



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Posgrado

Maestría en Administración de Empresas – Mención Planeación

Tema: Análisis al proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador,
sucursal Esmeraldas, Periodo Junio a Diciembre 2020

**Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas, mención Planeación**

Autor: Francisco Javier Oyarvide Quiñónez

Asesor: Mgt. Orlin Eladio Álava Chila

Esmeraldas, Diciembre 2020

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título de tesis: Análisis al proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, período junio a diciembre 2020

Mgt. Orlin Álava Chila
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Mirna Chichande Mora
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Susana Cedeño Lastra
LECTOR 2

F. _____

Mgt. David Puente Holguín
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. David Guashpa
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas Ecuador
Diciembre - 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Francisco Javier Oyarvide Quiñónez, portador de la cédula de ciudadanía No. 0802359372 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Francisco Javier Oyarvide Quiñónez
C.C. 0802359372

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Orlin Álava Chila, en calidad de director de la tesis titulada “Análisis al proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas”, período junio a diciembre 2020, certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Orlin Álava Chila
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo desde el fondo de mi corazón a mis padres Félix Arturo Oyarvide Sánchez y María Agripina Quiñónez Santana, quienes han dedicado su vida a darme lo mejor que han podido para que yo sea feliz y pueda desarrollarme. Les dedico el fruto de este esfuerzo porque sé que sentirán mucho orgullo por conseguir esta titulación, porque ven en mis logros todo el trabajo que han pasado para ayudarme.

Dedico también este logro académico a Franco Pérez Rojas, por su apoyo constante, por compartir conmigo alegrías y tristezas, momentos de felicidad, pero también de dificultad.

Francisco Oyarvide Q.

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios y a Nuestra Santa Madre por los favores recibidos.

También, mi agradecimiento profundo a la PUCESE, por permitirme a mí y a la sociedad esmeraldeña en general, tener a disposición un centro de estudios superiores de la más alta calidad, con profesores de primer nivel, competentes en las enseñanzas y verdaderos guías de los futuros profesionales.

Agradecer de igual manea a mi Tutor de Tesis, el Magister Orlin Álava Chila, por su apoyo, consideración y paciencia en la realización del trabajo de investigación. Gracias por ese aporte significativo que siempre brindó en mi proceso de titulación.

Francisco Oyarvide Q.

Título de tesis: Análisis al proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, período junio a diciembre 2020.

RESUMEN

Por medio del presente estudio, se abordó la temática de los microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, analizando específicamente el proceso de solicitudes derivado de la operatividad de este producto financiero dirigido a microempresarios que buscan de alguna manera mejorar su condición empresarial y generar más desarrollo socioeconómico en su entorno. Para el logro de este propósito la metodología investigativa refirió a un paradigma cualitativo y cuantitativo, con un enfoque descriptivo, de campo, documental y no experimental. La población que participó del estudio estuvo conformada por el gerente de la institución, los oficiales de crédito y los clientes que han solicitado microcréditos en la entidad financiera durante el periodo junio a diciembre del 2020; se realizó una entrevista al gerente y encuestas tanto a los funcionarios del banco como a los clientes. Los resultados permitieron establecer que existen varias deficiencias en el proceso de solicitud de microcréditos como mínimas explicaciones para llenar las solicitudes, ausencia de un efectivo direccionamiento, petición de documentos posteriores a la presentación preliminar de documentos, altas demoras en respuesta a las solicitudes y falta de calidad en la atención a los usuarios solicitantes. Del mismo modo se evidenció que en el proceso de microcrédito no existen flujogramas en los que se detallen los procesos a seguir por los funcionarios en pos de mejorar los servicios brindados y disminuir los tiempos de respuesta a los usuarios. Ante los resultados expuestos, al final del estudio, se plantea una propuesta referida a un plan de estrategias que posibiliten mejorar la atención a los usuarios solicitantes; se establecen flujogramas y manuales de procesos, que permita generar tiempos más cortos en la atención y revisión de solicitudes para dar respuestas ágiles y oportunas a la negación o aprobación de los microcréditos.

PALABRAS CLAVE: Microcréditos, Atención a clientes, Tiempos de respuesta, Manuales de Procesos, Flujogramas, Calidad en la atención.

Thesis title: Analysis of the microcredit application process in BanEcuador, Esmeraldas branch.

ABSTRACT

Through this study, the issue of microcredits was addressed in BanEcuador, Esmeraldas branch, specifically analyzing the application process derived from the operation of this financial product aimed at microentrepreneurs who seek in some way to improve their business condition and generate more socioeconomic development in your environment. To achieve this purpose, the research methodology referred to a qualitative and quantitative paradigm, with a descriptive, field, documentary and non-experimental approach. The population that participated in the study was made up of the manager of the institution, the loan officers, and the clients who have requested microcredits from the financial institution; an interview was conducted with the manager and surveys of both bank officials and clients. The results made it possible to establish that there are several deficiencies in the microcredit application process such as minimal explanations to fill out the applications, absence of an effective address, request for documents after the preliminary presentation of documents, high delays in response times to applications and lack of quality in the attention to the requesting users. In the same way, it was evidenced that in the microcredit process there are no flowcharts that detail step by step the processes to be followed by officials in order to improve the services provided and reduce response times to users. Given the results presented, at the end of the study a proposal is put forward referring to a plan of strategies that make it possible to improve the attention to the requesting users; Flowcharts and process manuals are established, which allow generating shorter times in the attention and review of applications to give agile and timely responses to the denial or approval of microcredits.

KEYWORDS. - Microcredits, Customer service, Response times, Process manuals, Flow charts, Quality of service

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Tribunal de graduación	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Preguntas específicas	4
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	6
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO	7
1.1 Fundamentación teórico-científica	7
1.1.1 Definición, objetivo, características y tipos de microcrédito.....	7
1.1.2 Microcréditos ofertados por BanEcuador	11
1.1.3 El microcrédito como aporte al desarrollo local.....	12
1.1.4 El microcrédito para la disminución de la pobreza.....	13
1.1.5 Definición y características del proceso de crédito y microcrédito	14
1.2 Antecedentes.....	17
1.3 Fundamentación legal	21
CAPÍTULO 2 - MARCO METODOLÓGICO	23
2.1 Contexto de la investigación.....	23
2.2 Metodología	24
2.3 Operacionalización de variable.....	26

2.4 Población y muestra.....	27
2.5 Técnicas e instrumentos.....	28
2.6 Análisis de datos	29
CAPÍTULO 3 – RESULTADOS	30
3.1 Situación actual de microcréditos percepción de los clientes.....	30
3.2 Existencia y aplicación de flujogramas y procesos	37
3.3 Entrevista a gerente de BanEcuador	41
CAPÍTULO 4 – PROPUESTA	44
Título de la Propuesta	44
Objetivos.....	44
Desarrollo de la propuesta	44
Procesos de microcrédito	44
Flujograma para procesos de microcrédito	48
Temporalización de la propuesta	49
CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES	50
5.1 Conclusiones.....	50
5.2 Recomendaciones	51
Referencias.....	52
Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Operacionalización de variable de investigación	26
Tabla 2.- Población de estudio.....	27
Tabla 3.- Nomenclatura de fórmula muestral	27
Tabla 4.- Muestra de estudio.....	28
Tabla 5.- Políticas de microcrédito	37
Tabla 6.- Control por zonas de microcréditos.....	37
Tabla 7.- Adecuados sistemas informáticos	38
Tabla 8.- Facilidades en traslado a inspecciones	38
Tabla 9.- Capacitaciones a los funcionarios	39
Tabla 10.- Mayores dificultades al proceso de crédito	39

Tabla 11.- Calificación del número de operaciones	40
Tabla 12.- Calificación del proceso de solicitud.....	40
Tabla 13.- Definición de procesos de microcrédito BanEcuador	45
Tabla 14.- Propuesta de flujograma de procesos	48
Tabla 15.- Cronograma de implementación	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Percepción sobre recepción de información precisa sobre microcréditos	31
Figura 2.- Apreciación sobre la cordialidad de los funcionarios	31
Figura 3.- Conocimiento de los funcionarios sobre microcrédito	32
Figura 4.- Claridad en la guía para llenar solicitud de microcrédito	32
Figura 5.- Direccionamiento al interior del Banco	33
Figura 6.- Apreciación de tiempos de llenado y entrega	33
Figura 7.- Tiempo de respuesta a solicitud	34
Figura 8.- Petición de documentos posteriores	34
Figura 9.- Visitas en tiempos adecuados luego de aprobación	35
Figura 10.- Ayuda de funcionarios a clientes	35
Figura 11.- Tiempos de respuesta de solicitud	36
Figura 12.- Calidad en la atención	36

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El sistema financiero es considerado un factor clave en las economías del mundo como un motor de crecimiento y desarrollo socioeconómico debido a que el giro del negocio, captando recursos a una tasa pasiva y colocándolos a una tasa activa en créditos canalizados hacia el comercio, la producción o servicios, permite la generación de mejores condiciones socioeconómicas en la sociedad.

De acuerdo con Espinoza y Maldonado (2018), el sistema financiero ecuatoriano durante los últimos años se ha mostrado solvente y fortalecido, incluso a pesar de las épocas de recesión por las que ha atravesado el Ecuador, no se han presentado mayores problemas y esta fortaleza puede notarse en el aumento constante de depósitos recibidos y los valores colocados en créditos.

Los bancos son intermediarios financieros que crean deudas, proyectadas hacia sí mismos y hacia la comunidad; su éxito y utilidad dependen de los créditos financieros que otorgan. Los créditos bancarios según Vera (2015), son operaciones financieras por medio de las cuales una entidad concede cierta cantidad de dinero a individuos o empresas mediante firmas de contratos en el que el deudor se compromete a devolver el valor prestado más los intereses que de acuerdo con la ley se establezcan.

Según Topa (2010) existen varias clasificaciones referentes al crédito, de las que se destaca la división del crédito como productivo, al tratarse de financiamientos de activos fijos, tierras productivas o compra de maquinarias que mejoren procesos de producción; créditos comerciales a aquellos que se brindan a personas u organizaciones que se dedican a la compra-venta de productos no transformables y créditos de servicios, los brindados a quienes se dedican a actividades hoteleras, restaurantes, transportación, entre otros.

También existe una clasificación referida a los microcréditos. En este sentido, las finanzas a menor escala siendo opción de desarrollo para las personas de bajos recursos o empresas

pequeñas e informales, nació también una alternativa de financiación por medio de microcréditos financieros que ayudan a mejorar su gestión.

BanEcuador es una institución financiera que forma parte de la banca pública del Ecuador y dentro de su cartera de productos financieros pone a disposición del público créditos productivos, comerciales, de servicios y también microcréditos. Éstos últimos tienen dos fines particulares, el incremento de los niveles de desarrollo de la sociedad, especialmente de los sectores excluidos y vulnerables.

En la presente investigación se busca abordar la temática de los microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, analizando específicamente el proceso de solicitudes derivado de la operatividad de este producto financiero dirigido a microempresarios que buscan de alguna manera mejorar su condición empresarial y generar más desarrollo socioeconómico en su entorno.

Se pretende realizar una revisión de los procedimientos inherentes a esta etapa inicial del microcrédito, de manera que se puedan identificar posibles falencias y sobre esta base, delinear estrategias que permitan hacer eficiente, ágil y oportuno este tipo de créditos que ayudan a mejorar la condición de microempresarios de la localidad.

Planteamiento del problema

Mediante Decreto Ejecutivo 677, del 13 de mayo del 2015, BanEcuador entra en funciones bancarias. El presidente Correa en el año 2016, a través de un Decreto Ejecutivo, ordenó que todos los bienes y valores del Banco Nacional de Fomento (BNF) pasaban a formar parte de BanEcuador y en función de este decreto, en mayo del 2016, el antiguo BNF transmite sus activos, pasivos y patrimonio a la entidad naciente, y el 09 de mayo de 2016, BanEcuador es presentado como banco público, articulado y orientado a la inclusión económica de sectores productivos, comerciantes y campesinos del país.

La misión de BanEcuador desde su origen hasta la actualidad es la de “brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente,

aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores, fortaleciendo la asociatividad” (BanEcuador.fin.ec, 2020, s.p.).

Para el cumplimiento de la misión descrita, brinda entre sus productos financieros el microcrédito, destinado particularmente a los segmentos de turismo, artesanos, agrícolas, pecuarios, transporte, comercio y servicios, dirigido a emprendedores nuevos o a aquellos que desean ampliar sus negocios (BanEcuador.fin.ec, 2020, s.p.).

En función de lo expresado, la sucursal Esmeraldas cuenta con tres oficiales sénior, un responsable del proceso de microcrédito, cuatro oficiales junior y dos asistentes de negocios, que atienden las solicitudes generadas en los cantones Eloy Alfaro, Río Verde, Esmeraldas centro y sur, y hasta antes de la parroquia Viche.

Aunque no existen datos estadísticos respecto a los tiempos y respuestas que se dan a los clientes en el proceso de solicitud de microcréditos, conversaciones preliminares realizadas con varios usuarios han permitido conocer su descontento ante este proceso, razón por la que han presentado quejas ante la gerencia y otros funcionarios del Banco por las demoras y dificultades en este inicial proceso de créditos.

De acuerdo con el manual de políticas de crédito de BanEcuador, el proceso de solicitud de crédito inicia con la información por parte de las asistentes de negocios, las mismas que guían y receptan las carpetas para aplicar a los créditos, ellas verifican que los ciudadanos posean una cuenta activa en el banco y que de acuerdo al segmento que apliquen presenten los requisitos, luego se procede a llenar el formulario para verificación de los burós de crédito del deudor como garante, los cuales no deben tener valores vencidos en el sistema financiero y comercial.

Se hizo necesario que por medio de la presente investigación se analicen varias situaciones inherentes al proceso de solicitud de microcrédito. Aspectos como la revisión documental, controles a las solicitudes, observación y aplicación de las políticas de crédito, sistemas informáticos usados, capacitación y actualización de conocimientos de funcionarios que participan en los procesos crediticios, son entre otras condiciones que se debieron revisar para poder tener una idea objetiva del proceso crediticio que se lleva a cabo en la institución.

Fue de mucha importancia que los aspectos descritos anteriormente fueran descritos y revisados con el fin de identificar desviaciones y, de ser necesario, establecer lineamientos que permitan mejorar los procesos de solicitud y procesamiento de los microcréditos que se ofertan en BanEcuador, de modo que se puedan alcanzar adecuados niveles de eficiencia en esta entidad pública de crédito.

Pregunta general:

¿Cómo se efectúa el proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es la percepción de los clientes sobre la situación actual del proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas?
- ¿Existen y se aplican los flujogramas de procesos en los que se establezcan los pasos a seguir para tramitar las solicitudes de crédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas?
- ¿Qué estrategias podrían adaptarse para mejorar el proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas?

Justificación

BanEcuador, como cualquier otra entidad financiera, necesita colocar la mayor cantidad de recursos en el mercado financiero, para que a más de beneficiar al sector productivo que solicita y necesita créditos, pueda lograr el rendimiento económico suficiente que le permita consolidarse como un banco público competitivo.

La importancia del estudio se fundamentó en la búsqueda de mejoras en los procesos de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas a fin de que se disminuyan los tiempos de procesamiento y aprobación de estos, mejorando así el servicio a clientes y la respuesta a sus requerimientos.

La pertinencia del proyecto investigativo radicó en el hecho de que se hace necesario que todo el equipo de trabajo del área de crédito y los encargados específicamente del producto microcrédito, cumplan de forma ágil y adecuada con todas las funciones y responsabilidades que se establecen para el efecto.

Los beneficiarios de la investigación serán por una parte los clientes que solicitan microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, pues podrán acortar los tiempos en los que sus solicitudes y documentos son receptadas, procesadas y reciben respuesta. Del mismo modo será beneficiada la institución como tal, pues incrementará sus niveles de eficiencia en los procesos crediticios.

El estudio es factible debido a que su autor, al ser parte de BanEcuador, cuenta con el tiempo disponible y la autorización de acceso a información y datos que permitan evidenciar los problemas de forma clara y precisa, a más de permitir con los resultados la elaboración de estrategias para el mejoramiento de la situación objeto de estudio.

Entre los principales impactos que se generarían con el estudio se pueden mencionar una mayor socialización de los procesos a seguir para la recepción y procesamiento de las solicitudes de microcrédito, menos tiempos en ofrecer respuestas a los usuarios y el aumento de niveles de eficiencia en los servicios bancarios ofertados por la entidad.

Es muy importante destacar que este trabajo pretende colateralmente, que se empiece a dejar de lado el criterio de que todos los servicios brindados por las entidades públicas son deficientes, antes bien, se pretende promover que BanEcuador, como banca pública de desarrollo, tenga buenos niveles de eficiencia y sea un referente de calidad dentro del servicio público y apoye las iniciativas de crecimiento de los emprendedores.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas. Periodo junio a diciembre del 2020.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación del proceso de solicitudes de microcréditos desde la percepción del cliente en BanEcuador, sucursal Esmeraldas. Periodo junio a diciembre del 2020.
- Identificar la existencia y aplicación de flujogramas en los que se establezcan los pasos a seguir para tramitar las solicitudes de microcrédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas.
- Elaborar estrategias que permitan mejorar el proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas.

CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórico-científica

De acuerdo con Hernández (2005), el marco teórico, llamado también referencial o conceptual tiene como finalidad fundamental, proveer de un sistema ordenado y coherente de diferentes definiciones o proposiciones que posibiliten abordar eficientemente el tema de estudio; la teoría de forma general cumple el principal papel de participar en la nueva producción del conocimiento.

Dentro de la presente investigación se busca analizar el proceso de solicitudes de microcrédito que se da en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, razón por la que el marco teórico estará direccionada a la búsqueda de teorías ya establecidas que hagan referencia al microcrédito, su importancia, características, los tipos de microcrédito, su aporte al desarrollo, a la lucha contra la galopante pobreza, sumado a las metodologías de procesos generalmente usadas.

1.1.1 Definición, objetivo, características y tipos de microcrédito

Al abordar el tema del microcrédito podría afirmarse que a lo largo del tiempo han sido considerados como instrumentos de desarrollo social y económico por medio del cual las personas que no cuentan con mucho patrimonio, a más de apertura de cuentas y al mantenimiento de un ahorro personal, tiene también la posibilidad de acceder a un crédito en una institución financiera pública o privada.

En Ecuador, el Banco Central del Ecuador (2009) define al microcrédito como:

Créditos que no exceden los \$20.000 y que se conceden a un prestador, quien puede ser persona natural o representar a una empresa cuyas ventas sean menores a \$100.000 que por lo general son destinados al financiamiento de pequeñas producciones, comercios, oferta de servicios, que sirven para el pago de las deudas que les otorgan las entidades financieras (p.5).

Lacalle (2010) considera que los pequeños créditos permiten el financiamiento en busca del desarrollo para lograr tener mejoras en las formas que viven los más desamparados, buscando reducir la pobreza notoria en millones de ciudadanos que se ilusionan y ponen en marcha pequeños negocios que les permitan tener recursos, cancelar las obligaciones y buscar una mejor condición socioeconómica para su familia.

Candel, Domenech, Ortega y Pérez (2011) mencionan que “existen dos modelos de microcréditos como herramienta social, el primero, el microcrédito como herramienta para mejorar la vida de los pobres; el segundo, el microcrédito como herramienta para el desarrollo, y se enfoca en microempresas” (p.18).

El hecho de que se mencione que el microcrédito está destinado especialmente a disminuir la pobreza de la población ha generado ciertas confusiones que son necesario aclararlas. Para Sanfilipo y López (2012), no se debe considerar al microcrédito como una caridad, porque es un producto financiero específico; no es una subvención por lo que debería intentarse la retroalimentación con entidades de autosuficiencia financiera y; no se limita a la entrega de un préstamo de pequeño monto.

Respecto a los objetivos del microcrédito, se hace importante poner en consideración el criterio de Guachamín y Cárdenas (2017), quienes afirman que el microcrédito persigue el desarrollo socioeconómico por medio de:

- Una efectiva inclusión financiera y social de las personas.
- Reducir en lo posible las brechas de la pobreza.
- Generar empleos directos e indirectos.
- Que incrementen los ingresos familiares.
- Impulsar el crecimiento económico de la sociedad.
- Promover el desarrollo de los microempresarios.

Se hace importante y necesario manifestar que, aunque en su génesis el microcrédito surgió como un instrumento para luchar contra la pobreza, con el tiempo se presentó una evolución en su aplicación que no solo permite ayudar a las personas en condición de

pobreza, sino también que gente que nunca había poder accedido a procesos bancarios pueda hacerlo y además fortalecer a pequeños microempresarios que desarrollan actividades comerciales, productivas o de servicio.

De su parte, Camino y Lara (2016), manifiestan que las personas desean acceder al microcrédito por situaciones como:

- Empezar o crear pequeñas unidades de negocio que mejoren su condición. Por lo que el microcrédito se constituirá como el financiamiento para crear una actividad comercial o productiva, de servicios, para mejorar su situación económica.
- Financiar actividades propias del pequeño negocio o microempresa.
- Adquisición de activos que sirvan para el cumplimiento de los fines empresariales.
- Reparaciones o mejoras de la vivienda familiar.

El microcrédito de acuerdo con varios autores posee condiciones que lo hacen distinto de créditos existentes en el mercado financiero, por lo cual es importante destacar las principales particularidades de este instrumento financiero.

Es así, que Ballesteros, Durán, Lacalle y Garrido (2004) proponen características tales como disminución de la cuantía en los créditos porque son montos mínimos de dinero con plazos bastante cortos que por lo general no exceden a un año y cuyos recursos son utilizados para las actividades propuestas por los solicitantes.

Así también, Candel (2011) menciona otras características del microcrédito tales como

Permitir el acceso a crédito a personas que se encuentran excluidas financieramente; son otorgados sin garantías tradicionales, en virtud de la confianza en el potencial de la persona que lo recibe; son productos financieros que deben ser devueltos por el prestatario, quien deberá devolver el capital más los intereses correspondientes, dependiendo del monto y plazo del microcrédito y; son pequeños préstamos que varían mucho dependiendo de cada país. (p. 61)

Podría acotarse que el microcrédito tiene como característica principal el hecho de ser un préstamo considerado pequeño, destinado generalmente a actividades netamente productivas y que deben ser canceladas junto a los respectivos intereses de operación en periodos de corto plazo. Sin embargo, es necesario también considerar que existen varios tipos de microcréditos que se clasifican según sus montos y condiciones.

Respecto a los tipos de microcrédito existentes, el Banco Central del Ecuador (2009) pone a consideración los microcréditos siguientes:

Minorista.- El microcrédito minorista hace referencia a todo préstamo cuyo monto es menor o igual a \$3.000 dólares, concedidos a microempresarios (trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria) con un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a \$100.000 dólares. De acumulación simple.- El microcrédito de acumulación simple es todo préstamo cuyo monto es superior a \$3.000,00 dólares y hasta \$10.000 dólares, conferidos a microempresarios (trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria) con un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a \$100.000 dólares. De acumulación ampliada.- El microcrédito de acumulación ampliada es todo préstamo cuyo monto de crédito es superior a \$10.000 dólares concedidos a microempresarios (trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria) con un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a \$100.000 dólares. (p. 24-25)

Como se puede apreciar, son diversos los tipos de microcréditos al que pueden acceder microempresarios que pretenden generar mejores condiciones de vida por medio de actividades productivas, comerciales o de servicio, que buscan un impulso económico para aumentar sus capacidades microempresariales.

BanEcuador, sucursal Esmeraldas, dentro de las clasificaciones o tipos de microcréditos minoristas, de acumulación simple y de acumulación ampliada, ofrece a los clientes microcréditos comerciales, de servicios y productivos, los mismos que buscan, por una parte, aportar al desarrollo local; y, por otra, promover la superación de la pobreza.

1.1.2 Microcréditos ofertados por BanEcuador

BanEcuador, brinda entre sus productos financieros el microcrédito, destinado particularmente a los segmentos de turismo, artesanos, agrícolas, pecuarios, transporte, comercio y servicios, dirigido a emprendedores nuevos o a aquellos que desean ampliar sus negocios. Es decir, todas estas actividades se engloban en microcréditos productivos, comerciales y de servicio.

De acuerdo con Cevallos (2016), el microcrédito productivo hace referencia al producto financiero que se otorga a individuos y empresas que realizan actividades productivas y cuyos montos solicitados son consistentes y coherentes con la actividad que desarrolla, el tipo y recurrencia de los ingresos que obtiene generalmente el solicitante beneficiario.

BanEcuador financia microcréditos que se destinen a iniciar, aumentar o mejorar procesos de producción, para la compra de activos fijos, compra de tierras productivas que cumplan con las exigencias y requisitos que se establecen para el efecto.

También existen microcréditos comerciales, los que de acuerdo a Jácome (2015), son modalidades de financiamiento que se caracterizan por prestar cantidades bajas de capital para impulsar empresas que compran y venden productos que no sufren ningún tipo de transformación.

En BanEcuador existe la posibilidad de que comerciantes tengan acceso a créditos de menor cuantía para capital de trabajo (considerado como gastos propios del negocio), compra de activos, entre otros destinos de crédito que ayudarían e impulsarían el crecimiento empresarial de sus beneficiarios.

En cuanto al microcrédito dirigido al sector servicios, Wilma (2011) lo define como el producto financiero de baja cuantía que es dirigido a personas naturales dedicadas exclusivamente a actividades de prestación de servicios.

BanEcuador tiene entre sus productos financieros, el microcrédito dirigido al sector servicios, en el que se brinda la posibilidad de que quienes tienen negocios de hoteles y

restaurantes, transporte, comunicación, educación, servicios sociales y personales, entre otros, tengan la posibilidad de acceder a montos de crédito en función de los resultados económicos que tengas sus actividades.

Todos los productos financieros mencionados anteriormente tienen la finalidad fundamental de aportar al desarrollo local de la sociedad y a promover la disminución de la pobreza tan presente en nuestra sociedad.

1.1.3 El microcrédito como aporte al desarrollo local

El microcrédito es un componente del conjunto del amplio servicio ofertado por las instituciones financieras públicas o privadas y, analizando sus características y objetivos se puede determinar que busca incluir social y financieramente a sectores con bastantes problemas económicos.

De acuerdo con Sanhueza (2011) el microcrédito permitiría alcanzar tres objetivos con los que se promueve el desarrollo:

- Eficiencia, porque por medio del fortalecimiento de las microempresas, se puede generar desarrollo, mayores plazas de empleo, mayores ingresos, entre otros.
- Equidad, en torno a que los microcréditos podrían capitalizar a los pequeños empresarios que no tienen suficientes garantías para solicitar préstamos.
- Finalmente, también hay que tomar en consideración que los microcréditos sean dirigidos no solo al desarrollo de las microempresas, sino también al desarrollo sustentable de las mismas.

En definitiva, Sanhueza afirma que el microcrédito contribuye al desarrollo no solo de manera individual, también permite el desarrollo del entorno en el que se desenvuelven las microempresas; incrementa el ingreso para los dueños del negocio y para las personas que dependen de él.

1.1.4 El microcrédito para la disminución de la pobreza

Existe una alta carencia de las necesidades básicas en la población o un podría decirse también que en un segmento de esta y que en muchas de las ocasiones proviene de inequidades sociales, económicas o políticas.

De ahí la importancia de reducir la pobreza, a partir de acciones políticas y sociales que permitan llegar hacia los más pobres, y fomenten la creación de emprendimientos que transformen la situación económica familiar.

Para Sanhueza (2011) por tanto, con el microcrédito se puede contribuir a que esos segmentos de la población salgan de la pobreza, ya que con ese financiamiento se podrá generar y desarrollar emprendimientos que permitan una posible solución a las dificultades económicas por las que atraviesan y puedan mejorar su situación vulnerable y tener mayores oportunidades de crecimiento.

Es importante acotar que la pobreza de muchas personas genera que no logren acceder a servicios financieros formales, debido a las barreras que en muchas ocasiones deben enfrentar. Gutiérrez (2009) destaca varias barreras como las más habituales a las que se enfrentan las personas pobres para acceder al microcrédito:

Las barreras económicas debido a los pocos ingresos y a la pequeña escala que generan ciertos sectores, y a la falta de garantías y avales, ocasiona que las instituciones financieras no las considere interesantes para la concesión de créditos.

Las barreras culturales y sociales para algunos sectores de la población sobre todo para los sectores marginados porque no es sencillo ni habitual relacionarse con las entidades financieras formales, sobre todo por problemas de alfabetización que ocasionan que no tengan conocimiento de temas de crédito.

Las barreras prácticas en el sector rural en muchos casos, los individuos no cuentan con oficinas bancarias cercanas a sus viviendas, lo que dificulta realizar trámites financieros.

Además, el no poseer cédula de identidad, título de propiedades constituye una barrera más de acceso a los servicios financieros.

Sea bien para aportar al desarrollo local o para aportar a la disminución de la pobreza en la sociedad, en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, como en cualquier otra entidad financiera, existen procesos para la recepción, análisis y aprobación de microcréditos.

1.1.5 Definición y características del proceso de crédito y microcrédito

Antes de explicar específicamente en el proceso de crédito, es necesario entender al proceso como tal y entenderlo su función de conseguir los objetivos y fines perseguidos por una persona o una organización, conservando el equilibrio, manteniendo reglas y puntos sobre lo que ya está establecido, manteniendo su cohesión interna y permaneciendo siempre integrado.

Ya teniendo en consideración al proceso de crédito como tal, Santandreu (2014) señala que el proceso de crédito tiene que ver con:

El establecimiento de una serie de pasos, principios básicos y políticas que posibilitan la determinación de lineamientos a seguir para el otorgamiento de un crédito a una persona natural o jurídica, siempre dentro del marco legal y financiero que se observan en este tipo de transacciones. (p.98)

De su parte, Eduarte (2008) considera que el tiempo que se invierte en el análisis de un crédito “puede afectar al resultado final del proceso, por lo que se debe concientizar al personal de este departamento que su labor es necesaria en función de las necesidades que tiene el solicitante del crédito” (p.13).

Las entidades financieras como BanEcuador deben considerar al proceso de crédito como una herramienta administrativa esencial para el desarrollo del giro del negocio, puesto que allí se establecen procedimientos, normas, métodos y políticas que se ajustan al otorgamiento de un crédito de cualquier tipo y ayudan a brindar los productos y servicios financieros de forma oportuna y eficiente.

En este contexto, es importante destacar que existen procedimientos de crédito que buscan reunir la información suficiente por medio de la cual se determine la capacidad de endeudamiento que tiene un potencial deudor con el propósito de proteger al máximo al acreedor.

Para Ettinger (2006), son tres los principales pasos que deben observarse para el otorgamiento de un crédito:

- a) La obtención de la información del solicitante del crédito por medio de un formato de solicitud crediticia en el que se deben reunir datos específicos sobre nombres completos del solicitante, edad, dirección domiciliaria, certificados laborales, referencias bancarias, personales y comerciales, tiempo de desarrollar su actividad económica, entre otros aspectos personales.
- b) El análisis de la información recolectada para establecer si el solicitante puede ser considerado sujeto de crédito por medio del análisis y determinación de su ubicación por encima o debajo de la norma de calidad. Aquí se deben proporcionar también estados financieros y otros análisis de fondos de la actividad del solicitante, de modo que se puede conocer la liquidez del solicitante y su capacidad para pagar la deuda.
- c) Tomar la decisión del crédito, la que debe ser dirigida luego de revisar la evidencia necesaria y suficiente del solicitante y de las garantías que dispone para asegurar el pago de la deuda en los tiempos establecidos. En este sentido, todas las disposiciones y condiciones que imponga el acreedor se aceptarán en todos los términos por parte del deudor para la obtención de los recursos.

En cuanto a los microcréditos específicamente, la metodología individual es la misma que un crédito convencional, en donde una vez otorgado el crédito es la persona de forma individual la que debe devolver a la institución financiera el capital más los intereses respectivos.

Jordán y Román (2014) señalan varios preceptos que determinan como deben efectuarse los procesos de microcrédito para personas:

- 1.- El cliente se dirige a las instalaciones del banco y solicita al asistente de créditos información para solicitar un microcrédito. Luego de recibir la respectiva orientación para empezar con la llenada del formulario de solicitud de crédito.
- 2.- Se realiza el levantamiento in situ de la información, lo que significa que la entrevista debe ocurrir en el negocio/domicilio del solicitante y estará a cargo del asesor de negocios, quien recopilará información relevante, veraz y oportuna para tomar decisiones.
- 3.- Los asistentes de crédito ayudan a llenar las solicitudes de microcrédito de los clientes para presentar a los asesores de negocios y que éstos continúen con el trámite de crédito respectivo.
- 4.- Se desarrolla luego una revisión de las actividades económicas tanto del deudor como de su familia; este aspecto es indispensable para evaluar la viabilidad de la solicitud.
- 5.- Se verifican qué tipo de garantías pueden presentar, sean estos bienes muebles o también bienes inmuebles con un valor considerable para los clientes, y que pertenecen tanto a la actividad económica como al núcleo familiar.
- 6.- Es indispensable mantener una buena relación con el asesor que atiende, debido a que posibilitará que el asesor obtenga información suficiente para conceder el crédito, detectando peligros en la concesión y posterior recuperación del crédito tales como el incumplimiento de pago, insolvencia, negación deliberada de pago, entre otras.
- 7.- Tener siempre en consideración el principio de crecimiento de la empresa, de tal manera que en función de que la relación generada por el crédito avanza, se van generando nuevas calificaciones en el historial de pagos lo que provocaría que el banco pueda poner a disposición del usuario un mayor monto y plazo de créditos.

La metodología y procesos, aunque pueden cambiar en base a cada política de banco, deben siempre estar encaminadas a optimizar en lo posible el tiempo de atención y respuesta a las solicitudes de microcréditos de los clientes, para que prime la calidad del servicio y la entrega oportuna de créditos, en este caso de BanEcuador, sucursal Esmeraldas.

1.2 Antecedentes

Se analizaron estudios anteriores que se hayan realizado sobre el tema de procesos de microcrédito, de tal manera que se tomen en consideración metodologías, análisis y resultados obtenidos que bien sirvan para establecer directrices en función de alcanzar los objetivos propuestos en el estudio.

Álvarez (2015) plantea en su tesis de maestría, evaluar al microcrédito en Cooperativas Financieras de Medellín debido a que el microcrédito y las microfinanzas aún son discutidas como medios de desarrollo. Respecto a la metodología utilizada, fue una investigación cualitativa de diseño observacional, cuasi experimental y experimental que buscaron preliminarmente proveer de un marco de referencia y luego desarrollar un enfoque que permita el cumplimiento de los objetivos. En cuanto a los resultados, se pudo establecer que las microempresas que han obtenido microcréditos han incrementado sus ventas y por ende sus ingresos, facilitando así su crecimiento en el mercado en el que se desenvuelve; los microcréditos han contribuido significativamente al cumplimiento de las proyecciones sociales de las cooperativas.

En la tesis de maestría de Ríos (2016) se planteó como objetivo general analizar los microcréditos formales e informales dentro de un mercado en la localidad peruana de Iquitos, siendo que es el principal financiamiento al que acceden los comerciantes en este sector. Para cumplir con este objetivo, la metodología hizo referencia la descripción transversal aplicando encuestas y entrevistas a una muestra de 291 comerciantes que han recibido financiamiento de manera formal e informal. Los resultados permitieron evidenciar que los comerciantes que han tenido experiencias en créditos tanto informales como formales, optan por quedarse con los últimos debido a que, aunque existan más exigencias y requisitos, tienen una mayor seguridad al momento de cancelar sus obligaciones; aunque los prestamistas informales brindan muchas más facilidades, de a poco van entendiendo que la mejor forma de desarrollarse empresarialmente es por medio de créditos formales con la banca.

Camacho (2015) en su tesis de maestría, establece el objetivo de evidenciar cómo influyen los créditos pequeños en el impulso socioeconómico de los microempresarios

guayaquileños. Se aplicó una metodología descriptiva, considerada de campo, no experimental, donde se analizaron los diversos elementos de referencia de los impactos positivos del microcrédito a una muestra de 383 microempresarios, quienes respondieron a una encuesta. Se evidenció con los resultados que los microcréditos otorgados a los microempresarios contribuyeron significativamente a su desarrollo, puesto que con el mejoramiento de sus procesos productivos y de comercialización, se incrementaron sus niveles de venta y calidad de vida.

El objetivo planteado por Peñafiel (2016) en su tesis de maestría tuvo relación con elaborar un plan estratégico comunicacional aplicado a cómo acceder a los segmentos de microcrédito que oferta BanEcuador en el cantón Gualaceo, debido al desconocimiento de la ciudadanía sobre estos productos a los que pueden acceder. La metodología hizo referencia a un estudio descriptivo y de campo, que realizó una encuesta a 333 ciudadanos dueños de negocios en el sector. Los resultados permitieron identificar la necesidad de contar con un plan estratégico comunicacional en el que se dé a conocer a la ciudadanía del sector, cuáles son los productos y servicios financieros que se ofertan al público, así como los requisitos y procesos a seguir para acceder a microcréditos que permitan dinamizar la economía de los negocios del cantón y sus alrededores.

En el estudio de maestría de Imaicela (2014), se planteó analizar la demanda del microcrédito y el posterior uso que le dan microempresarios del cantón Catamayo en la provincia de Loja. Al hacer referencia a la metodología de estudio, se utilizó el método inductivo, deductivo e histórico. El método que se aplicó fue el descriptivo por medio del cual se detalló la situación del tema de estudio aplicando técnicas como la observación directa y la encuesta a 326 comerciantes. Los resultados permitieron establecer que factores sociales como la inversión en viviendas, mejoras en alimentación y procesos productivos han tenido una marcada incidencia gracias al recibimiento de los microcréditos, sin embargo, es también notorio que los comerciantes no tienen muchos conocimientos que permitan una adecuada orientación financiera que no les permite direccionar bien el microcrédito y generan un permanente endeudamiento, lo que frena el crecimiento de los negocios.

Olmedo (2019) plantea como objetivo de su investigación de maestría, evaluar la efectividad de los microcréditos de BanEcuador en el desarrollo de microempresarios agrícolas del cantón Otavalo. La metodología utilizada en el estudio hizo referencia a un enfoque cuantitativo para el análisis y tabulación de los resultados; cualitativa para evidenciar la percepción del agricultor y la satisfacción que tiene de la atención financiera recibida. Fue también descriptiva y propositiva en función del establecimiento de mejoras en el proceso crediticio ofertado por BanEcuador. Entre los resultados se estableció que los créditos pequeños otorgados por BanEcuador entre agricultores de Otavalo cumplen con la misión de ayudar al crecimiento del sector y promueven la disminución de la pobreza, sin embargo, uno de los problemas que se presentan tiene que ver con la demora en la entrega de los créditos, lo que se traduce en quejas de comuneros y el no cumplimiento de entrega ágil y oportuna de microcréditos.

Dentro de la tesis de maestría de Chuquimarca (2016), se analiza el microcrédito y la dirección que le dan los comerciantes en el cantón Calvas en la provincia de Loja. Sobre la metodología de estudio, fue una investigación analítica, porque permitió conocer de manera profunda como se presenta el tema investigado aplicando encuestas a los comerciantes del sector para conocer su situación socioeconómica y cómo el microcrédito ha incidido en sus negocios y actividades; del mismo modo se realizaron entrevistas a los jefes departamentales de crédito en los bancos y cooperativas existentes en el sector. Los resultados evidenciaron que, aunque el microcrédito ha incidido de manera efectiva en el sector comercial del sector, permitiendo a los comerciantes beneficiarios incrementar ventas e ingresos, no se ha visto una contribución efectiva a la creación de nuevos negocios y por ende a la generación de nuevas plazas de trabajo.

Solórzano (2018) se plantea como objetivo general de su investigación el diseño de metodologías que permitan una mayor asignación de microcréditos en el sector microempresarial de Guayaquil. Respecto a la metodología de estudio, la investigación fue descriptiva, cualitativa y cuantitativa debido a que se analizaron de varias formas a los microempresarios, sus negocios, actividades productivas, acceso a productos financieros como el microcrédito, entre otros aspectos, aplicando para ellos técnicas como la encuesta, revisión documental y la observación. Entre los resultados se destaca que los microcréditos han incidido significativamente al desarrollo de las microempresas guayaquileñas, sin embargo, es una queja generalizada el hecho de que los procesos de

tratamiento de solicitudes de microcrédito en las instituciones financieras son muy lentos, por lo que se hace necesario que estas entidades apliquen metodologías más eficientes que permitan el desarrollo de los procesos de crédito de una forma oportuna y eficaz.

La tesis de maestría de Bermeo (2014), se planteó como objetivo general, analizar y plantear mejoras de control en los procedimientos que se dan para los microcréditos a pequeños productores en la Fundación “Alternativas para el desarrollo” de la EPS de Ecuador. Sobre la metodología, fue un estudio descriptivo en el que se analizaron detalladamente los procesos de microcréditos en esta entidad. Se aplicaron entrevistas y encuestas a las autoridades y funcionarios encargados del proceso de crédito, así como la revisión de los documentos que soportan la gestión de este departamento. Entre los resultados se destaca que la fundación no cuenta con un mapa o flujograma de procesos de crédito que posibilite el análisis y determinación de controles desde la recepción de documentos, así como la posterior entrega y recuperación de los valores prestados.

Guacho (2016) determina en su tesis de maestría el objetivo de analizar la colocación de microcréditos de la Cooperativa Uniandes en el mercado mayorista de la ciudad de Riobamba durante el año 2015. El enfoque metodológico se inclina por un estudio descriptivo que buscó identificar las causas y detalles que originaron el problema motivo de estudio y explicativo porque pretendió explicar los resultados sobre el tema analizado. La muestra estuvo conformada por 40 socios que, según la base de datos, posee la Cooperativa; a estos actores se les realizó una encuesta de preguntas cerradas y de múltiple elección. Entre los resultados más destacados se pudo establecer que la entidad no cuenta con políticas internas de seguimiento del crédito desde su solicitud hasta su cobranza; del mismo modo no existen manuales de funciones y procedimientos para los procesos de concesión de microcréditos.

1.3 Fundamentación legal

La presente investigación deberá observar varias leyes e instrumentos legales que regulan el otorgamiento de microcréditos en bancos y cooperativas tanto del sector privado como del público, las mismas que son detalladas a continuación.

El Art. 308 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) determina que toda actividad financiera debe ser considerada de suma importancia por manejarse en función del público o sociedad que solicitan los servicios a propósito de conservar adecuadamente los depósitos de los ciudadanos y dar atención a las necesidades de financiamiento de éstos.

En el Art. 309 se identifican tanto al sector privado como al público, sumado a las entidades de economía popular y solidaria como los componentes del considerado sistema financiero. En este sentido, BanEcuador, como banca pública, forma parte del sistema financiero nacional y dentro de su misión, asume lo establecido por la Constitución respecto al fomento del desarrollo financiero.

El Art. 14 del Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), determina entre las actividades principales en la Junta Bancaria dirigir las políticas monetarias y crediticias dentro del Ecuador, determinando niveles y tasas de crédito, directrices de políticas de crédito e inversión dentro del sistema financiero nacional.

El Art. 8 de este Código determina que las operaciones crediticias sean orientadas al incremento del desarrollo y competitividad de todos los sectores productivos, realizando una segmentación que permita llegar a todos ellos para alcanzar los objetivos determinados en los planes nacionales de desarrollo y buen vivir.

En torno a lo expresado en el Código al que se hace mención, BanEcuador es una entidad que dirige sus acciones institucionales a la promoción y fomento de las actividades productivas en los distintos sectores de la economía, buscando cumplir con la atención de los sectores más desprotegidos y promover la entrada de éstos en el sistema económico, por medio de servicios financieros que contribuyan a su desarrollo.

La Resolución No. 043-2015-F establece las políticas que deben observarse respecto a una buena segmentación de las carteras en las instituciones financieras. Dentro de esta resolución se da origen a los microcréditos, que, según su nombre mismo, se orienta a brindar créditos a microempresarios con plazos y tasas convenientes y alcanzables según la actividad que realizan.

En el numeral 9 del Art. 1 de esta resolución se establece que el microcrédito es un producto financiero que se entrega a personas naturales o jurídicas que no superen el valor de \$100.000 en ventas anuales. Tales operaciones deben destinarse a la producción o la compra-venta de productos, siendo la principal fuente de repago los valores que se vendan por estos conceptos.

Se especifican en este tipo de créditos el microcrédito minorista, en el que los valores de crédito adeudados en el sistema financiero sean menores o iguales a \$1.000; el microcrédito de acumulación simple en el que los valores de deuda sean superiores a \$1.000 y no superen los \$10.000 y el microcrédito de acumulación ampliada, en el que el saldo de deudas en microcréditos sea superior a \$10.000.

BanEcuador cumple con el otorgamiento de microcréditos de los tipos mencionados anteriormente, destacando que los mismos se dirigen a los sectores de producción, comercio y servicios, financiando la compra de activos fijos, tierras productivas, incrementando el capital de trabajo, entre otros destinos de crédito.

CAPÍTULO 2 - MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo con Coelho (2016) la metodología de la investigación hace referencia a la disciplina encargada de la elaboración, definición y sistematización de las técnicas, métodos y procedimientos que un investigador debe considerar para el desarrollo de un proceso investigativo que genere conocimientos.

Tomando en consideración la anterior definición, la metodología en el presente estudio se encargó de establecer la forma en que se va a recolectar, analizar y clasificar la información que surgió de la investigación sobre el proceso de solicitudes de microcrédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas, con el propósito de que los resultados sean válidos y tengan consistencia, así como también puedan cumplir con los estándares establecidos en la investigación científica.

2.1 Contexto de la investigación

Según los criterios de Bernal (2009), el contexto dentro de una investigación se refiere al lugar en el que se presenta un fenómeno o problemática que amerita ser analizada e investigada, es el sitio donde el investigador podrá obtener la información suficiente que exigen los objetivos planteados.

Sobre lo expresado, en la presente investigación se identificó como el contexto de la investigación a las oficinas de BanEcuador, sucursal Esmeraldas, ubicado en la Av. Bolívar y Mejía en donde como fase de entrada se tuvo contacto preliminar con las autoridades de la entidad para el desarrollo de la investigación. Toda vez que se otorgaron los permisos correspondientes, se procedió en la segunda fase a seleccionar a los actores que participarían en el proceso. Los funcionarios escogidos laboran en el área de crédito de esta institución financiera.

Sobre las fuentes de información, las consideradas primarias fueron el gerente y funcionarios de crédito de BanEcuador, a quienes se sumaron los clientes que en algún momento han solicitado o conocido algo sobre los microcréditos. Las fuentes secundarias, a más de los libros e investigaciones de los que se obtuvo información, fueron los

documentos institucionales a los que se pudo tener acceso, como políticas, formatos de atención, manual de procedimientos, entre otros.

2.2 Metodología

En cuanto al paradigma de la investigación, la presente investigación es considerada cualitativa y cuantitativa. Haciendo referencia al método cualitativo, es importante considerar el criterio de Blasco y Pérez (2007) quien lo define como el método que se encarga de estudiar el fenómeno tal y como se presenta, identificando y destacando los fenómenos en el entorno de las personas implicadas. Según el criterio vertido, la presente investigación buscó analizar de manera directa y tal como se presentan los procesos de solicitudes de microcrédito en BanEcuador, identificando leyes, reglamentos, flujogramas, así como comportamientos, pensamientos y actitudes de los encargados de esta gestión crediticia.

Se aplicó también el método cuantitativo que Arroyo (2017) lo define como un procedimiento basado en el uso de números por medio de los cuáles se puede analizar, investigar y comprobar algún aspecto en particular. En torno a esta definición, en la presente investigación se tomaron en consideración porcentajes respecto a niveles de satisfacción, tiempo de respuesta, calidad en la atención, entre otros aspectos que consideran los clientes que se acercan a solicitar microcréditos en BanEcuador.

Respecto al enfoque de la investigación, se considera de tipo descriptivo, definido por García (2015) como el proceso que se encarga de describir una circunstancia determinada en un espacio y tiempo específico, detallando y visualizando cómo se desarrolla y manifiesta. Haciendo relación con esta definición, en la presente investigación se detalló y describió cómo se desarrolla el proceso de solicitudes de microcrédito en la sucursal Esmeraldas de BanEcuador, identificando procedimientos, conductas y actitudes de los encargados de esta área de la entidad.

Según el lugar y los medios, la investigación se considera de campo, definida por Arroyo (2015) como la que posibilita la recolección de información desde el mismo lugar en el que se desarrolla el fenómeno de estudio. En este caso, la investigación se desarrolló en

las instalaciones de BanEcuador, sucursal Esmeraldas, en donde se buscó obtener información en el mismo departamento de crédito.

Del mismo modo se la considera documental, que según Díaz (2017) es aquella investigación que se apoya en libros, revistas científicas, informes, entre otros para direccionar el proceso de investigación. En el estudio que se desarrolló, se utilizó todo tipo de información que permitió detectar y profundizar en enfoques sobre el crédito, microcrédito y procesos de diversos autores. Del mismo modo se revisaron documentos de la institución en los que se recogen los pasos o procedimientos a seguir en los procesos de recepción y aprobación de solicitudes de microcrédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas.

Respecto al diseño de la investigación, se la considera no experimental, definida como “la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de las variables, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables” (Kerlinger y Lee, 2002, p.15). Según esta definición, el presente estudio se encargó de observar cómo se desarrolla el fenómeno del proceso de solicitudes de microcrédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas en su contexto natural para luego de ello analizarlo sin manipular deliberadamente las variables que presente la investigación.

2.3 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable de investigación

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Proceso de solicitudes de microcrédito	Se refiere a los pasos y procedimientos que se deben seguir en el momento en que un cliente solicita un crédito de poca cuantía y a bajo interés.	Desarrollo del marco teórico	Microcrédito	Políticas de microcrédito	
		Metodología a aplicar		Flujograma de procesos	Entrevista (Anexos)
		Técnicas para la recolección de datos	Procesos	Cumplimiento de procesos	
				Calidad en la atención	Encuesta (Anexos)
		Conclusiones	Estrategia	Seguimiento de solicitud	
				Tiempo de respuesta a solicitudes	

Elaborado por Autor

2.4 Población y muestra

Para Rosendo (2018), la población hace referencia a un grupo de personas o también un grupo de objetos sobre los que se puede obtener información respecto a un tema en específico. En la presente investigación, la población se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2
Población de estudio

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Gerente de oficina	1
2	Oficiales de negocios	7
3	Asistentes de crédito	2
4	Universo de Clientes 1 mes	300
TOTAL		310

Respecto a los clientes, diariamente se presentan aproximadamente 15 solicitudes de microcrédito, en la semana bordean las 75 solicitudes y al mes alcanzan en promedio 300 solicitantes. A estos actores se les aplicó una fórmula muestral. Para Rosendo (2018), la muestra es el subconjunto o grupo de sujetos que, dentro de una población, son escogidos y sometidos a estudios o análisis con la finalidad de obtener formación sobre un tema.

Se tomó en consideración a Mantilla (2006) y su fórmula para el cálculo de la muestra que se utilizó en la investigación.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N e^2 + Z^2 P Q N}$$

Tabla 3
Nomenclatura de fórmula muestral

NOMENCLATURA	DESCRIPCIÓN
n	Tamaño de la muestra
N	Tamaño de población – 300 solicitudes clientes
P	Probabilidad de éxito (si se desconoce P = 0,5)
Q	Probabilidad de fracaso (Q = 1-P)
Z	Valor de distribución normal estándar (95%) = 1,96
E	Error de estimación 5%

Mantilla (2006)

$$N = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(300)}{(300)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$N = \frac{3,8416 * 75}{0,75 + 0,9604}$$

$$N = \frac{288,12}{1,7104}$$

$$N = 168$$

Luego de la aplicación de la fórmula muestral, se estableció el tamaño de la muestra final para la investigación se establece de la siguiente manera:

Tabla 4

Muestra de estudio

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Gerente de oficina	1
2	Oficiales de negocios	8
3	Asistente de negocios	2
4	Muestra de Clientes 1mes	168
TOTAL		179

2.5 Técnicas e instrumentos

Entrevista

Para Malhotra (2005), la entrevista es “una conversación que se propone con un fin determinado, distinto al simple hecho de conversar” (p.19). Es una comunicación interpersonal entre el investigador, quien hace las preguntas y el entrevistado que provee de la información. En la presente investigación se hizo entrevistas al gerente de sucursal con el fin de conocer las políticas, procedimientos y procesos, su aplicación y operatividad. Para efectos de un manejo sencillo de la información proporcionada por el gerente, se le asignó el código GBE1.

Encuesta

Malhotra (2005) define a la encuesta como un conjunto de preguntas prediseñadas que se da a personas seleccionadas dentro de una muestra de investigación en función de obtener

resultados de un tema específico estudiado. En el presente proyecto de estudio, se aplicó una encuesta a los clientes que se acercan a las oficinas de BanEcuador, sucursal Esmeraldas a solicitar microcréditos, con el fin de conocer cómo califican al proceso de solicitudes, la calidad de atención que reciben, los tiempos de respuesta, entre otros aspectos. Del mismo modo se encuestaron los oficiales y asistentes de negocios en temas referentes a los procesos de su gestión en las solicitudes de microcréditos.

Cuestionario

El cuestionario según Malhotra (2005) hace referencia a un conjunto de preguntas o interrogantes relativas a un tema específico y que sistemáticamente permiten obtener información de este. En la presente investigación se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas semiestructuradas para la entrevista que se realizó al gerente de BanEcuador, sucursal Esmeraldas. En el caso de los oficiales de negocios y asistentes de crédito, se puso a consideración un conjunto de preguntas tipo cerradas donde ellos escogieron la respuesta que consideren conveniente. Por último, a los clientes que visitan la institución por asuntos referidos a los microcréditos se realizarán preguntas aplicando la escala de Likert, con preguntas dicotómicas que posibiliten medir las percepciones de los encuestados.

2.6 Análisis de datos

Luego de recolectar la información, se siguieron los siguientes procedimientos:

- Análisis crítico de los datos. - Se estableció qué información pudo aportar de manera significativa a la investigación; la que no se consideró así, fue dejada de lado por no ser de mayor utilidad en el proceso.
- Análisis y presentación de la información. - Luego de filtrar la información que se consideró más importante, ésta fue condensada y procesada en tablas de Excel para su posterior presentación en gráficos dentro del informe final de investigación.

CAPÍTULO 3 – RESULTADOS

Por medio de la presente investigación se buscó analizar el proceso de solicitudes de microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas; en torno a esta finalidad se revisó la situación actual del proceso de solicitudes de microcrédito en la entidad, así como identificar la existencia y aplicación de flujogramas en el proceso de análisis de las solicitudes presentadas por los clientes.

En función de lo manifestado, se realizaron encuestas a los clientes que han presentado solicitudes de microcréditos en las oficinas de BanEcuador Esmeraldas, clientes que son de diversas características; unos dedicados al comercio, actividades agrícolas, actividades pecuarias, entre otros. Se aplicó para el efecto una escala de Likert.

También, se realizaron encuestas con preguntas cerradas a los oficiales y asistentes de negocio, quienes son funcionarios de la institución en su mayoría con más de un año trabajando en la entidad, quienes han tenido mayor contacto con los procesos de microcrédito.

Del mismo modo se realizó una entrevista con preguntas abiertas al gerente de BanEcuador Esmeraldas, funcionario que tiene más de un año desempeñando el cargo y a quien se le asignó el código GBE. Con él se buscó conocer las políticas, lineamientos y procesos que deben seguirse para analizar, calificar y otorgar un microcrédito.

Los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos fueron los siguientes:

3.1 Situación actual de las solicitudes de microcréditos en BanEcuador desde la percepción de los clientes.

Inicialmente se preguntó a los clientes si los empleados de BanEcuador les brindan información clara y precisa sobre el producto microcrédito y el camino que debe seguir para su obtención, interrogante a la que, según la figura 1, respondieron un 41% como el porcentaje más alto obtenido, que casi nunca les brindan esa información detallada sobre el proceso.

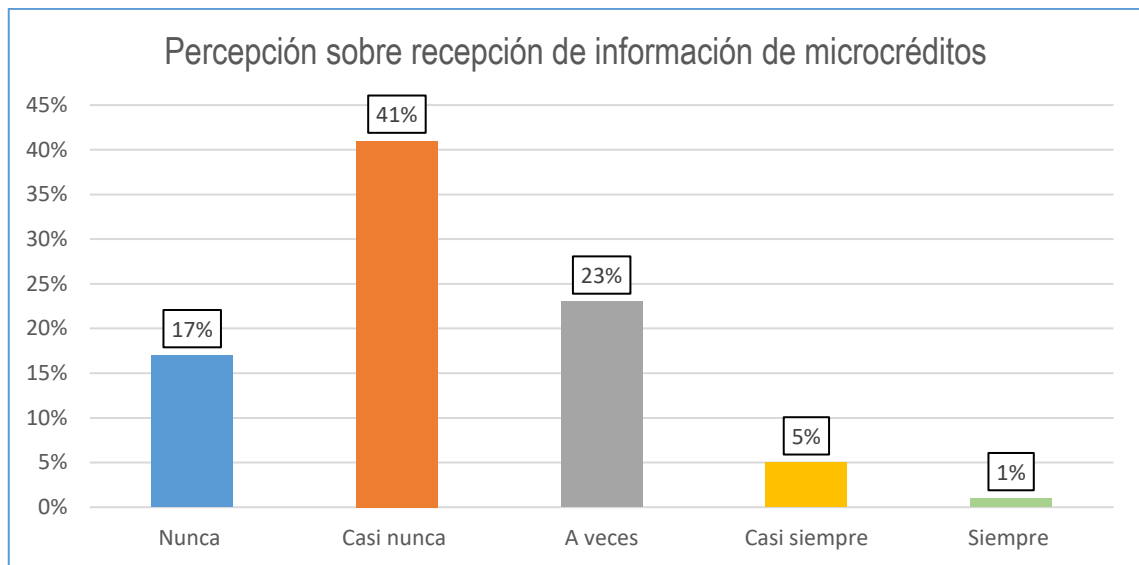


Figura 1.- Percepción sobre recepción de información precisa sobre microcréditos

Seguidamente se consultó a los clientes acerca de si existió un trato cordial al momento de solicitar la información sobre el microcrédito. La figura 2 muestra los resultados que permiten evidenciar que el 36% considera que casi siempre son tratados con cordialidad por parte de los funcionarios encargados de microcréditos.

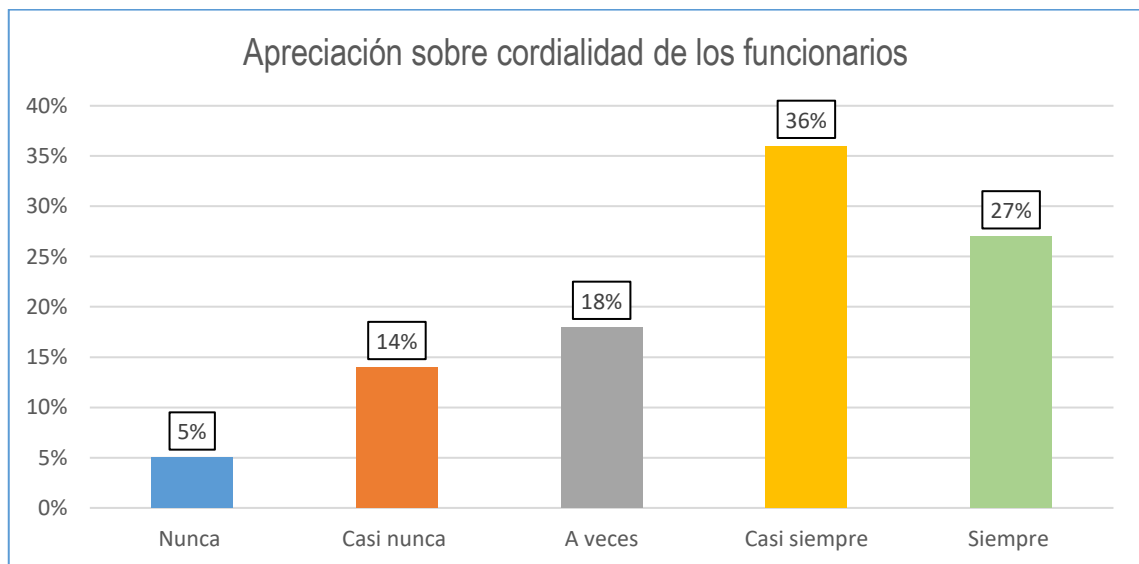


Figura 2.- Apreciación sobre la cordialidad de los funcionarios

Al preguntarles a los clientes si consideran que los empleados que los han atendido están totalmente capacitados en los aspectos inherentes al microcrédito, según la figura 3, respondieron en un 41% que casi siempre los funcionarios tienen respuestas claras y con fundamento acerca de los microcréditos y lo que engloba.

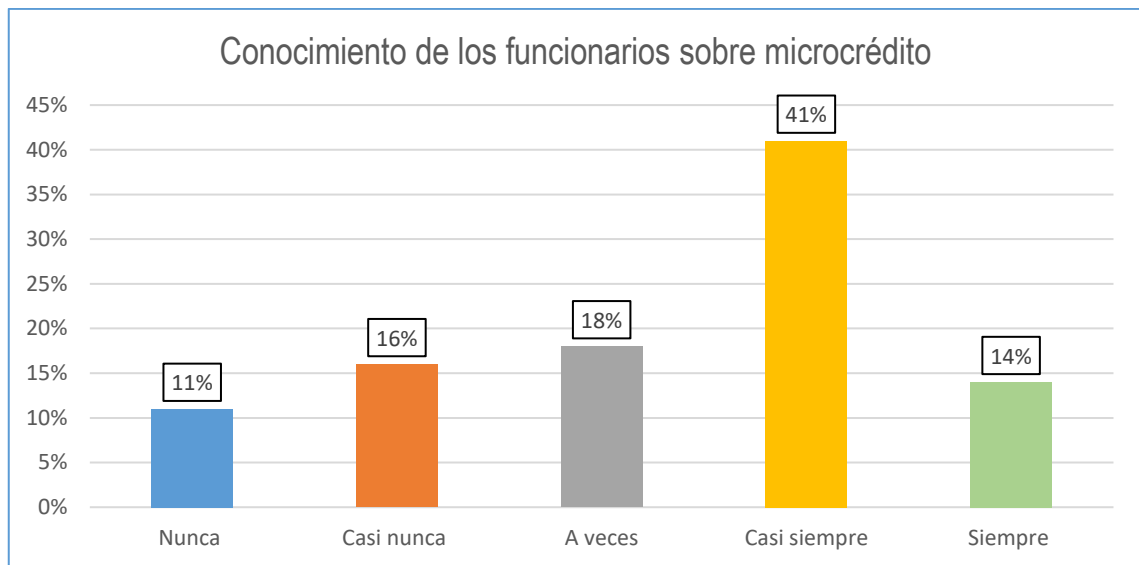


Figura 3.- Conocimiento de los funcionarios sobre microcrédito

Respecto a si al momento de llenar la solicitud de microcrédito, las explicaciones que le brindan los asesores fueron claras y suficientes, los datos reflejados en la figura 4 expresan que el 48% de los clientes considera que a veces los funcionarios brindan una guía clara para llenar las solicitudes de microcrédito.

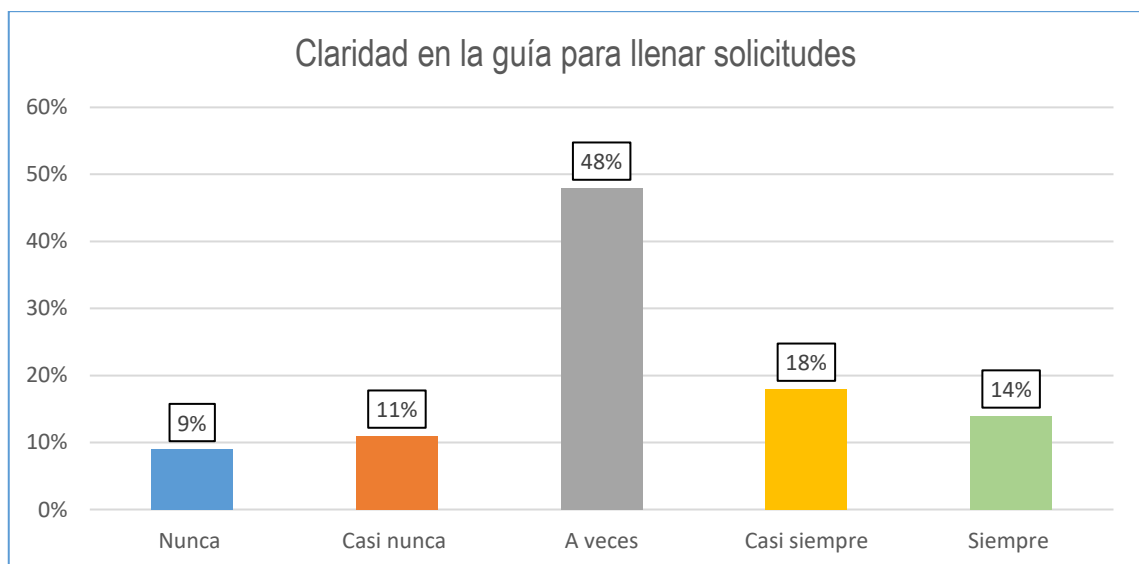


Figura 4.- Claridad en la guía para llenar solicitud de microcrédito

Se preguntó luego, si al momento de estar en el banco recibieron un adecuado direccionamiento para su trámite. En la figura 5 muestra que los encuestados al ser consultados sobre la forma como fueron guiados en el trámite de su solicitud expresaron que los funcionarios, en un 32%, casi siempre los direccionaron acertadamente.

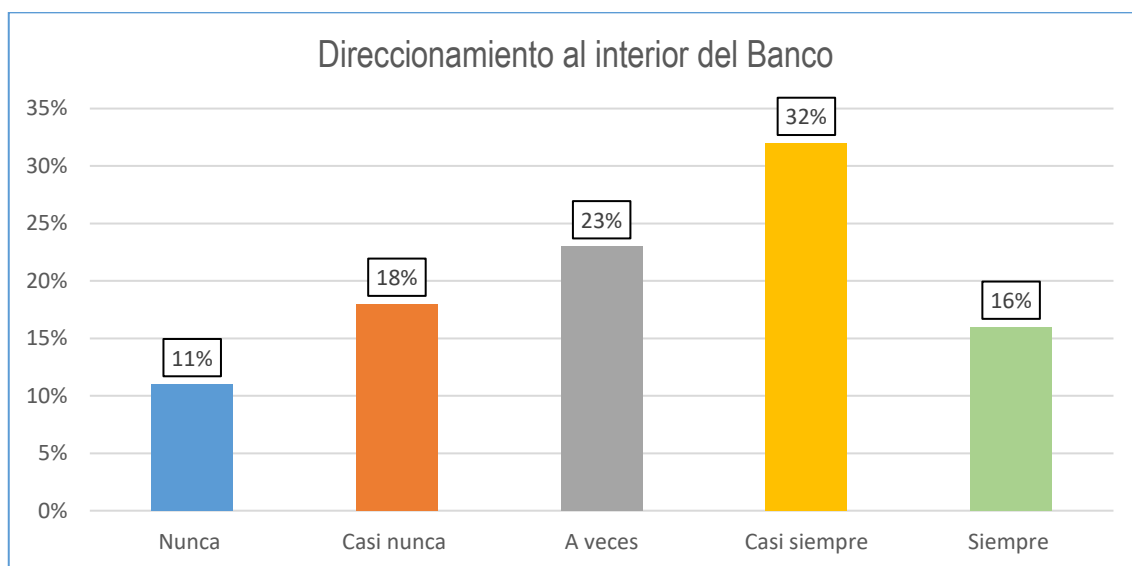


Figura 5.- Direccionamiento al interior del Banco

Al consultar la calificación que se la da a los tiempos de llenado y entrega de la solicitud, el 43% de los encuestados, como se muestra en la figura 6, consideran que los tiempos para su realización son regulares, debido a que muchos no saben cómo hacerlo y les genera dificultades y retrasos.

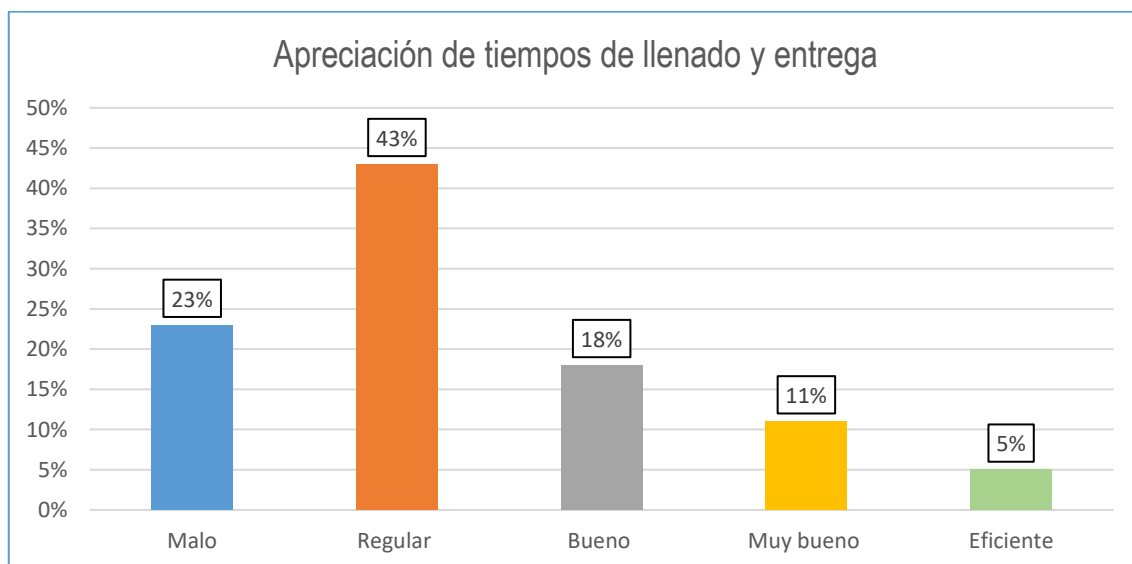


Figura 6.- Apreciación de tiempos de llenado y entrega

Cuando se preguntó a los clientes como califican a los tiempos de respuesta que dan a sus solicitudes. De acuerdo con los datos de la figura 7, el 34% de los consultados manifestó que los tiempos de respuesta son malos porque nunca se dan respuestas rápidas y oportunas sobre las solicitudes de crédito.

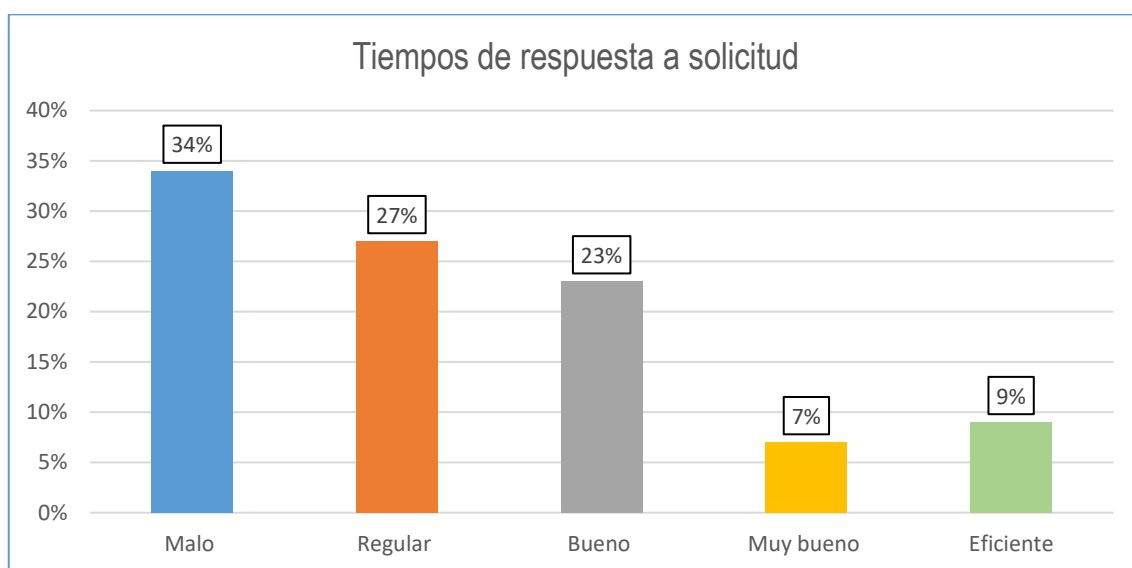


Figura 7.- Tiempo de respuesta a solicitud

Al consultar con los clientes si luego de revisar y recibir su documentación le han vuelto a solicitar documentos adicionales que pudieron decirle en la recepción inicial, el 32% de los encuestados manifestaron, según la figura 8, que siempre, luego de receptor las primeras documentaciones, les vuelven a hacer peticiones de documentos que bien pudieron notificarle al inicio.

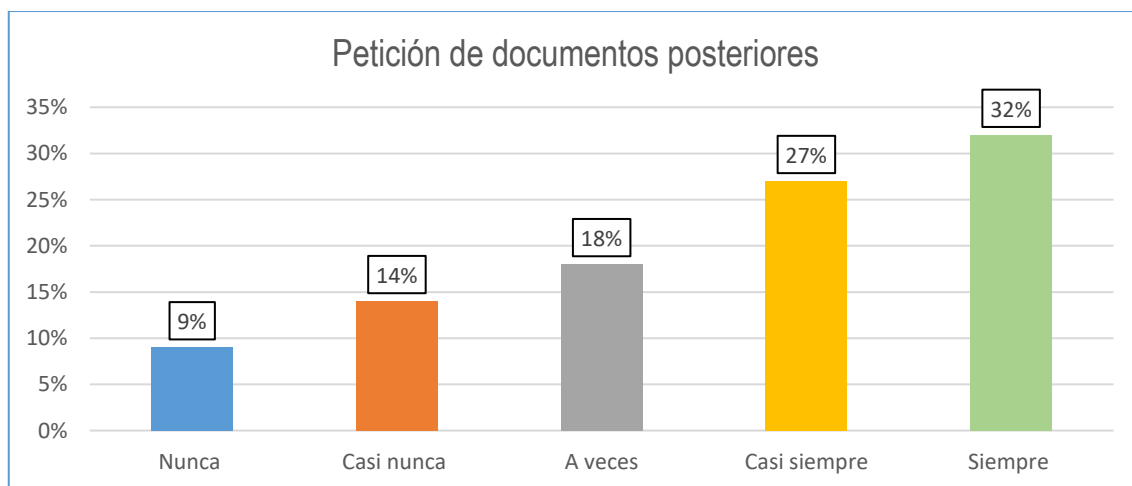


Figura 8.- Petición de documentos posteriores

Cuando reciben y aprueban preliminarmente la solicitud de microcrédito, los oficiales realizan la visita a su casa o negocio en un tiempo adecuado, los datos de la figura 9 muestran que el 27% de los clientes, como porcentaje mayoritario de respuesta, manifestó que casi siempre las visitas se realizan en tiempos adecuados.

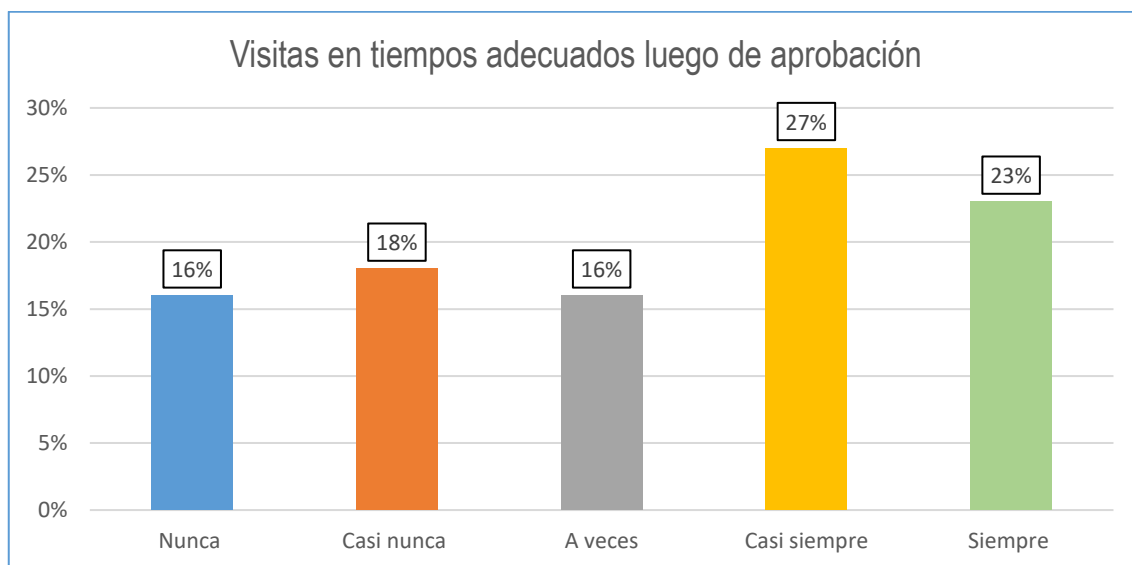


Figura 9.- Visitas en tiempos adecuados luego de aprobación

Otra de las preguntas hizo referencia a si los asesores de microcrédito hicieron el esfuerzo suficiente para responder a sus necesidades e interrogantes, el 34% de los consultados, como se muestra en la figura 10, expresaron que solo en ciertas ocasiones notaron esfuerzo y dedicación de los funcionarios por satisfacer las necesidades de los clientes.

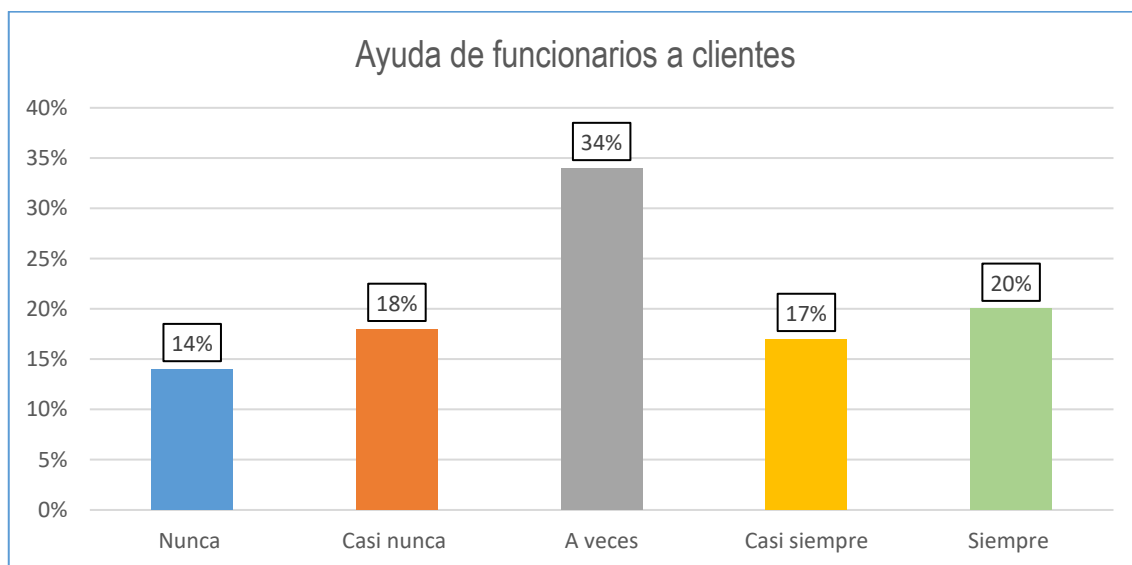


Figura 10.- Ayuda de funcionarios a clientes

Al consultar a los clientes sobre como califican el tiempo de respuesta definitivo de sus solicitudes de microcrédito, el 36% de los consultados manifestó negativamente que es malo, porque nunca se dan respuestas en tiempos rápidos por parte del banco, que en

ocasiones debe pasar meses para conocer si se ha aprobado o negado la solicitud de microcrédito, según los datos expresados en la figura 11.

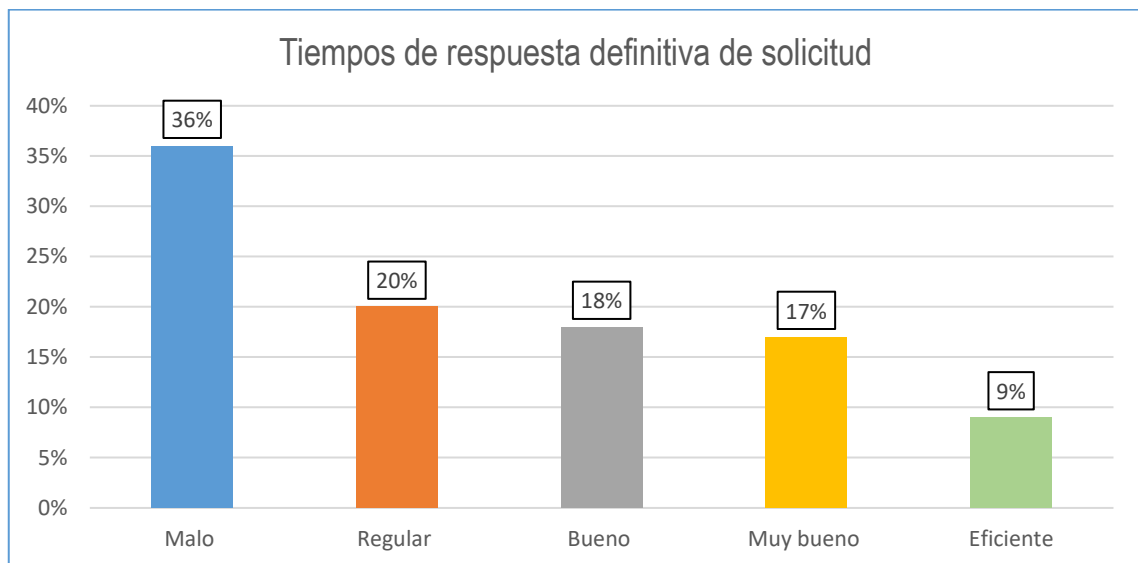


Figura 11.- Tiempos de respuesta de solicitud

Al finalizar la encuesta, se preguntó a los clientes si consideran que la atención que le brindaron en todo el proceso de solicitud de microcréditos, fue de calidad, los datos presentados en la figura 12 muestran que un 39% de clientes, manifestó que sólo en ocasiones califican a la atención de calidad y justificaron su respuesta en que unos funcionarios atienden eficientemente y otros no.

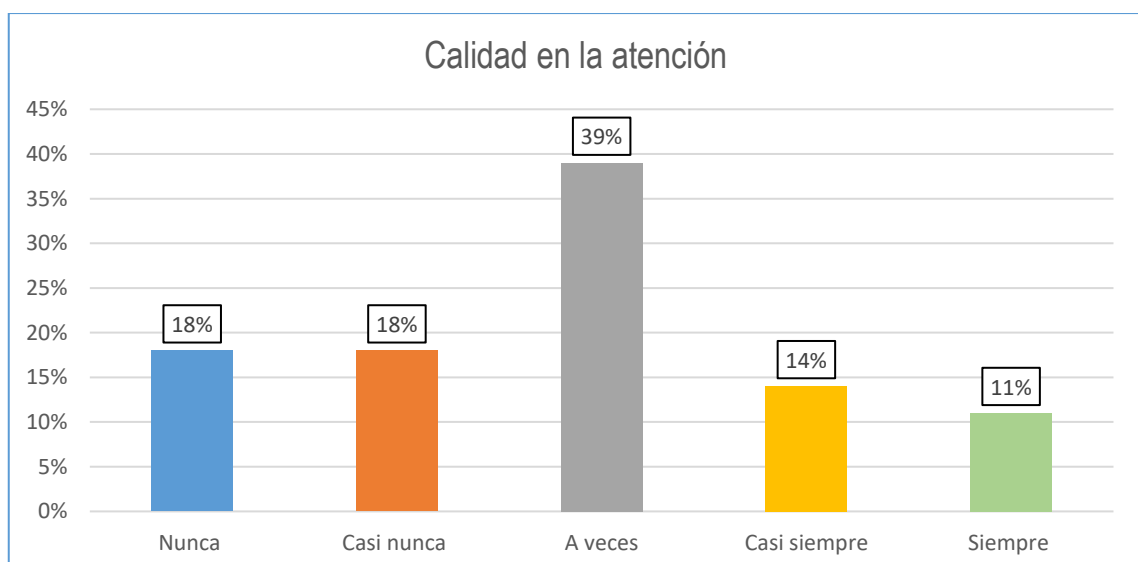


Figura 12.- Calidad en la atención

3.2 Existencia y aplicación de flujogramas y procesos

Las interrogantes a los funcionarios de BanEcuador inicialmente se dirigieron a conocer si están adecuadamente definidas las políticas de microcrédito que deben observarse en la institución para su adecuado procesamiento, en donde, según la tabla 5, el 70% de los consultados manifestó positivamente que sí están definidas a nivel institucional políticas de microcrédito; que estas rigen a nivel nacional.

Tabla 5.- Políticas de microcrédito

POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Totalmente	7	70%
Medianamente	2	20%
Mínimamente	1	10%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Respecto a la existencia de manuales de procedimientos o flujogramas de procesos para que los oficiales puedan realizar un adecuado trabajo, el 70% de los funcionarios manifestó que no y fundamentó su respuesta en el hecho de que existen manuales generales de crédito para toda la entidad bancaria pero no flujogramas en los que se detallen paso a paso los procesos a seguir.

Sobre cómo califican los funcionarios al control que se efectúa por número de solicitudes de microcrédito, los datos de la tabla 6 muestran que el 60% lo califica de regular y según su criterio, se necesita una mayor vigilancia al número de microcréditos que se entregan para saber si se cumplen o no los objetivos de colocación. Es decir, se necesitan establecer controles para verificar si se están entregando suficientes microcréditos en base a la planificación y proyección de créditos que se realiza en la entidad.

Tabla 6.- Control por zonas de microcréditos

CONTROL DE ZONAS POR MICROCRÉDITOS		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Eficiente	3	30%
Regular	6	60%
Deficiente	1	10%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Al consultar si los funcionarios cuentan con un adecuado sistema informático que le permita tramitar adecuadamente las solicitudes de microcrédito, el 70% de los funcionarios manifestó que tienen muchas deficiencias en el sistema debido a que constantemente sufre caídas y o permite una atención continua y eficiente, según lo expresado en la tabla 7.

Tabla 7.- Adecuados sistemas informáticos

ADECUADOS SISTEMAS INFORMÁTICOS		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Totalmente	2	20%
Medianamente	7	70%
Mínimamente	1	10%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Se preguntó también si BanEcuador ha brindado una efectiva difusión al producto microcréditos en la sociedad. El 60% de los funcionarios considera que no ha sido muy difundido el producto microcrédito en el ámbito financiero local. Se han realizado pocas actividades como ferias, perifoneo, casas abiertas en las que se muestre a la ciudadanía el producto microcrédito.

Cuando se preguntó si BanEcuador brinda las facilidades necesarias para que los funcionarios se dirijan a realizar las inspecciones de los microcréditos aprobados, según los datos de la tabla 8, el 60% manifestó que totalmente, debido a que la institución pone a consideración de los funcionarios vehículos para realizar las gestiones necesarias, a más de contar con viáticos para la alimentación cuando las revisiones o visitas se realizan fuera del cantón.

Tabla 8.- Facilidades en traslado a inspecciones

FACILIDADES PARA EL TRASLADO A INSPECCIONES		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Totalmente	6	60%
Medianamente	2	20%
Mínimamente	2	20%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Otra de las interrogantes se refirió a si la institución brinda capacitaciones y actualizaciones de conocimiento a los funcionarios sobre los procesos crediticios y la respuesta del 60% de los consultados fue que nunca, agregaron en sus respuestas que con la experiencia y autoformación van conociendo y actualizando sus conocimientos en lo referente al proceso de crédito, según los datos de la tabla 9.

Tabla 9.- Capacitaciones a los funcionarios

CAPACITACIONES A LOS FUNCIONARIOS		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Siempre	1	10%
A veces	3	30%
Casi nunca	6	60%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Al preguntar cuál es la parte del proceso de solicitud de microcrédito donde se presentan mayores dificultades, como muestra la tabla 10, el 31% de los funcionarios manifestaron que la revisión documental es el proceso más complejo y fundamentan su respuesta en que la mayoría de las personas que solicitan, no llevan completos o adecuadamente sus papeles. Sin embargo, también manifestaron que se presentan problemas por la ausencia de flujogramas, dificultades en sistemas informáticos y en la visita de inspección a clientes. Es importante destacar que, en la presente interrogante, se dio la posibilidad para que los funcionarios escogieran más de una opción de respuesta debido a que no pueden delimitar su respuesta a un solo problema que consideran, se presenta en el proceso de microcréditos.

Tabla 10.- Mayores dificultades al proceso de crédito

MAYORES DIFICULTADES AL PROCESO DE CRÉDITO		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Llenado de solicitud	2	9%
Revisión documental	7	31%
Aplicación de reglamentos	1	4%
Ausencia de flujogramas	5	22%
Problemas informáticos	4	17%
Visitas de inspección	4	17%
TOTALES	23	100%

Fuente: Encuesta a clientes

La consulta respecto a la calificación del número de operaciones de microcrédito que se logran aprobar mensualmente en el Banco, según la tabla 11, el 50% de los funcionarios manifestaron que el nivel de aprobación de microcrédito es medio y que falta mucho por hacer para colocar más microcréditos en el mercado. Para esta calificación manifestaron que siendo la meta por funcionario 20 operaciones, alcanzan en promedio 5.

Tabla 11.- *Calificación del número de operaciones*

CALIFICACIÓN DEL NUMERO DE OPERACIONES		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Alto	2	20%
Medio	5	50%
Bajo	3	30%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Por último, se preguntó a los funcionarios cómo califican al proceso de solicitud de microcréditos en el Banco, el 60% de los consultados manifestó que los tiempos suelen ser lentos, debido por una parte al desconocimiento del proceso de los clientes y por otra parte a la acumulación de solicitantes, según datos de la tabla 12.

Tabla 12.- *Calificación del proceso de solicitud*

CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE SOLICITUD		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Rápido	1	10%
Normal	3	30%
Lento	6	60%
TOTALES	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

3.3 Entrevista a gerente de BanEcuador

La entrevista realizada GBE1 inició con la interrogante sobre si existen políticas establecidas para el proceso de solicitud de microcrédito al interior del Banco a lo que el funcionario manifestó que:

“a nivel nacional existe una normativa vigente para el proceso de solicitudes de todos los tipos de crédito que ofrece la entidad, incluido el microcrédito”.

Las políticas son necesarias para el correcto desarrollo del proceso de microcrédito, así como también la existencia de manuales para realizar el trabajo. Por ello se preguntó si los funcionarios cuentan con manuales y flujogramas para la realización de su trabajo, GBE1 manifestó que:

“aunque existen manuales institucionales para los créditos, no se cuenta con flujogramas específicos que muestren el paso a paso de cada operación de crédito”.

Acompañado de la necesidad de manuales debe estar un sólido conocimiento de las tareas, razón por la que se preguntó si los oficiales y asistentes de negocio tienen el suficiente conocimiento para la ejecución de sus tareas, a lo que respondió GBE1 que:

“el personal está capacitado y calificado para desarrollar su gestión de manera eficiente”

Resulta importante destacar que el criterio del gerente se contrapone de cierta manera con lo expresado por muchos de los clientes, quienes manifestaron en las encuestas que no todos los funcionarios muestran estar capacitados para efectuar su labor.

Acotar también que estos resultados podrían relacionarse con las respuestas de los funcionarios sobre la poca realización de procesos de capacitación en los que se puedan actualizar y optimizar sus conocimientos para brindar un mejor servicio a los clientes que solicitan créditos en el banco.

Seguidamente, se preguntó si se realizan actividades de seguimiento y control a los procedimientos de solicitud de microcrédito al interior de la institución, la respuesta de GBE1 fue que:

“se cuenta con un departamento encargado del control de crédito, los que se encargan de la revisión integral de documentos y soportes de cada proceso de crédito”

Otra de las situaciones que se necesitaban saber es sobre la recepción de quejas de parte de los clientes que solicitan microcréditos y el tipo de quejas que han presentado; GBE1 expresó que:

“efectivamente, como en toda entidad bancaria, existen quejas, las recibidas de los clientes están orientadas a que no reciben mucha orientación en el llenado de solicitudes y en la demora para recibir respuestas positivas o negativas sobre su solicitud”

En cuanto a la pregunta de cuáles son las dificultades que se presentan en la solicitud de microcréditos, GBE1 consideró que:

“la situación más problemática tiene que ver con la revisión de los documentos que presentan los solicitantes, debido a que son muy pocos los funcionarios que atienden a los cientos de solicitantes que llegan a pedir un microcrédito”

Una de las situaciones que deben revisarse son las referentes al número de microcréditos que en promedio coloca BanEcuador mensualmente, GBE1 contestó que:

“aproximadamente 50 solicitudes de microcrédito son aprobadas mensualmente en esta entidad bancaria”

Es importante que esta respuesta se relacione y haga contraste con dos aspectos. Por una parte, que son aproximadamente 300 solicitudes que se presentan en la entidad y solo se alcance a colocar, en promedio el 20% de las solicitudes. Tales resultados guardan relación con lo expresado por los funcionarios, quienes manifestaron que, en promedio, se coloca un 20% de las operaciones que ingresan como solicitudes.

Respecto a si los microcréditos colocados contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales en el tema de microcréditos, GBE1 fundamentó su respuesta en que:

“las metas son cumplidas en aproximadamente en un 70% y que se están haciendo revisiones y adecuaciones para aumentar la colocación de microcréditos”

Otro de los puntos tratados fue el aspecto de la calidad en la atención. GBE1 considera que:

“la atención brindada en el producto microcréditos es eficiente, oportuna y de calidad, su respuesta se dirigió a que se hacen esfuerzos para mejorar cada día la atención para que los clientes se sientan satisfechos y bien atendidos; que actualmente podrían considerar una mediana calidad en el servicio que se brinda”

Al terminar la entrevista se preguntó qué aspectos podrían considerarse para mejorar el proceso de solicitud de microcréditos en la entidad, a lo que GBE1 contestó que:

“las alternativas que entre las medidas que pueden mejorar la atención serían el aumento de funcionarios que atiendan a los clientes, establecimiento de flujogramas y manuales de procesos, mayor agilidad en la revisión de documentos y una mayor oportunidad en la aprobación o negación de la solicitud”

CAPÍTULO 4 – PROPUESTA

Título de la Propuesta

Plan de estrategias para mejorar el proceso de solicitudes de microcrédito en BanEcuador, sucursal Esmeraldas.

Objetivos

General

Mejorar los niveles de eficiencia en la atención a los clientes que solicitan microcréditos en BanEcuador, sucursal Esmeraldas.

Específicos

- Definir el detalle de los procesos que deben efectuarse en la solicitud de microcréditos de los clientes, desde la recepción de documentos iniciales hasta la aprobación, negación y desembolso del crédito.
- Establecer un flujograma de procesos en el que se detallen las actividades a realizar por cada uno de los funcionarios al momento de atender a clientes que solicitan microcréditos en pos de hacer más eficiente el tiempo de atención que se brinda.

Desarrollo de la propuesta

Procesos de microcrédito

De acuerdo con Solórzano (2018), se hace necesario que las entidades que ofertan productos crediticios pongan a consideración de sus funcionarios, el detalle de un proceso que contenga cada una de las actividades que deben ser observadas para que los clientes que solicitan un producto crediticio se sientan adecuadamente atendidos y con respuestas oportunas.

Se considera que, para el proceso de microcrédito de BanEcuador, sucursal Esmeraldas se tome en consideración el siguiente proceso:

Tabla 13.- Definición de procesos de microcrédito BanEcuador

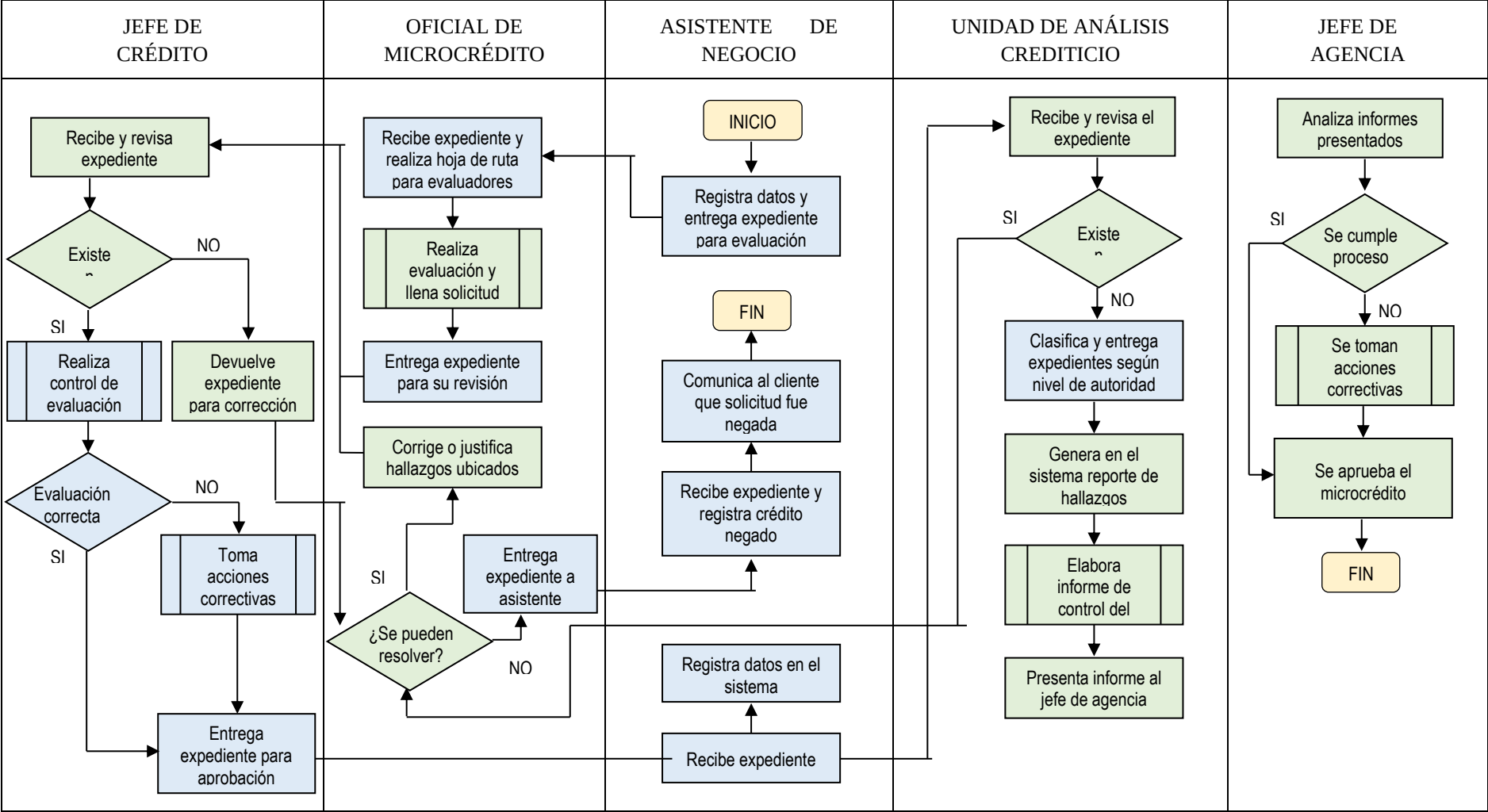
 PROCESOS DE MICROCRÉDITO Suc. Esmeraldas	
1.- Promoción del microcrédito	Todo el proceso deberá comenzar con la socialización y publicidad del microcrédito, sus bondades y beneficios entre la sociedad esmeraldeña, para lo cual se realizarán campañas en sitios estratégicos de la ciudad en la que se promocionará entre los ciudadanos lo siguiente: ▪ Información de la entidad bancaria ▪ Características específicas de los microcréditos ▪ Requisitos de solicitantes y garantías exigidas ▪ Contactos de oficina y de oficiales ▪ Propuesta de educación financiera para microempresarios
2.- Información y análisis preliminar de clientes solicitantes	Cuando los solicitantes de microcrédito se acerquen a las oficinas de BanEcuador, se debe analizar preliminarmente la información de los solicitantes, destacando: ▪ Confirmar información básica del solicitante ▪ Mostrarte la lista de documentos necesarios ▪ Llenar junto al solicitante la solicitud de revisión de información ▪ Consultar el buró de créditos ▪ Explicar las condiciones de su situación financiera. ▪ Determinar la posibilidad de continuar o no
3.- Llenado de requisitos de microcrédito y valoración financiera	Luego de pasar la primera fase, se hace necesario que el oficial de negocios cree un expediente de crédito para el cliente en el que debe constar: ▪ Solicitud de microcrédito sin tachones ni enmendaduras ▪ Documentos personales del cliente y garante ▪ Informe del buró de crédito

	▪ Certificaciones del SRI o RUC en donde se compruebe la actividad económica del solicitante ▪ Indicadores financieros, flujo de cajas que permitan medir la capacidad de pago
4.- Verificación de sustentos documentales	Cuando ya se hayan receptado todos los documentos exigidos en la solicitud, el expediente será dirigido a las instancias operacionales que correspondan, en donde se evaluará el cumplimiento de los siguientes aspectos: ▪ Que la solicitud esté completa y correctamente detallada en todos sus ítems ▪ Que se cumpla con las condiciones exigidas para el microcrédito, esto es destino del crédito, valor, tiempo de crédito, interés y garantías exigidas. ▪ Que los documentos que muestran el estado civil del solicitante concuerden con los datos proporcionados en la web del registro civil. ▪ Que el solicitante no se encuentre en listas reservadas nacionales e internacionales como Consep, Páginas Judiciales, Unidad de Análisis Financiero, Interpol, entre otras.
5.- Evaluación, aprobación o negación del microcrédito	Las instancias responsables de la evaluación final del microcrédito sobre la base de la documentación e informes previos de las otras instancias anteriores, deberán considerar lo siguiente: ▪ Evaluación de la solicitud de crédito en torno al cumplimiento de montos, plazos, destino del crédito. ▪ Análisis del sistema de crédito del solicitante, de su garante y su cónyuge. ▪ Recomendaciones específicas sobre plazos, condiciones, capacidad de pago, emitida por el oficial de negocios. ▪ Informe de validación documental realizado en la etapa anterior. Tomar en consideración que serán causales de negación del microcrédito: ▪ Adulteración de documentación presentada por el solicitante del microcrédito ▪ Presentar como fuente de ingresos un negocio o bien que ya se haya presentado en otra solicitud.

6.- Liquidación del crédito y acreditación a cuenta	Cuando el microcrédito se apruebe o se niegue, tal informe será incorporado al expediente de crédito y en este caso el oficial que ha atendido al cliente comunicará de forma inmediata el resultado de la operación al cliente solicitante, teniendo en consideración: ▪ Lo formalización de aprobación será realizada en un tiempo no mayor a dos meses ▪ Previo a aprobar el microcrédito, el cliente debe tener aperturada una cuenta en la institución para desembolsar los valores del crédito en ella, así como para realizar los pagos de las cuotas ▪ Actualizar los documentos presentados de ser necesario, de acuerdo con el tiempo de presentación y aprobación. ▪ Firma de pagarés, tabla de amortización, contratos, tablas de amortización, orden de pago, según los formatos requeridos para cada caso de microcrédito.
--	--

Flujograma para procesos de microcrédito

Tabla 14.- Propuesta de flujograma de procesos



Temporalización de la propuesta

Tabla 15. Cronograma de implementación

Etapa	Sesiones	Actividad	Tiempos de ejecución											
			Diciembre				Enero				Febrero			
Socialización	1	Presentación de la propuesta ante autoridades de BanEcuador	X											
	2	Explicación de procesos ante funcionarios		X										
Es importante destacar que al no ser una investigación aplicada, la propuesta será presentada ante el gerente de BanEcuador, de tal manera que será esta autoridad, quien considerará la pertinencia de su aplicación en la institución. Del mismo modo, será el citado funcionario quien dispondrá los procesos de observación y evaluación según los parámetros que se presentan.														
Ejecución	Manual de procesos	3					X	X	X	X	X	X		
	Flujogramas de procesos	4					X	X	X	X	X	X		
	Autoevaluación de personal	5											X	
Finalización	Evaluación	Encuesta a clientes para conocer su percepción sobre la atención recibida												X

Elaborado por autor

CAPÍTULO 5 – CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

- La situación actual del proceso de solicitud de microcréditos presenta deficiencias, referidas a pocas explicaciones para llenar las solicitudes, ausencia de un efectivo direccionamiento, petición de documentos posteriores a la presentación preliminar de documentos, altas demoras en los tiempos de respuesta a las solicitudes y falta de calidad en la atención a los usuarios solicitantes.
- Sumado a las dificultades en el cumplimiento de requisitos de los solicitantes, existencia de problemas en el sistema e insuficiente colocación, una de las mayores deficiencias reconocidas por los funcionarios en el proceso de microcrédito es la ausencia de flujogramas en los que se detallen paso a paso los procesos a seguir por los funcionarios en pos de mejorar los servicios brindados y disminuir los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Se considera muy necesaria la implementación de alternativas que posibiliten mejorar la atención a los usuarios solicitantes; tales medidas serían el aumento de funcionarios que atiendan a los clientes, establecimiento de flujogramas y manuales de procesos, generar tiempos más cortos en la atención y revisión de solicitudes para dar respuestas ágiles y oportunas a la negación o aprobación de los microcréditos solicitados.

5.2 Recomendaciones

- Es importante que las autoridades de la institución planifiquen en conjunto con el departamento de crédito de la entidad reuniones con una frecuencia no mayor a tres meses, en los que se evalúen aspectos como procesos de solicitud, manejo de documentos, tiempos de respuesta y calidad en la atención, de modo que se puedan conocer en estos espacios sugerencias y alternativas que mejoren continuamente la atención a los clientes que solicitan microcréditos.
- Se hace necesario considerar la implementación de flujogramas en el proceso de microcréditos de BanEcuador, sucursal Esmeraldas, de manera que pueda aumentarse la eficiencia en la atención, definiendo detalladamente los pasos a seguir por los funcionarios, para que estos no pierdan el tiempo en preguntar o consultar a superiores, sino que se apoyen en este tipo de instrumento administrativo y de proceso en función de dar respuestas oportunas a los usuarios.
- Las autoridades de la institución deberían tomar en cuenta la propuesta que se pone a consideración en el presente estudio. La determinación de procesos y flujogramas con sus respectivos responsables podría generar una nueva y más eficiente forma de atención en la que se minimicen los tiempos, se sepa claramente lo que se debe hacer y dar respuestas ágiles y oportunas a los solicitantes

Referencias

- Álvarez, J. (2015). *Evaluación del impacto del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta*. Medellín, Colombia: Ed. Universidad Nacional de Colombia.
- Arroyo, M. (2015). *Metodología de la investigación social*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Síntesis.
- Ballesteros, C., Durán, J., Lacalle, M., & Rico, S. (2004). *Los microcréditos: Alternativa financiera para combatir la exclusión social y financiera en España*. Madrid, España: Ed. Nantik Lum.
- Banco Central del Ecuador. (2009). *Regulaciones bancarias*. Obtenido de sitio web de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadísticas/SectorMonFin/TasasInterés/RegTasas184.pdf>
- BanEcuador. (2020). *misión y visión de BanEcuador*. Obtenido de sitio web de BanEcuador: <https://www.banecuador.fin.ec/institucion/institucion-financiera/>
- Bermeo, D. (2014). *Análisis y propuesta de mejora para el control del proceso de microcrédito en la Fundación "Alternativas para el desarrollo" de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador*. Quito, Ecuador: Ed. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodología de la investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. Bogotá, Colombia: Ed. ECU.
- Camacho, K. (2015). *El microcrédito y su aporte al desarrollo económico y social del sector microempresarial en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Ed. Universidad de Guayaquil.
- Camino, & Lara. (2016). *Microcrédito contra la exclusión social: Experiencia de financiamiento alternativo en Europa y América Latina*. San José, Costa Rica: Ed. Portal.
- Candel, Domenech, Ortega, & Pérez. (2011). *Microcréditos para combatir la pobreza*. Obtenido de sitio web de Webcooperación: www.eii.uva.es/webcooperación/doc/cátedra/Microcréditos.pdf
- Cevallos, M. (2016). Impacto de los microcréditos en la generación de créditos en el sector sur de la ciudad de Quito. *Revista Publicando*, 3(9), 589-610.
- Chuquimarca, V. (2016). *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*. Loja, Ecuador: Ed. Universidad Nacional de Loja.

- Coelho, F. (2016). *Método y Metodología*. México D.F: Ed. Independiente.
- Díaz, V. (2016). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: Ed. Universidad Finis Terrae.
- Espinoza, P., & Maldonado, L. (s.f.). *acerca de Volumen de crédito concedido por instituciones financieras privadas a los sectores específicos del Ecuador*. Obtenido de sitio web de Eumed.net: <https://www.eumed.net/actas/18/trans-organizaciones/32-volumen-de-credito-concedido-por-instituciones-financieras-privadas.pdf>
- Ettinger, R. (2006). *Crédito y Cobranzas*. Madrid, España: Ed. Patria.
- García, A. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Lima, Perú: Ed. P y V.
- Guachamín, M., & Cárdenas, R. (2017). *Análisis del microcrédito en el periodo 2002-2006, su sostenibilidad financiera e impacto económico en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Ed. Escuela Politécnica Nacional.
- Guacho, Á. (2016). *Análisis de la colocación de los microcréditos de la Cooperativa Uniandes en el mercado mayorista de la ciudad de Riobamba en el año 2015*. Riobamba, Ecuador: Ed. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Gutiérrez, J. (2009). *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas*. Madrid, España: Ed. Hegoa.
- Hernández, R. (2005). *Metodología de la investigación*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Imaicela, R. (2014). *Análisis de la demanda de Microcrédito y su uso por parte de los comerciantes mayoristas y minoristas de la zona urbana del Cantón Catamayo Provincia de Loja*. Quito, Ecuador: Ed. Universidad de San Francisco.
- Jácome, H. (2015). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: alternativa para el desarrollo*. Quito, Ecuador: Ed. Jácome.
- Jordán, & Román. (2014). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito, Ecuador: Ed. Abya Ayala.
- Kerlinger, & Lee. (2002). *Investigación del comportamiento*. México D.F: Ed. Mc Graw Hill.
- Lacalle, M. (2010). *Glosario básico sobre microfinanzas*. Madrid, España: Ed. Foro Nantik Lum de Microfinanzas.
- Malhotra, N. (2005). *Investigación de mercados*. México D.F: Ed. Prentice Hall.

- Olmedo, E. (2019). *Efectividad de los microcréditos de BanEcuador para el desarrollo de microempresarios agrícolas del cantón Otavalo*. Ibarra, Ecuador: Ed. Universidad Técnica del Norte.
- Ortega, X. (2016). *Elaboración de un plan estratégico comunicacional aplicado al segmento de créditos de BanEcuador en el cantón Gualaceo*. Cuenca, Ecuador: Ed. Universidad de Cuenca.
- Ríos, M. (2016). *Análisis de los microcréditos formales e informales en el Mercado Modelo de la ciudad de Iquitos, Perú*. Iquitos, Perú: Ed. Universidad de Posgrado José Torres Vásquez.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercado*. Madrid, España: Ed. ESIC.
- Sanfilipo, S., & López, C. (2012). *Guía sobre microcréditos*. Santander, España: Ed. Ibérica.
- Sanhueza, A. (2011). *Microempresa y Microfinanzas como instrumento de desarrollo local*. Obtenido de sitio web de Universidad Autónoma de Madrid: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/.../browse?...Sanhueza...Paulina+Alejandra>
- Santandreu, E. (2014). *Manual para la gestión del crédito a clientes*. México D.F: Ed. Deusto.
- Solórzano, G. (2018). *Metodologías para la asignación de Microcréditos al sector Microempresarial en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Ed. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Topa, L. (2010). *La gestión de créditos*. México D.F: Ed. Mercantil.
- Wilma, S. (2011). *Financiamiento del Desarrollo. Banca del Ecuador*. Santiago de Chile: Ed. CEPAL.

ANEXOS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
PLANEACIÓN

ANEXO 1.- ENCUESTA A CLIENTES DE BANECUADOR

Estimado (a) Cliente (a), el presente documento tiene la finalidad de conocer su criterio sobre el proceso de solicitud de microcréditos que se realiza en BanEcuador. Solicitamos de la manera más comedida que responda al cuestionario que se expone a continuación para el efecto.

Se le pide leer las siguientes calificaciones que se dan para cada una de las preguntas y contestar en función de su criterio libre y personal.

NUNCA	N – 5
CASI NUNCA	CN – 4
A VECES	AV – 3
CASI SIEMPRE	CS – 2
SIEMPRE	S – 1

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		N (5)	CN (4)	AV (3)	CS (2)	S (1)
1	¿Los empleados dan información clara y precisa sobre el producto microcrédito y el proceso que se debe seguir?					
2	¿Le recibieron con cordialidad al momento de solicitar la información sobre el microcrédito?					
3	¿Considera que los empleados están totalmente capacitados en los aspectos inherentes al microcrédito?					
4	Al momento de llenar la solicitud de microcrédito ¿las explicaciones que le dieron fueron claras y suficientes?					
5	¿Existió un adecuado direccionamiento para su trámite al interior del Banco?					

6	¿Los tiempos respecto al proceso de llenado y entrega de la solicitud fueron los adecuados?					
7	Después de entregar la solicitud de microcrédito ¿el tiempo de respuesta a su solicitud fue corto, oportuno y adecuado?					
8	Luego de revisar y recibir su documentación ¿volvieron a solicitarle documentos adicionales que pudieron decirle en la recepción inicial?					
9	Cuando reciben y aprueban preliminarmente la solicitud de microcrédito ¿realizan la visita a su casa o negocio en un tiempo adecuado?					
10	¿Los asesores de microcrédito hicieron el esfuerzo suficiente para responder a sus necesidades e interrogantes?					
11	¿Considera eficientes los tiempos en los que se da una respuesta positiva o negativa a la solicitud de crédito?					
12	¿Considera que la atención que se brinda a quienes solicitan información para microcréditos es de calidad?					

AGRADEZCO SU COLABORACIÓN
FRANCISCO OYARVIDE QUIÑÓNEZ

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
PLANEACIÓN

ANEXO 2.- ENCUESTA A OFICIALES DE MICROCRÉDITO

Estimado (a) funcionario (a), el presente documento tiene la finalidad de conocer su criterio sobre el proceso de solicitud de microcréditos que se realiza en BanEcuador. Solicitamos de la manera más comedida que responda al cuestionario que se expone a continuación para el efecto.

1.- ¿Están adecuadamente definidas las políticas de microcrédito que deben observarse en la institución para su adecuado procesamiento?

TOTALMENTE ☐
MEDIANAMENTE ☐
MÍNIMAMENTE ☐

2.- ¿Existen manuales de procedimientos o flujogramas de procesos para que los oficiales puedan realizar un adecuado trabajo?

SI ☐ NO ☐

3.- ¿Cómo califica al control que se aplica por zonas o números de solicitudes de microcrédito en la institución?

EFICIENTE ☐
REGULAR ☐
DEFICIENTE ☐

4.- ¿Cuenta con un adecuado sistema y equipo informático que le permita tramitar adecuadamente las solicitudes de microcrédito?

TOTALMENTE ☐
MEDIANAMENTE ☐
MÍNIMAMENTE ☐

5.- ¿Se ha dado una adecuada difusión al producto microcréditos por parte de la institución?

SI ☐ NO ☐

6.- ¿El banco presta las facilidades para que los oficiales de microcrédito se dirijan a las zonas o lugares para la realización de inspecciones?

TOTALMENTE ☐
MEDIANAMENTE ☐
MÍNIMAMENTE ☐

7.- ¿Se realizan procesos de capacitación o actualización de conocimientos en temas de procesos crediticios?

SIEMPRE ☐
A VECES ☐
CASI NUNCA ☐

8.- ¿En qué parte del proceso de solicitud de microcrédito considera se presentan mayores dificultades?

LLENADO DE SOLICITUD ☐
REVISIÓN DOCUMENTAL ☐
APLICACIÓN DE REGLAMENTOS ☐
AUSENCIA DE FLUJOGRAMAS ☐
PROBLEMAS INFOMÁTICOS ☐
VISITAS DE INSPECCIÓN ☐
OTRO..... ☐

9.- ¿Cómo califica usted el número de operaciones de microcrédito que se logran aprobar mensualmente en el Banco?

ALTO ☐
MEDIO ☐
BAJO ☐

10.- En cuanto a los tiempos ¿Cómo califica usted al proceso de solicitud de microcréditos en el Banco?

RÁPIDO ☐
NORMAL ☐
LENTO ☐

AGRADEZCO SU COLABORACIÓN
FRANCISCO OYARVIDE QUIÑÓNEZ

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
PLANEACIÓN

ANEXO 3.- ENTREVISTA A GERENTE

Estimado (a) Gerente (a), el presente documento tiene la finalidad de conocer su criterio sobre el proceso de solicitud de microcréditos que se realiza en BanEcuador. Solicitamos de la manera más comedida que responda al cuestionario que se expone a continuación para el efecto.

1.- ¿Existen políticas establecidas para el proceso de solicitud de microcrédito al interior del Banco?

.....
.....

2.- ¿Los oficiales de microcrédito tienen a su disposición manuales o flujogramas de procesos en los que se apoyen para el proceso de solicitud de crédito?

.....
.....

3.- ¿Los oficiales de microcrédito están lo suficientemente capacitados para la realización de su trabajo?

.....
.....

4.- ¿Se realizan procesos de control y seguimiento a los procesos de solicitud de microcrédito en la institución?

.....
.....

5.- ¿Ha recibido quejas de los solicitantes de microcréditos? ¿Cuáles han sido las principales quejas recibidas?

.....
.....

6.- ¿Cuáles considera son las principales dificultades o problemas que se presentan en el proceso de solicitud de microcréditos?

.....
.....

7.- ¿Cuántos microcréditos en promedio coloca BanEcuador mensualmente entre sus solicitantes?

.....
.....

8.- ¿Los microcréditos colocados ayudan a cumplir con las metas establecidas por la institución en el tema de microcréditos?

.....
.....

9.- ¿Considera que la atención brindada en el producto microcréditos es eficiente, oportuna y de calidad?

.....
.....

10.- ¿Qué aspectos podrían considerarse para mejorar el proceso de solicitud de microcréditos en la entidad?

.....
.....

AGRADEZCO SU COLABORACIÓN
FRANCISCO OYARVIDE QUIÑÓNEZ