿Cómo se realizó? Se puntualiza el cómo se maneja el organismo que se ha estructurado anteriormente.

La **importancia del proceso administrativo** reside en la previsión de los hechos futuros y el control adecuado de los recursos en forma ordenada. Es necesario que las reglas, políticas y las actividades de cada proceso se apliquen de manera efectiva y en línea con los objetivos y metas de la empresa, para de esta forma mantener la eficiencia del sistema y por ende la rentabilidad y beneficio económico.

5.9. Análisis de procesos.-es el acto de llevar a cabo una revisión exhaustiva y llegar a una comprensión completa de un proceso de negocio (o parte de éste) con el objetivo de mantener o lograr la excelencia del proceso o lograr mejoras incrementales o transformacionales en un proceso empresarial.

El análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados. A menudo, estos componentes pueden clasificarse en las personas, los procesos, las aplicaciones, los datos y la tecnología necesarios para soportar una meta u objetivo empresarial.

Los análisis cubren y descubren calidad, tiempo y costos en todos los puntos de un proceso de negocios, desde el inicio hasta la finalización.

Las ayudas para el análisis del proceso incluyen:

- Modelos de procesos visuales, tanto estáticos como dinámicos.
- Los datos recolectados al inicio, duración y final de las actividades clave, nivel de procesos, y todo el proceso de negocio en sí.
- Los métodos de análisis de procesos empresariales, como el análisis de la cadena de valor, modelado final y descomposición funcional.

f. Metodología

6.1. Métodos

6.1.1. Área de investigación

6.1.1.1. Ubicación

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en la ciudad de Loja, ubicada en el extremo sur del Ecuador, en la provincia de Loja; por su desarrollo y ubicación geográfica fue nombrada sede administrativa de la [Región Sur](#) o zona 7, comprendida por las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

Según el último Censo de Población y Vivienda, INEC 2010, Loja tiene una población de 180617 habitantes, distribuidos 170280 en el área urbano y 10337 en el área rural.

6.2. Tipo de la investigación

La presente investigación se desarrollará de acuerdo a los siguientes criterios:

6.2.1. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica permitirá abordar temas y términos relacionados con el tema propuesto, en el desarrollo de la investigación y valiéndonos del análisis, e interpretación de las fuentes de consulta, se obtendrá

información importante para el describir cada componente, término o concepto, esenciales en el desarrollo del marco teórico, y así permitir una fácil comprensión de la terminología usada.

6.2.2. Investigación de campo

En la presente investigación se utilizará el objeto de estudio, convirtiéndolo en fuente de información para el investigador, este tipo de investigación se la realizará en la entidad bancaria y se utilizará la observación directa, como técnica de recolección de datos acompañada de la encuesta.

6.3. Métodos de investigación

6.3.1. Método analítico

Permitirá realizar la evaluación en la gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio – económico de los clientes del Banco de Loja S.A., sujetos a microcrédito en la ciudad de Loja, y así lograr determinar los principales inconvenientes, problemas, limitaciones que tienen los clientes, para acceder a un microcrédito y poder generar soluciones a sus problemas económicos.

6.3.2. Método descriptivo

Este método permitirá especificar y particularizar los procesos que se

llevarán a cabo, para la elaboración de la investigación; estos procesos son: análisis de la situación actual de la ciudad de Loja, análisis de la situación de los clientes del Banco de Loja, análisis del microcrédito y su incidencia en la situación económica – social, determinación de objetivos y establecimiento de propuestas.

6.3.3. Método sintético

Este método permitirá realizar un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una exposición metódica y breve, en resumen de lo investigado en la entidad bancaria.

6.3.4. Método científico

Sera fundamental en el proceso de desarrollo de la investigación, ya que se lo utilizara desde el inicio hasta la culminación del mismo, este permitirá conocer la naturaleza del objeto de disertación, “Estudio de los microcréditos otorgados por el Banco de Loja S.A, en la ciudad de Loja en los periodos 2015-2016”.

6.3.5. Método deductivo

Permitió el análisis de los microcréditos otorgados a los clientes de Banco de Loja para luego ayudados de las generalizaciones teóricas, ir cumpliendo cada

uno de los objetivos que conjuntamente con sus resultados permitieron medir el grado de satisfacción de los mismos.

6.3.6. Método inductivo

Con este método tomaremos conclusiones que partirán de hechos particulares de la entidad aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación será de carácter general.

Se lo realizara identificando los errores y problemas que tiene la institución en sus procesos y como esto afecta a sus colocaciones.

6.4. Población y muestra

6.4.1. Población

La población a estudiar serán los clientes que han accedido a esta línea de crédito en la ciudad de Loja, en el periodo comprendido entre 01/01/2015 a 31/12/2016.

6.4.2. Muestra

La fórmula que emplearemos para la obtención de la muestra será la siguiente:

$E = \text{Error de muestreo (5\% admisible)} E = 0.05$

N = Población

n = Datos que se pretende identificar =Tamaño muestra de estudio n

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

La cual permitirá obtener el número de clientes a ser encuestados.

Para la presentación de datos recurriremos a los cuadros y gráficos:

- Los cuadros permitirán ordenar y codificaran la información, de forma ordenada y sistemática, para su fácil comprensión e interpretación.
- Gráficos de pastel, para dividir un todo en sus partes y analizar su composición.
- Barras, para denotar los niveles superior o inferior en cada resultado.

6.5. Fuentes de recopilación de la información

6.5.1. Primarias

Las fuentes de información primarias son las que se realizaran directamente a los clientes a través de entrevistas y encuestas, que aplicaremos.

6.5.2. Secundarias

Las fuentes de información secundaria son aquellas que permitirán tener información, que se realizó a través de otras investigaciones, las mismas que podrán dar pautas, para afianzar el presente trabajo, además se obtendrá información pertinente al trabajo de fuentes como: libros, revistas, páginas Web, folletos, artículos científicos, etc.

6.6. Instrumentos de la investigación

6.6.1. Encuestas

Se realizará un cuestionario con preguntas mixtas relacionados con la problemática de la investigación, dirigidas a los clientes del Banco de Loja S.A., tomado de forma aleatoria relacionada con el proceso de gestión crediticia que les ofrece este.

6.6.2. Entrevistas

Se efectuará de forma planificada, al jefe y los oficiales de microcrédito del Banco de Loja S.A., para obtener información de los procesos en la gestión de créditos que se brinda a los clientes, comparando esta información, con la opinión de los clientes.

g. Cronograma de Actividades

El presente trabajo cronograma de investigación está comprendido desde el 11vo mes de 2017, hasta el 31 de julio del 2018.

ACTIVIDADES	Año	2017								2018																											
	Meses	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación y aprobación del proyecto		■	■	■	■																																
Desarrollo de la revisión de la literatura						■	■	■																													
Aplicación de fuentes primarias y revisión de las fuentes secundarias										■	■	■																									
Revisión parcial de avances														■	■	■																					
Análisis e interpretación																		■	■	■	■																
Redacción del informe final																						■	■														
Presentación del informe tramites aptitud legal																										■	■										
Preparación para audiencia privada																																					
Trámites administrativos																														■	■	■	■				
Correcciones del borrador de tesis																																		■	■	■	
Audiencia Pública																																					

h. Presupuesto y financiamiento

Ingresos	\$ 1.540,00
Total ingresos	\$ 1.540,00
Gastos	
Gastos del investigador	\$ 400,00
Impresiones	\$ 400,00
Suministros de oficina	\$ 200,00
Materiales de oficina	\$ 100,00
Empastados y anillados	\$ 100,00
Transporte	\$ 200,00
Imprevistos 10%	\$ 140,00
Total gastos	\$ 1.540,00

Financiamiento:

Los gastos en el presente trabajo de investigación serán afrontados en su totalidad por el investigador.

i. Bibliografía

- Álvarez., 2010. Que son las Microfinanzas; Publicado: 04 de noviembre de 2010, Actualizado: 16 de enero de 2011; Tomado de: <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- Andrade, Roberto; 2008. Las microfinanzas: Estatales o Privadas, Revista Gestión Digital; Economía y Finanzas; Edición 353; Publicado: 14 de marzo de 2008; Tomado de: <http://www.revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/las-microfinanzas-estatales-o-privadas>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- Argandoña, A. 2009. La Dimensión de las Microfinanzas: IESS Bussines School, Cátedra de la Ciaxa de Responsabilidad Social de la Empresa y gestión Corporativa; Documento de Investigación DI-791, Abril 2009, Madrid – España; Tomado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/6260760.pdf>, Consultado: 22 de junio de 2017.
- Ayala, Sabino, 2005. Créditos financieros; Análisis de Instrumentos de Crédito; Finanzas; GESTIOPOLIS; Publicado: 12 de julio de 2005; Tomado de: <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>; Consultado: 26 de junio de 2017.
- Funes; Ávila, 2013. Que es la Calidad de Vida; Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición, Salvador Zubirán; México; Publicado:

12 de marzo de 2013; Tomado de: <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>; Consultado: 28 de julio de 2017.

- BID, 2011. Ecuador amplia acceso al Microcrédito con ayuda del BID; Comunicado de Prensa; Publicado: 07 de diciembre de 2011; Tomado de: <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2011-12-07/ecuador-amplia-acceso-al-microcredito,9746.html>; Consultado: 10 de octubre de 2017.
- CINTENTOR; 2015. Guía para la Evaluación del Impacto en la Formación Profesional; Publicado: noviembre de 2015; Tomado de: <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- CGAP. 2012. Informe Anual CGAP 2012; Inclusión Financiera; Publicado: 28 de diciembre de 2012; Tomado de: <http://www.cgap.org/publications/cgap-2012-annual-report>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- CGAP. 2014. Informe Anual CGAP 2014; Inclusión Financiera; Publicado: 31 de diciembre de 2014; Tomado de: <http://www.cgap.org/publications/cgap-2014-annual-report>; Consultado: 16 de octubre de 2017.
- CGAP. 2017. Informe Anual CGAP 2017; Inclusión Financiera; Publicado: agosto de 2017; Tomado de: <http://www.cgap.org/topics/financial-inclusion>; Consultado: 12 d octubre de 2017.

- El Universo; 2012. Microcrédito Crece, pero con Riesgo de Exceso de Deuda; Economía; Publicado: martes 19 de julio de 2011; Tomado de: <http://www.eluniverso.com/2011/07/19/1/1356/microcredito-crece-riesgos-exceso-deudas.html>; Consultado: 15 de octubre de 2017.
- Gutiérrez; 2013. Ventajas y desventajas de los Microcréditos; GESTOPOLIS; Universidad Valle de Grijalva; Publicado: mayo 24 de 2013; Tomado de: <https://www.gestiopolis.com/ventajas-y-desventajas-de-los-microcreditos/>; Consultado: 16 de Octubre de 2017.
- Holguín; 2016. Antecedentes del Microcrédito en Ecuador; Boletín informativo del ABPE; N° 28; Publicado: Noviembre de 2012; Tomado de: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre_2012.pdf; Consultado: 18 de Octubre de 2017.
- INEC. 2010. Censo de Población y Vivienda de Ecuador 2010.
- Inga; 2009. Objetivo de las Microfinanzas, Respondiendo al Entorno; USMP; Instituto del Perú; Publicado: mayo de 2009; Tomado de: <http://usmp.edu.pe/idp/objetivos-de-las-microfinanzas-respondiendo-al-entorno/>; Consultado: 16 de Octubre de 2017.
- Jiménez, 2015. Impacto Social de las Microfinanzas en los Microempresarios de la Ciudad de Loja, periodo 2010-2013; Trabajo de Titulación en Banca y Finanzas; Universidad Técnica Particular de Loja; Loja – Ecuador.
- Jordán; Román; 2004. La Situación, Tendencias y Posibilidades de las Microfinanzas; Ayuda en Acción; Fundación UN SOL MÓN; Caixa de

Catalunya; Quito – Ecuador; Publicado: junio de 2004, Tomado de: http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1151&context=abya_yala; Consultado: 14 de octubre de 2017.

- Lacalle C, M. 2010. Microcréditos y Pobreza: De un Sueño a Nobel de la Paz; Publicado: abril 2007; Tomado de: <https://www.casadellibro.com/libro-microcreditos-y-pobreza-de-un-sueno-a-nobel-de-la-paz/9788495157225/1159308>; Consultado: 14 de octubre de 2017.
- López; 2016. Manual para el Diseño y Construcción de Indicadores, Instrumentos Principales para el Monitoreo de Programas Sociales en México; CONEVAL; Publicado: junio de 2013; Tomado de: http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf; Consultado: 16 de octubre de 2017.
- Mankiw; 2009. Principios de Economía; Sexta Edición; Universidad de Harvard; Publicado: 4 de Junio de 2017; Tomado de: https://issuu.com/ivanss3/docs/principios_de_economia_6ta_edici; Consultado: 16 de octubre de 2017.
- Mena, B. 2000. Microcréditos: Un Medio Efectivo para el Alivio de la Pobreza; Publicado: febrero de 2000, Tomado de: <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Microfinanzas%20en%20Argentina.pdf>; Consultado: 30 de septiembre de 2017.

- Mochón; 2006. Principios de Macroeconomía; Mc. Graw Hill; Interamericana de España; Publicado: 2006; Tomado de: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/012421Principios-de-Macroeconom%C3%ADa-Francisco-Mochon-3era-Edici%C3%B3n.pdf>; Consultado: 20 de octubre de 2017.
- Poma, 2016. Los Microcréditos Otorgados por el Banco Nacional de Fomento y su Impacto en el Crecimiento del Sector Microempresarial en la Ciudad de Loja; Trabajo de Titulación en Administración Pública; Universidad Nacional de Loja; Loja – Ecuador.
- Red Financiera BAC – CREDOMATIC; 2008. Libro Maestro de Educación Financiera, Un Sistema para Vivir Mejor; BAC – CREDOMATIC; Edición: 2008; Publicado: 2008; Tomado de: <http://educacion-holistica.org/notepad/documentos/Economia/Finanzas%20%20Educacion%20Financiera.pdf>; Consultado: 20 de Octubre de 2017.
- Romo, Arnoldo; (2001). El Desarrollo Socio Económico de México 1985 – 1997; Cálculo del Índice de Desarrollo Socioeconómico; Investigación y Ciencia; Publicado: 2001; Tomado de: https://www.google.es/search?biw=1600&bih=745&q=%E2%80%A2%09Romo%2C+Arnoldo+%282001%29+%E2%80%9CEl+c%C3%A1lculo+de+l%C3%ADndice+de+Desarrollo+Socioecon%C3%B3mico&oq=%E2%80%A2%09Romo%2C+Arnoldo+%282001%29+%E2%80%9CEl+c%C3%A1lculo+del+c%C3%ADndice+de+Desarrollo+Socioecon%C3%B3mico&gs_

[l=psycab.12...245655.247529.0.248724.1.1.0.0.0.0.436.436.4-](http://psycab.12...245655.247529.0.248724.1.1.0.0.0.0.436.436.4-)

1.1.0...0...1.1j2.64.psy-ab..0.0.0...0.oggydD2BaL8; Consultado: 20 de junio de 2017.

- Sandoval, 2010. El Microcrédito y su Incidencia en el Desarrollo Socioeconómico del Sector Micro-empresarial en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura; Trabajo de Titulación en Economía Mención Finanzas; Universidad Técnica del Norte; Ibarra – Ecuador.
- The Economist; 2008. Of the Financial Crisis; the effects of the financial crisis are still being felt, five years on. This article, the first of a series of five on the lessons of the upheaval, looks at its causes; Publicado: September of 2008, Tomado de: <https://www.economist.com/news/schoolsbrief/21584534-effects-financial-crisis-are-still-being-felt-five-years-article>; Consultado: 20 de junio de 2017.
- Torres, Luis; 2006. Microcrédito, La industria de la pobreza; El Diario; Editado: sábado 2 de junio de 2006; Tomado de: <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/660-el-microcredito-la-industria-de-la-pobreza/>; Consultado: 12 de octubre de 2017.
- Vaca, J. 2016. Situación de las Microfinanzas en Ecuador; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD; Publicado: septiembre de 2016; Tomado de: <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%ADs/ecuador>; Consultado: 20 de octubre de 2017.

Índice

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
a) Título	1
b) Resumen	2
Abstract.....	4
c) Introducción.....	6
d) Revisión de Literatura	8
e) Materiales y Métodos	34
f) Resultados.....	38
g) Discusión	87
h) Conclusiones	89
i) Recomendaciones.....	91
j) Bibliografía	93
k) Anexos.....	100
Índice.....	150