

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: INGENIERO**

**COMERCIAL**

**TEMA:**

**FACTORES DE EVALUACIÓN EX POST DE LA CALIDAD DE  
LOS MICROCRÉDITOS OTORGADOS POR LAS ENTIDADES  
FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2015.**

**AUTOR:**

**GUILLERMO FERNANDO BOADA GUAYAQUIL**

**TUTOR:**

**IVÁN PATRICIO VACA AGUIRRE**

**Quito, Mayo 2017**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Guillermo Fernando Boada Guayaquil, con documento de identificación N° 172183309-1, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de trabajo de grado titulado: Factores de evaluación ex post de la calidad de los microcréditos otorgados por las entidades financieras en la ciudad de Quito, año 2015, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniero Comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscrito este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

---

Guillermo Fernando Boada Guayaquil

172183309-1

Mayo, 2017

DECLARATORIA DE COAUTORÍA TRABAJO DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, IVÁN PATRICIO VACA AGUIRRE, Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro ser COAUTOR del Trabajo de Titulación denominado “Factores de Evaluación Ex post de la calidad de los microcréditos otorgados por las Entidades Financieras en la ciudad de Quito año 2015”, realizado mediante la modalidad de Artículo Académico por el estudiante GUILLERMO FERNANDO BOADA GUAYAQUIL.

Iván Vaca Aguirre

Docente Administración UPS

Quito, 05 de mayo de 2017

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEORICO	
El Microcrédito.....	3
Calidad del Servicio.....	5
METODOLOGÍA.....	8
RESULTADOS	
Factores Internos.....	9
Factores Externos.....	12
DISCUSIÓN.....	20
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

<b>Tabla 1.</b> Indicadores de calidad microcrédito Banco Pichincha, Solidario, Produbanco, Cooperativa Andalucía, año 2015, indicadores consolidados e indicadores del Sistema Financiero Nacional 2015. ....	10
Gráfico 1.....	12
Gráfico 2.....	13
Gráfico 3.....	14
Gráfico 4.....	15
Gráfico 5.....	15
Gráfico 6.....	16
Gráfico 7.....	17
Gráfico 8.....	17
Gráfico 9.....	18
Gráfico 10.....	19
Gráfico 11.....	19

Factores de evaluación ex post de la calidad de los microcréditos otorgados por las entidades financieras en la ciudad de Quito, año 2015.

---

Factors for ex post evaluation of the quality of microcredit granted by financial institutions in the city of Quito in 2015.

Guillermo Fernando Boada

[gboada@est.ups.edu.ec](mailto:gboada@est.ups.edu.ec)

## **RESUMEN**

El presente documento tiene como principal objetivo definir cuáles son los factores que determinan la calidad de los microcréditos, posterior a la concesión de las instituciones financieras que otorgan el crédito, basado en la satisfacción de las necesidades desde la perspectiva de la institución financiera otorgante del crédito y de los beneficiarios del microcrédito. La importancia de la evaluación de la calidad del microcrédito radica en su alineación con el emprendimiento de pequeñas unidades productivas, las cuales tienen implicación en un importante sector de la sociedad que no tiene acceso regular a fuentes de financiamiento. El documento enuncia la calidad como una variable clave para la competitividad de las empresas en su intento por alcanzar una mayor porción de mercado, en base a la mejora en su servicio al cliente. La metodología empleada aplica los factores internos y externos de evaluación de la calidad a las instituciones financieras: Banco Pichincha, Solidario, Produbanco y Cooperativa Andalucía. En el caso de los factores internos se refiere a la información del microcrédito en las instituciones financieras analizadas, en base a la información de la Superintendencia de Bancos con el fin de medir la gestión bancaria y los factores externos es la percepción de calidad informada por los clientes que han obtenido un microcrédito, esta información se obtuvo a través de una encuesta aplicada a los

clientes seleccionados de las instituciones mencionadas en base a un muestreo probabilístico. La principal conclusión de la investigación indica que los factores internos y externos consultados son favorables en la calidad ex post del microcrédito, en las instituciones financieras analizadas.

### **PALABRAS CLAVE**

Calidad, Factores de Calidad, Microcrédito.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this document is to define the factors that determine the quality of microcredit after the granting of the credit institutions, based on the satisfaction of the needs from the perspective of the financial institution granting the credit And the beneficiaries of microcredit. The importance of evaluating the quality of microcredit lies in its alignment with the development of small productive units, which are implicated in an important sector of society that does not have regular access to funding sources. The document states quality as a key variable for the competitiveness of companies in their attempt to reach a greater market share, based on the improvement in their customer service. The methodology used applies the internal and external factors of quality assessment to financial institutions: Banco Pichincha, Solidario, Produbanco and Cooperativa Andalucía. In the case of internal factors refers to the information of microcredit in the financial institutions analyzed, based on information from the Superintendency of Banks in order to measure bank management and external factors is the perception of quality informed by the Clients who have obtained a microcredit, this information was obtained through a survey applied to selected clients of the mentioned institutions based on probabilistic sampling. The main conclusion of the research indicates that the internal and external factors consulted are favorable in the ex post quality of microcredit in the analyzed financial institutions.

## **KEYWORDS**

Quality, Quality Factors, Microcredit.



## INTRODUCCIÓN

El acceso a crédito como fuente de financiamiento es un pilar fundamental que permite la dinamización de la economía y por ende el crecimiento del sector de productos y servicios. En este contexto, el avance de los servicios financieros y el incremento de la demanda de recursos financieros han permitido la segmentación de los demandantes del financiamiento, según sus requerimientos y necesidades propias ligadas al uso de recursos.

El crédito dirigido a pequeñas unidades productivas ha sido catalogado como microcrédito, el cual tiene una connotación especial, por cuanto, se enfoca en un sector de la sociedad que no tiene fácil acceso a productos y servicios financieros, debido a su característica de pequeñas empresas o negocios unipersonales.

Con estos antecedentes, con propósitos de mejoramiento del producto

crediticio dirigido a los microempresarios, se considera necesario evaluar la calidad de los microcréditos concedidos por las instituciones financieras.

Con este fin, en base al concepto de calidad “Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos”. (Gutiérrez Pulido & De la Vara Salazar, 2009, pág. 5), este artículo propone evaluar la calidad de los microcréditos desde el punto de vista de los clientes externos-beneficiarios del microcrédito, utilizando factores externos y desde el punto de vista del cliente interno-la institución financiera otorgante del crédito, mediante factores internos.

En este sentido, este artículo define cuáles son los factores internos y externos que determinan la calidad de los microcréditos otorgados por las

instituciones financieras en la ciudad de Quito, año 2015, posterior a la concesión.

Como parte de la metodología, se han tomado en cuenta los factores internos y externos de evaluación de la calidad, aplicados a los microcréditos otorgados por el sistema financiero en la ciudad de Quito, para lo cual se ha seleccionado las siguientes instituciones: Banco Pichincha, Banco Solidario y Cooperativa Andalucía que son instituciones que otorgan el mayor número de microcréditos en Quito y al Produbanco que en los últimos años ha incursionado en esta modalidad de producto financiero.

Para identificar cuáles son los factores internos que determinan la calidad del segmento microcrédito, se ha tomado de base la información de la Superintendencia de Bancos relacionada con los microcréditos de las instituciones financieras mencionadas, con el fin de medir la

gestión bancaria, utilizando los siguientes criterios de evaluación del microcrédito:

- Solvencia: Patrimonio / Activos otorgados a microcrédito
- Calidad de activos: Índice de morosidad de la cartera de microcrédito
- Intermediación: Cartera de microcrédito / Depósitos a la vista + depósitos a plazo
- Eficiencia: Gastos administrativos / Total de la cartera de microcrédito
- Rentabilidad: Resultados del ejercicio / Total de la cartera de microcrédito

Estos criterios de evaluación crediticia se fundamentan en el segundo pilar del Acuerdo de Basilea II, el cual permite evaluar la calidad de la cartera de una institución financiera en base al uso de fondos y el riesgo que conlleva emplear

estos recursos en la entrega de crédito a sus clientes.

Definidos los factores o criterios internos de evaluación, se utilizan para comparar la información de las instituciones financieras seleccionadas con los índices promedios del Sistema Financiero Nacional, dispuestos por la Superintendencia de Bancos, año 2015.

Para definir cuáles son los factores externos, se ha obtenido la opinión de los beneficiarios de microcrédito, a través del levantamiento de información de fuentes primarias, utilizando una encuesta piloto aplicada a 15 clientes beneficiarios del crédito de las instituciones financieras seleccionadas en este estudio y de la

## **EL MICROREDITO**

Los microcréditos son programas sociales entregados a través de préstamos o servicios financieros a personas de escasos recursos que con su trabajo generan ingresos para ayudar

opinión de autores en cuanto al concepto de calidad de un servicio.

Una vez determinados los factores externos se realiza una encuesta de trece preguntas dirigida a los beneficiarios del crédito de las instituciones financieras seleccionadas en este estudio, relacionadas con el monto de microcrédito, plazo, información recibida por parte del asesor bancario, tiempo de entrega de los recursos, requisitos para calificar al microcrédito.

En base a la generación de la información de los factores internos y externos, se detalla los resultados obtenidos y se realiza la evaluación de la calidad de los microcréditos.

a mejorar sus condiciones de vida y mantener a sus familias, de esta manera el microcrédito permite a estas familias salir de su situación de pobreza con dignidad.

Conforme menciona (Reina, 2009, pág. 9), “los créditos a las microempresas han sido definidos como aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios”

Según Foschiatto y Stumpo (2012, pág. 24):

En la última década el microcrédito ha ido adquiriendo una importancia cada vez mayor como instrumento para el desarrollo de sectores sociales de bajos recursos, que suelen estar excluidos de los circuitos bancarios formales en los países de la región.

En base a lo expuesto, se aprecia que estos créditos tienen características de ser entregados a pequeñas microempresas en montos pequeños y a cortos y medianos plazos, la facilidad

de obtenerlo se debe a que no requieren de ningún tipo de garantía y que el análisis del crédito no se basa en la información financiera formal, sino que el mismo oficial o agente de crédito es quien sustenta la información con la visita al negocio del solicitante.

Para (Roberts, 2009, pág. 4) “El cliente típico de un programa de microcrédito es aquella persona de bajo nivel de ingresos que no tiene acceso a instituciones financieras formales. Generalmente son personas que no trabajan en relación de dependencia, sino de forma independiente”.

Con relación a montos y plazos, los programas de microcrédito utilizan diferentes metodologías y los componentes como el monto, plazo, condiciones de pago suelen ser diferentes para cada institución que otorgue este tipo de créditos, por lo general el monto es bastante limitado y la combinación de un valor reducido

con frecuentes fechas de pago facilitan el reembolso de la deuda y de los intereses.

Según las Naciones Unidas,

Los principales objetivos del microcrédito son: llegar a prestatarios potencialmente solventes que no reúnen los criterios normales de selección de los prestamistas; que se encuentran geográficamente aislados; ofrecer servicios afines como los de gestión financiera básica para aumentar la capacidad de generación de ingresos de los prestatarios y utilizar los servicios financieros como instrumento de desarrollo en los hogares (Organización de las Naciones Unidas, 2013).

Para (Villamarín, 2009, pág. 13):

La experiencia más analizada en los últimos tiempos en cuanto al aporte del

microcrédito hacia el mejoramiento económico es la del Banco Grameen en Bangladesh, este, al ser el primer banco orientado básicamente a este producto, logró una influencia determinante en el auge de los programas de microcrédito durante las últimas dos décadas.

### **CALIDAD DEL SERVICIO**

La calidad en el servicio es un tema que se ha convertido en la actualidad en una variable clave para la competitividad de las empresas, brindar un elevado servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente les permitirá competir y mantenerse dentro de un mercado en el que quien demanda el servicio y/o producto es cada vez más exigente.

Para (Setó, 2009):

Es importante que la institución en aras de ofrecer calidad a sus

clientes conozca cuáles son las principales dimensiones o factores que el cliente toma en cuenta cuando evalúa la calidad de un servicio, ya que con ello la institución puede utilizar esta información como un instrumento de gestión.

Conocer los elementos más apreciados por el cliente en la experiencia del servicio, permitirá a la empresa canalizar sus esfuerzos en esa dirección y de este modo mejorar el nivel de calidad percibido por el cliente.

La conceptualización de la calidad ha ido desplazándose a través del tiempo desde el enfoque industrial sobre la calidad técnica la cual se entendía como la conformidad a especificaciones y estándares del producto, hacia el cliente entendido como la valoración que éste realiza sobre el servicio ofrecido pasando de

una calidad objetiva a una calidad subjetiva.

Para (Galán, 2008) “La calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.”

Respecto del término de calidad, es importante tener en cuenta lo siguiente,

Para (Williams, 2012):

- ✓ “Calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad.
- ✓ Calidad no constituye un término absoluto, sino que es un proceso de mejoramiento continuo.
- ✓ Calidad es una cualidad objetivable y mensurable.
- ✓ Calidad involucra a toda la organización”

Existen varios factores o criterios que los clientes consideran al momento de

evaluar la calidad del servicio que reciben,

Para Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985)

Antes de formular un modelo conceptual de la calidad del servicio consideraron cinco elementos con un elevado grado de correlación que son aquellos que los clientes perciben indistintamente del tipo de servicio, estos son:

Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

De lo expuesto, se aprecia que calidad implica elevado servicio, satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, considerando aquellos factores que el cliente toma en cuenta y sobre los cuales el cliente valora,

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes

reconociendo a la vez su importancia como elemento diferenciador.

## METODOLOGÍA

La investigación se realiza con la opinión de 375 clientes mediante una encuesta a los beneficiarios del microcrédito de las instituciones financieras: Banco Pichincha con 158 encuestas, Solidario con 135 encuestas, Produbanco con 14 encuestas y Cooperativa Andalucía con 68 encuestas, distribuidas en proporción al número de microcréditos concedidos en el año 2015, aplicando los factores externos y con la evaluación de la calidad crediticia de los microcréditos del año 2015 a través de los factores internos.

Las fuentes de información proceden de fuentes primarias y secundarias, en

el primer caso son las encuestas aplicadas a los beneficiarios del microcrédito y en el segundo caso corresponde a la información financiera y contable que dispone la Superintendencia de Bancos de las instituciones financieras seleccionadas.

La encuesta a los beneficiarios del microcrédito, utilizando los factores externos, consta de 12 preguntas cerradas que buscan obtener información para evaluar la calidad ex post del microcrédito, con calificaciones entre 1 y 5; siendo, 1 totalmente desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 medianamente de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. La muestra de 375 clientes se obtuvo de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Siendo el universo (N) igual a 14.936 microcréditos, Z el nivel de confianza igual a 1,96, P y Q la probabilidad de

ocurrencia igual a 50% y e margen de error de 5%.



Posterior a la aplicación de la encuesta, se ingresaron los datos en el Excel donde se tabuló la información y se obtuvo la evaluación de resultados usando gráficos de pastel y herramientas de estadística descriptiva como frecuencia y porcentaje. Para el caso de la evaluación de la calidad de los microcréditos utilizando los factores internos y con fines de evaluar la gestión, se realizó un análisis de la información de los microcréditos del año 2015, otorgados por las instituciones financieras seleccionadas, comparándola con los índices promedio del Sistema Financiero Nacional, esta información estadística se encuentra disponible en la página

web de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

## **RESULTADOS**

### **Factores internos**

A continuación, con la información obtenida de la página web de la Superintendencia de Bancos (2015) que sirve de base para evaluar los microcréditos, se presenta un cuadro de los indicadores de solvencia, calidad de activos, intermediación, eficiencia y rentabilidad del Banco Pichincha, Solidario, Produbanco y Cooperativa Andalucía que se han promediado y consolidado en períodos trimestrales y anual y los promedios del Sistema Financiero nacional, considerados como factores internos:

**Tabla 1. Indicadores de calidad microcrédito Banco Pichincha, Solidario, Produbanco, Cooperativa Andalucía, año 2015, indicadores consolidados e indicadores del Sistema Financiero Nacional 2015.**

<b>Indicadores</b>	<b>I Trimestre 2015</b>	<b>II Trimestre 2015</b>	<b>III Trimestre 2015</b>	<b>IV Trimestre 2015</b>	<b>Promedio Anual</b>	<b>Sistema Financiero Nacional 2015</b>
<b>Solvencia</b>	0,29	0,27	0,27	0,30	<b>0,28</b>	<b>1,73</b>
<b>Calidad activos</b>	6,01%	5,67%	6,31%	6,38%	<b>6,09%</b>	<b>6,10%</b>
<b>Intermediación</b>	39,72%	76,59%	80,87%	76,32%	<b>68,38%</b>	<b>5,89%</b>
<b>Eficiencia</b>	0,06	0,11	0,16	0,22	<b>0,14</b>	<b>1,28</b>
<b>Rentabilidad</b>	0,01	0,01	0,02	0,84	<b>0,22</b>	<b>0,20</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos (2015)

Elaborado por: Fernando Boada

La tabla anterior está conformada por la información de las instituciones financieras analizadas por cada trimestre del año 2015, para reseñar la información se detalla la columna de promedio anual de las instituciones financieras analizadas y en la columna final se establece la información del sistema financiero nacional en su totalidad, con propósitos de facilitar su comparación.

En el caso de la solvencia mide la participación del microcrédito en el patrimonio de la institución financiera, en este factor existe el patrimonio para cubrir la demanda de microcrédito por parte de los clientes, los indicadores de solvencia de las instituciones financieras analizadas son inferiores al promedio del sistema financiero nacional, denotando baja participación del producto microcrédito en el patrimonio.

La calidad de activos hace referencia al índice de morosidad de los microcréditos, este factor tiene un promedio de 6,09%, esto indica que por cada dólar entregado en microcrédito existe 6 centavos que tienen problemas en el pago de sus cuotas mensuales, estos valores son similares al promedio de 6 centavos del sistema financiero, demostrando que el índice de morosidad de las instituciones analizadas está dentro de los índices de morosidad de todo el sistema financiero nacional.

La intermediación mide la participación del microcrédito con relación a los depósitos a la vista y plazo, esto indica que la participación del microcrédito es alta en relación a los depósitos captados por las instituciones financieras analizadas, ya que el promedio de las instituciones analizadas es 68% y el promedio de

todas las instituciones financieras es 5,89%.

Con relación a la eficiencia que relaciona los gastos administrativos con el total de la cartera de microcrédito, los indicadores de las instituciones financieras analizadas es de 0,14 este resultado es inferior al sistema financiero nacional que es de 1,28, demostrando que existe poca participación de producto microcrédito en el mercado de crédito en general.

Los indicadores de rentabilidad que relacionan los resultados del ejercicio con el total de la cartera de microcrédito, evidencian que por cada dólar destinado al microcrédito las instituciones financieras analizadas obtienen una mayor rentabilidad que el promedio del sistema financiero nacional.

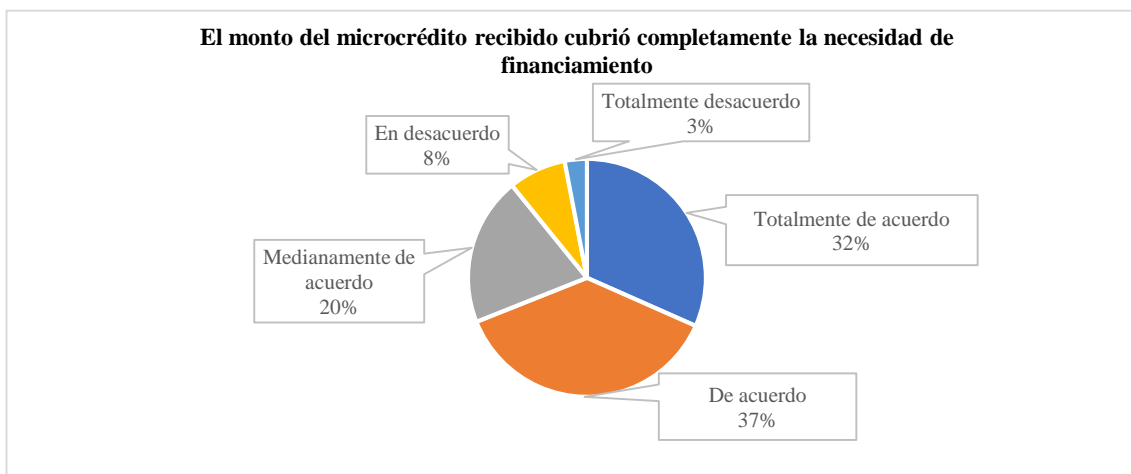
### Factores externos

Con base en los factores externos, aplicados a los beneficiarios de los microcréditos otorgados por las instituciones del sistema financiero analizadas, se han obtenido los siguientes resultados consolidados:

La encuesta en la pregunta uno demuestra que el 65,87% de los encuestados son clientes habituales de las instituciones financieras donde solicitaron el crédito.

La pregunta dos relacionada con el destino de los recursos provenientes del microcrédito, presenta los siguientes resultados: compra de activos y materia prima con el 55,47%, seguido de capital de trabajo con 25,60%, pago de deudas con el 15,73% y la opción otros con el 3,20%. Con relación a la aplicación de los factores externos, los resultados consolidados son los siguientes:

**Gráfico 1**

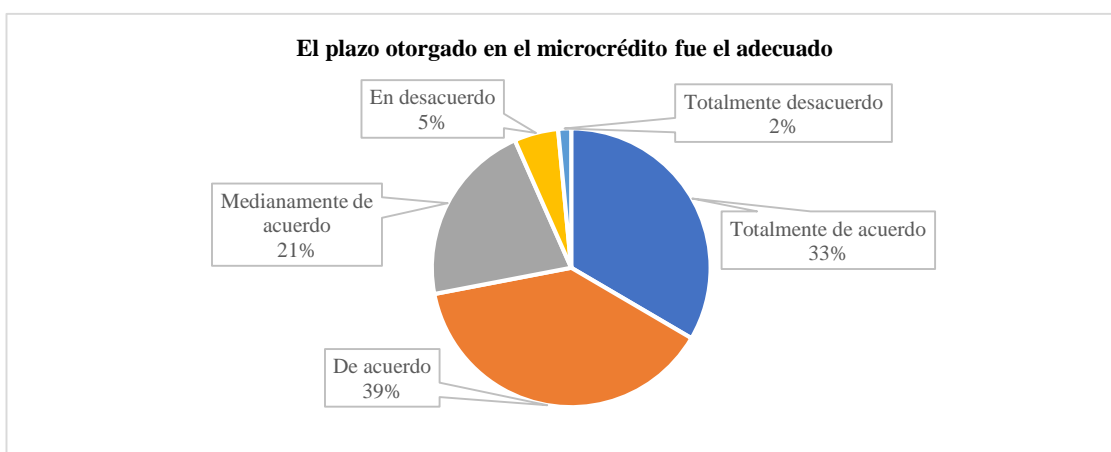


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 1, evidencia que el 69% está de acuerdo que el monto otorgado en el microcrédito cubre sus necesidades de financiamiento, esto indica que existe una satisfacción del cliente con respecto a la cantidad de dinero

entregado por las diferentes instituciones financieras, con respecto a este factor la opinión de los encuestados es favorable para mencionar que es un producto de calidad.

**Gráfico 2**

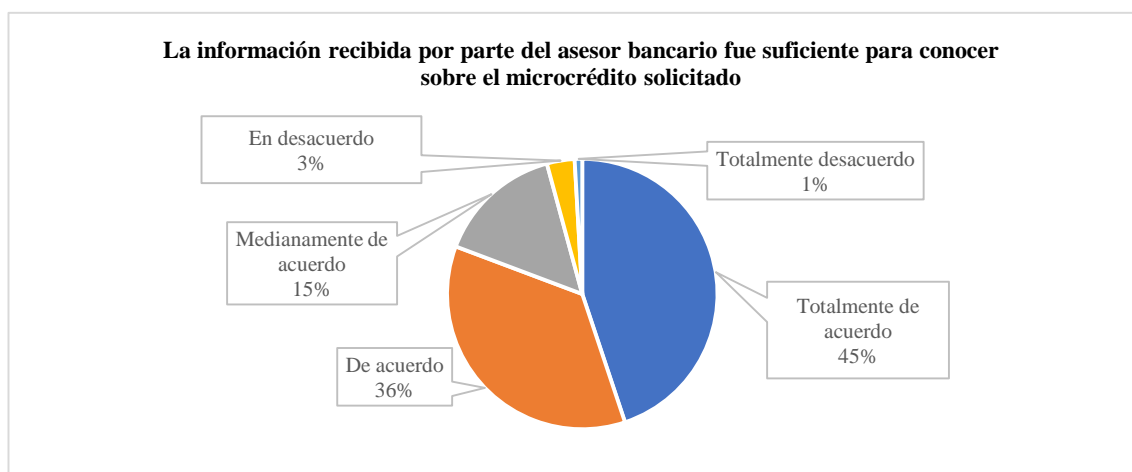


Fuente: Elaboración propia

El 72% de los encuestados opina favorablemente con respecto al plazo otorgado por las instituciones

financieras en el microcrédito, el plazo es un indicador favorable para evaluar la calidad ex post del microcrédito.

**Gráfico 3**

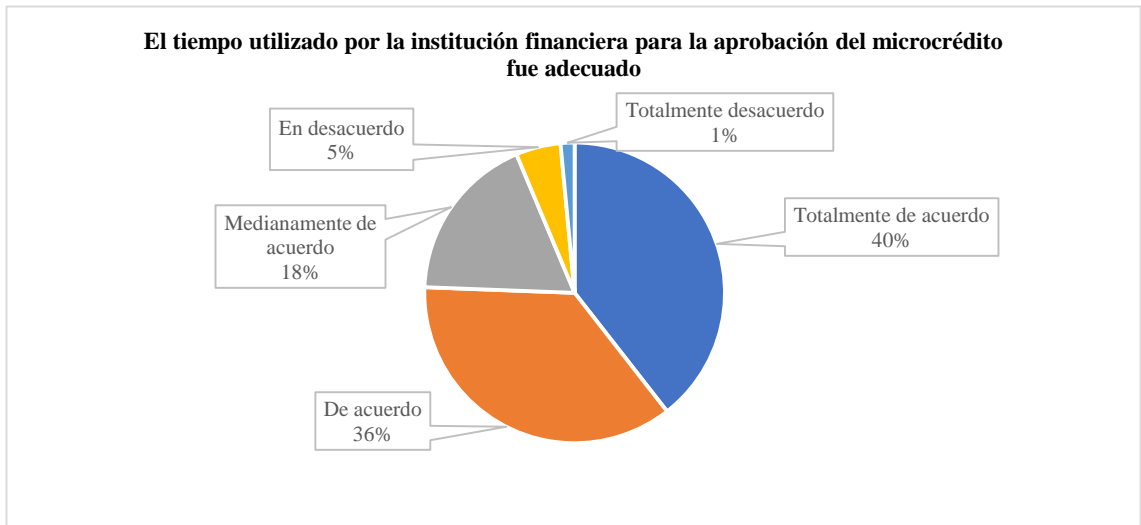


Fuente: Elaboración propia

El 81% de los encuestados opina favorablemente sobre la información recibida por parte del asesor bancario, esto es indica que el personal de las

instituciones financieras cuenta con la preparación necesaria para transmitir al cliente sobre las características del microcrédito

**Gráfico 4**

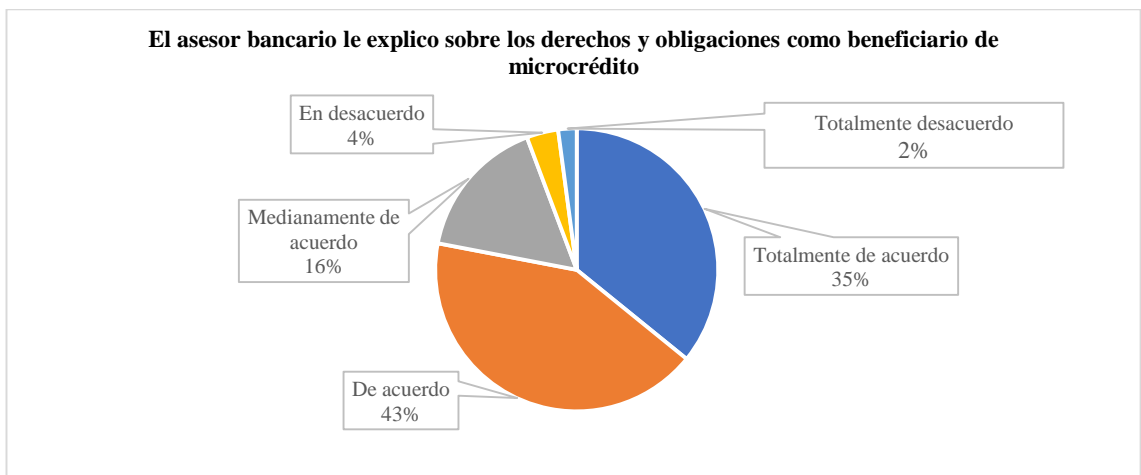


Fuente: Elaboración propia

Con relación al tiempo de aprobación del microcrédito, la opinión favorable de los encuestados es 76%, esto permite

concluir que este factor de calidad tiene aceptación por parte de los clientes.

**Gráfico 5**



Fuente: Elaboración propia

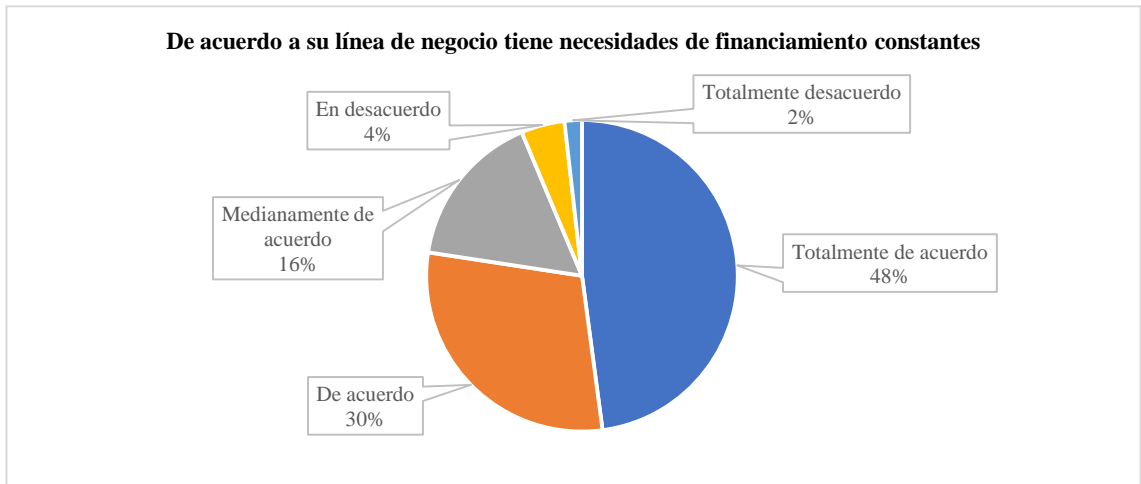
El 78% afirma favorablemente con relación al conocimiento de los

derechos y obligaciones como beneficiario del microcrédito, este

porcentaje evidencia que el trabajo desarrollado por el asesor bancario se ajusta a un criterio de calidad, ya que,

al proporcionar la información debida al cliente, este siente que conoce el producto financiero.

**Gráfico 6**



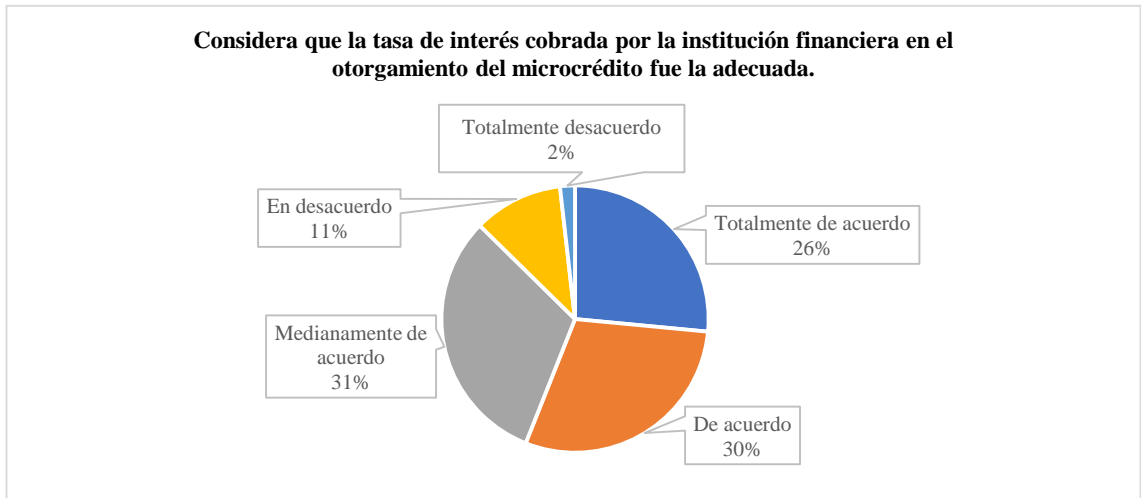
Fuente: Elaboración propia

La necesidad de financiamiento para los solicitantes de microcrédito es constante, así lo manifiestan el 78% de los encuestados que indican

favorablemente, esto permite concluir que los clientes de microcrédito son habituales.



**Gráfico 7**

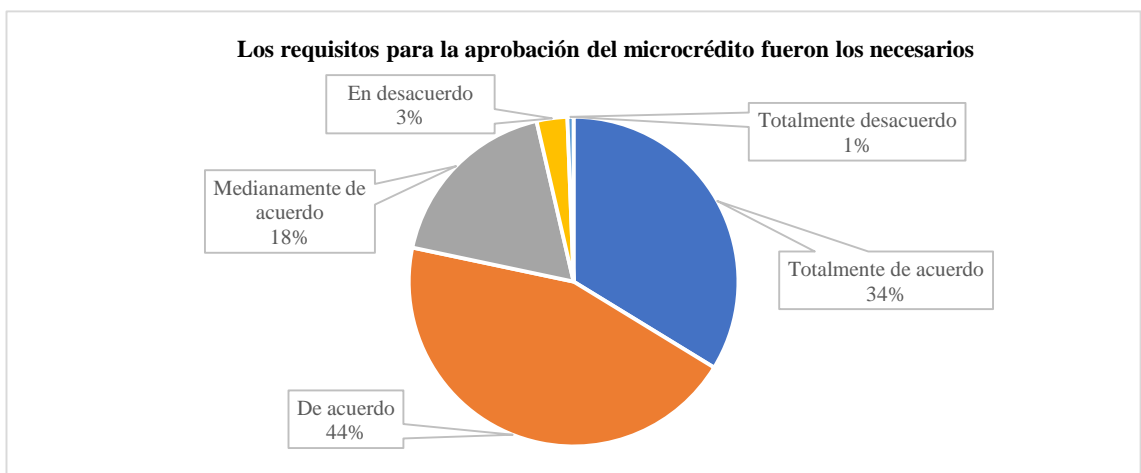


Fuente: Elaboración propia

El 56% de encuestados indican que la tasa de interés cobrada por la IFI es la adecuada; mientras que el 44% están en desacuerdo, esto indica que la mayoría

de los encuestados consideran su conformidad con el interés que cobra el banco.

**Gráfico 8**

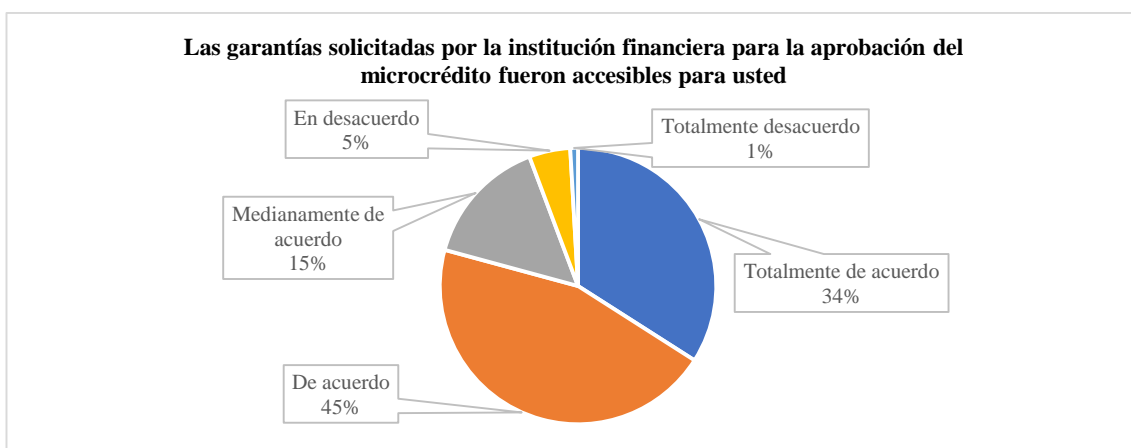


Fuente: Elaboración propia

En la pregunta referente a los requisitos para la aprobación del microcrédito, el 78% de los encuestados está de acuerdo, evidenciando que existe un 22% que no están de acuerdo con la

documentación requerida por su banco para el respaldo de su situación patrimonial y verificación de ingresos y referencias.

**Gráfico 9**

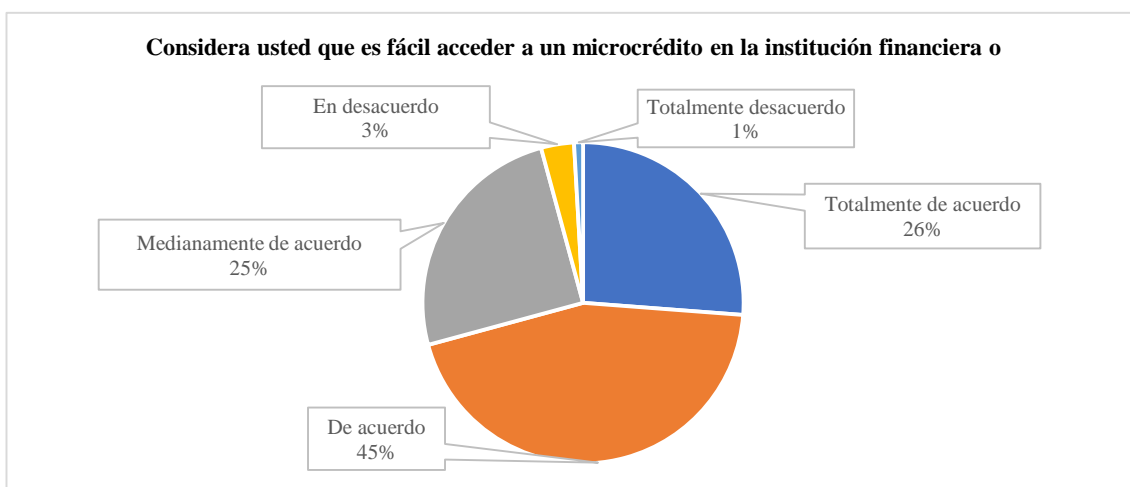


Fuente: Elaboración propia

El 79% opina favorablemente que las garantías que solicitan las instituciones financieras son accesibles, esto indica

que si existe conformidad en los requerimientos de garantías que se exige para acceder al microcrédito.

**Gráfico 10**

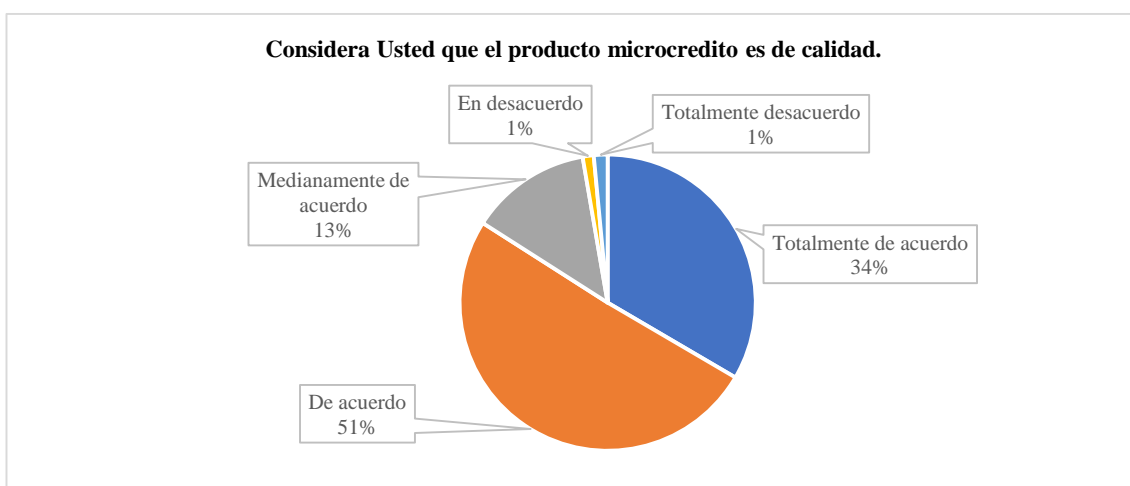


Fuente: Elaboración propia

El 71% de los encuestados tienen un criterio favorable con respecto a la facilidad de acceder a un microcrédito, este porcentaje refleja el criterio

positivo de los encuestados sobre el acceso a una fuente de financiamiento que permita suplir sus necesidades de liquidez.

**Gráfico 11**



Fuente: Elaboración propia

El 84% de los encuestados tiene una opinión favorable sobre la calidad del microcrédito, el 16% opina que el producto microcrédito de las instituciones financieras donde lo obtuvieron no es de calidad. Este es un indicador importante, que sirve de conclusión sobre el tema consultado de la calidad ex post del microcrédito.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de los factores internos y externos a las instituciones financieras Pichincha, Produbanco, Solidario y Cooperativa Andalucía, dan evidencia que: desde el punto de vista de la satisfacción del cliente interno-la Institución financiera otorgante del crédito- los factores internos muestran que el factor de intermediación, es manejada con criterios de prudencia y eficiencia en el uso de los recursos.

En relación a la calidad de los activos de microcrédito, el indicador de

morosidad de las instituciones investigadas muestra un rango entre 5,67% y 6,38%, este indicador mantiene una relación cercana con el promedio del sistema financiero nacional que es del 6%; en el año de evaluación, el país ha tenido una contracción económica, lo que ha incidido en la morosidad de los clientes del sistema financiero nacional.

Medios especializados de prensa, reflejan la posición de los expertos económicos, la Revista Lideres, expone que la pérdida de empleo y reducción de las ventas en las empresas retrasa el pago de cuotas, incrementando la morosidad en el año 2015 (Revista Líderes, 2016).

Para todas las instituciones financieras, el activo productivo o cartera de crédito es el principal giro del negocio bancario, es por ello la importancia de mantener una cartera de calidad, mediante la evaluación constante de indicadores, como menciona la

investigación de (Masapanta, 2012) la morosidad del microcrédito debe tomar en cuenta aspectos como cobertura geográfica, maduración de la cartera y provisión de intereses. De esta manera se puede perfeccionar la calidad de la cartera en beneficio del sistema financiero y sus depositantes.

Con respecto al indicador de rentabilidad el promedio anual de las Instituciones Financieras analizadas alcanzan ligeramente mayor rentabilidad que el promedio del sistema financiero, de esta manera podemos decir que el producto es atractivo para las instituciones financieras analizadas.

Desde el punto de vista de los clientes externos-beneficiarios del

## **CONCLUSIONES**

El microcrédito es un producto financiero que se concentra en las unidades productivas, sean estas personas naturales o jurídicas que desarrollan proyectos que

microcrédito, la opinión de los beneficiarios en los factores monto, plazo, información recibida por parte del asesor bancario, tiempo utilizado para la aprobación del crédito, información de derechos y obligaciones, requisitos y garantías para la aprobación, superan el 50% con las respuestas totalmente de acuerdo y de acuerdo, demostrando que el producto microcrédito es de calidad. No obstante, en el factor tasa de interés cobrada por la institución financiera, las instituciones financieras deberían tomar medidas preventivas para que sus tasas sean más atractivas para el beneficiario del microcrédito, ya que un 44% de clientes encuestados están en desacuerdo con las tasas cobradas.

tienen un alto impacto en su condición social y económica. En muchos casos, este acceso a crédito sirve para reemplazar mecanismos de

financiamiento que tienen altas tasas de interés como es el caso de prestamistas por fuera del sistema financiero.

Según la información obtenida de las encuestas dirigidas a los beneficiarios del microcrédito de las instituciones financieras analizadas, el 15,64% de personas que acceden al microcrédito utilizan estos recursos para cancelar otro tipo de deudas.

Existe evidencia que permite afirmar que el microcrédito es una herramienta financiera para asignar recursos a personas que se encuentran en una situación vulnerable, sea por su condición social o económica, es decir, es un apoyo para la generación de oportunidades de vida.

Es por ello, que el tema de evaluar la calidad en el servicio ex post cobra vigencia, ya que, al ser un producto financiero de alto impacto en la comunidad, debe contar con condiciones óptimas para que tenga el mayor alcance

posible. De esta manera, se procura medir la calidad en el servicio a través de factores e indicadores para medir la satisfacción de los beneficiarios del microcrédito los cuales se los ha denominado factores externos y por la obtención de información resultante de la gestión de la cartera de microcrédito que han sido denominados factores internos, en base a los indicadores establecidos por la Superintendencia de Bancos para cada institución financiera y al promedio que presenta éstos del Sistema Financiero Nacional.

Los factores internos determinan que la cartera de microcrédito de las instituciones financieras analizadas mantiene una gestión y desempeño dentro de los rangos que presenta el resto del sistema financiero nacional, lo que indica que es un producto de calidad que las instituciones financieras analizadas en este estudio lo manejan en condiciones similares o bajo un mismo estándar.

En el caso de los factores externos, existe otorgan las instituciones financieras aceptación por parte de los encuestados analizadas, es un producto de calidad y en todas las preguntas planteadas, por lo que cumple con sus necesidades de que, es factible indicar, que a criterio de financiamiento. los beneficiarios del microcrédito que

## REFERENCIAS

## BIBLIOGRÁFICAS

Foschiatto, P., & Giovanni, S. (2012).

*Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales.* Santiago de Chile: CEPAL.

Galán, R. (2008). *Sistema de garantía de calidad.* Bogotá: Médica Internacional.

Gutiérrez Pulido, H., & De la Vara Salazar, R. (2009). *Control Estadístico de calidad y seis sigma* (Vol. 2DA). México D.F.: McGRAW-hill/interamericana editores, S.A de C.V.

Masapanta, M. (2012). *La morosidad de la cartera de microcréditos y su incidencia en los ingresos financieros de la Cooperativa Cacpeco.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Organización de las Naciones Unidas.

(2013). *Microcrédito: efectos en la pobreza rural y el medio ambiente.* Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/x4400s/x4400s06.htm>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50. Recuperado el 21 de Diciembre de 2016, de [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083670\\_A\\_Conceptual\\_Model\\_of\\_Service\\_Quality\\_and\\_its\\_Implication\\_for\\_Future\\_Research\\_SERVQUAL/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf)

Reina, K. (2009). *Microcréditos en el Ecuador como alternativa para superar la pobreza.* Quito:



- Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Revista Líderes. (15 de mayo de 2016).  
La morosidad se acentúa en el consumo y microcrédito. *Revista Líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Roberts, A. (2009). *El Microcrédito y su aporte al Desarrollo Económico*. Buenos Aires: Universidad Católica Argentina.
- Setó, D. (2009). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Superintendencia de Bancos. (2015). *Sistema Financiero - Bancos Privados*. Recuperado el 24 de enero de 2017, de [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec):  
[http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=5036&vp\\_tip=2&vp\\_buscr=41](http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=5036&vp_tip=2&vp_buscr=41)
- Villamarín, P. (2009). *Análisis de impacto de microcrédito para el desarrollo de la microempresa en el Ecuador*. Latacunga: Escuela Politécnica del Ejército.
- Williams, G. (2012). *Calidad de los servicios*. México D.F.: Programa Nacional de Garantía de Calidad.