



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Endeudamiento de crédito y obligaciones financieras de los clientes de las
instituciones financieras de la ciudad de Machala**

**BARRIGA AGUIRRE CARLOS LENIN
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**HURTADO LIMA MARIAN MISHEL
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Endeudamiento de crédito y obligaciones financieras de los clientes
de las instituciones financieras de la ciudad de Machala**

**BARRIGA AGUIRRE CARLOS LENIN
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**HURTADO LIMA MARIAN MISHEL
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**Endeudamiento de crédito y obligaciones financieras de los
clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala**

**BARRIGA AGUIRRE CARLOS LENIN
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**HURTADO LIMA MARIAN MISHEL
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

JARAMILLO PAREDES MARCIA FABIOLA

**MACHALA
2023**

Endeudamiento de créditos y cumplimiento de obligaciones financieras de los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala.

por Carlos Lenin Barriga Aguirre

Fecha de entrega: 11-oct-2023 06:52a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2191379537

Nombre del archivo: BARRIGA--HURTADO.docx (533.7K)

Total de palabras: 19002

Total de caracteres: 104854

Endeudamiento de créditos y cumplimiento de obligaciones financieras de los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala.

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	wambra.ec Fuente de Internet	1%
2	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
3	asobanca.org.ec Fuente de Internet	<1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	Ariadna Hernández-Rivera. "Brecha de género en la confianza de productos y servicios financieros desde la perspectiva del comportamiento", Revista Finanzas y Política Económica, 2023 Publicación	<1%
7	forbes.cl Fuente de Internet	

<1 %

8

revistagestion.ec

Fuente de Internet

<1 %

9

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

10

Submitted to Universidad de Chile

Trabajo del estudiante

<1 %

11

Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

12

repositorio.espe.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

13

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

www.scielo.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Corporación Universitaria
Remington

Trabajo del estudiante

<1 %

16

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

18	www.cema.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1 %
20	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	gk.city Fuente de Internet	<1 %
22	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
23	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
24	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
25	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %
26	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, BARRIGA AGUIRRE CARLOS LENIN y HURTADO LIMA MARIAN MISHEL, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Endeudamiento de crédito y obligaciones financieras de los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



BARRIGA AGUIRRE CARLOS LENIN

0704907328



HURTADO LIMA MARIAN MISHEL

0750553570

Resumen

El endeudamiento, en el ámbito financiero, consiste en la adquisición de recursos económicos a través de préstamos o la emisión de deuda, con la condición de efectuar su devolución en un período futuro especificado. Si bien puede constituir una estrategia financiera eficaz para alcanzar metas financieras, como la adquisición de propiedades o la financiación de estudios, es imperativo llevar a cabo una gestión responsable de esta práctica para evitar eventuales dificultades económicas. El adecuado endeudamiento demanda el equilibrio entre el acceso al crédito y la capacidad de solvencia del prestatario.

El crédito, en el contexto económico, desempeña un papel de vital importancia al proporcionar a individuos, empresas y gobiernos la posibilidad de acceder a recursos financieros que, en su ausencia, serían de difícil obtención. Conforman un componente trascendental al facilitar la financiación tanto del consumo personal como de las actividades productivas corporativas.

En este contexto, la educación financiera emerge como un factor esencial para comprender de forma eficaz el uso del crédito y la gestión adecuada del endeudamiento. Esta educación provee un conjunto de conocimientos y habilidades que permiten tomar decisiones financieras fundamentadas, incluyendo la capacidad de evaluar las distintas alternativas de crédito disponibles, comprender los términos y condiciones asociados a los préstamos, y planificar de manera adecuada la amortización de las deudas.

La sólida formación en educación financiera, además, promueve la responsabilidad financiera al fomentar el ahorro, la inversión y la gestión eficaz de los aspectos económicos personales. Contribuye a evitar el exceso de endeudamiento, una situación que puede desencadenar problemas financieros graves, y garantiza el mantenimiento de un equilibrio saludable entre el acceso al crédito y la capacidad de pago del individuo.

Palabras Clave: Crédito, educación financiera, endeudamiento, financiamiento, garantía, recursos financieros, tasa de interés.

Abstract

In the financial sphere, borrowing is the acquisition of economic resources through loans or the issuance of debt, with the condition of repayment within a specified future period. Although it can be an effective financial strategy to achieve financial goals, such as acquiring property or financing studies, it is imperative to manage this practice responsibly in order to avoid possible financial difficulties. Adequate indebtedness requires a balance between access to credit and the borrower's creditworthiness.

In the economic context, credit plays a vitally important role in providing individuals, companies and governments with access to financial resources that would otherwise be difficult to obtain. It is an important component in facilitating the financing of both personal consumption and corporate productive activities.

In this context, financial education emerges as an essential factor for an effective understanding of the use of credit and the proper management of indebtedness. This education provides a set of knowledge and skills that enable informed financial decisions, including the ability to evaluate the different credit alternatives available, understand the terms and conditions associated with loans, and adequately plan debt repayment.

Sound financial literacy training also promotes financial responsibility by encouraging savings, investment and effective management of personal finances. It helps to avoid over-indebtedness, a situation that can trigger serious financial problems, and ensures the maintenance of a healthy balance between access to credit and the individual's ability to pay.

Key words: Credit, financial education, indebtedness, financing, collateral, financial resources, interest rate.

INTRODUCCIÓN

La capacidad de endeudamiento, conocida también como capacidad de crédito, se refiere al límite máximo de deuda que una persona o empresa puede asumir sin comprometer su estabilidad económica. El crédito es uno de los elementos más importantes dentro de la economía, porque permite a los Estados, empresas y personas tener acceso a recursos económicos que difícilmente se podrían obtener de su propia actividad, para financiar actividades productivas de las empresas y dinamizar el consumo de las familias.

En la práctica de solicitudes de créditos, suele ocurrir que las personas caen en situaciones de sobreendeudamiento, porque las entidades financieras otorgan créditos bajo el incipiente de análisis del cumplimiento de las condiciones crediticias del solicitante, como la capacidad de pago y el historial de endeudamiento en otras entidades financieras, lo cual está en contra del principio de mitigar riesgo para la entidad prestataria. Esto se debe a que no se han tomado las precauciones adecuadas para asegurar el reembolso del préstamo otorgado. Además, los Bancos y Cooperativas, deben de informar a los usuarios de sus servicios, alcances y riesgos de los productos y servicios financieros que ofrecen.

En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo, analizar los niveles de endeudamiento de créditos y obligaciones financieras de los clientes de la ciudad de Machala, donde abordaremos aspectos críticos para comprender como los clientes con base a su nivel de educación financiera toman sus decisiones al adquirir un préstamo y comprender sus preferencias de financiamiento.

El caso de estudio se ha estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se llevará a cabo una contextualización exhaustiva del objeto de estudio en los niveles macro, meso y micro, que contribuirá a una comprensión del endeudamiento y su impacto en diferentes niveles de la sociedad con la correspondiente identificación del problema central y la formulación de los objetivos de investigación.

En el Capítulo II, se expone el paradigma que guía el proceso de investigación, junto con una descripción del objeto de investigación a estudiar. Aquí, se destacará la importancia de seleccionar el paradigma adecuado para abordar eficazmente las cuestiones planteadas en el estudio, lo que contribuyó a realizar una investigación más

precisa y significativa. Además, se definen y fundamentan los conceptos teóricos a través de indicadores que son base sólida para el proceso investigativo.

En el Capítulo III, se centró en la explicación detallada de los métodos y técnicas empleados para la recolección de datos, su diseño, enfoque y paradigma que se aplicaron para alcanzar los objetivos de la investigación, donde se destaca la importancia de la metodología elegida y cómo se relaciona con la naturaleza del estudio, asegurando la rigurosidad y la validez de los resultados obtenidos.

Por último, en el Capítulo IV, inicialmente se muestra un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos a partir de la encuesta; para luego complementar con la discusión, en donde se contrastaron los hallazgos de investigación con la fundamentación teórica, lo cual permitió desarrollar conclusiones sólidas y ofrecer recomendaciones basadas en los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio.

El crédito es un préstamo de dinero que se da a una persona con el compromiso de devolverla en el futuro, junto con un interés acordado dentro de un plazo determinado. El prestamista, que puede ser una persona o una empresa, proporciona el capital y tiene el derecho de cobrarlo, mientras que el prestatario, ya sea un individuo u organización, es quien debe el monto prestado más los intereses, y está obligado a pagarlos (CMF, 2020).

Sin embargo, es importante reconocer que no todos poseen la misma capacidad para asumir deudas. Por lo tanto, entenderla resulta crucial cuando consideramos adquirir un préstamo, el no hacerlo podría comprometer nuestra habilidad para cumplir con los pagos, lo que a su vez genera dificultades financieras en el futuro.

De acuerdo con Esteban et al. (2018), el endeudamiento es la situación financiera de las personas que han acumulado una deuda que supera sus ingresos económicos y su capacidad para sumir la deuda, lo que podría poner en peligro tanto su bienestar como la de sus familias (p. 4), por su parte González y González-Vega, como se citó en Ramos (2021) expresan que el endeudamiento se distingue por situaciones en las cuales el resultado final del contrato de préstamo difiere de las expectativas iniciales.

Hay tres escenarios que pueden considerarse como formas de sobreendeudamiento. En primer lugar, se presenta cuando el cliente no muestra disposición a realizar los pagos, sin importar su capacidad financiera, lo que resulta en un incumplimiento total del contrato. En segundo lugar, se da cuando el cliente se ve obligado a tomar medidas que perjudican su situación económica con el propósito de cumplir sus responsabilidades financieras. La última circunstancia surge cuando el cliente está inclinado a efectuar el pago del préstamo, pero carece de los recursos económicos necesarios para hacerlo, lo que resulta en un incumplimiento parcial o total.

Por ello, es importante conocer que, al momento de adquirir un crédito contraemos ciertas obligaciones financieras que comprenden el compromiso del cliente hacia el ente económico. Esto se alcanza al obtener financiamiento de entidades crediticias o instituciones financieras, tanto nacionales como internacionales, para adquirir recursos. Además, abarca los acuerdos de recompra de inversiones y cartera comercializada. En

general, los compromisos asumidos generan intereses y otros beneficios para el prestamista, mientras que representan un costo para el deudor, como resultado del crédito concedido. Estos intereses y rendimientos se deben registrar por separado.

Por ello, tanto aquellos que son clientes como aquellos que no lo son deben estar informados acerca de sus derechos y responsabilidades en el ámbito financiero, así como comprender completamente lo que implican los productos y servicios que las instituciones financieras ofrecen. Esto se debe a que, al adquirir una obligación, se asegura el futuro pago de una suma de dinero relacionada con la devolución en un período específico, además de los intereses previamente acordados, los cuales dependerán de la duración del período en cuestión (Galán, 2023).

Las crisis de deuda pueden tener diversas causas y factores desencadenantes, y no todas comienzan de la misma manera ni por las mismas razones. Sin embargo, hay patrones comunes que a menudo se observan en las crisis de deuda a nivel nacional o global. Algunos de los factores que suelen contribuir a estas crisis incluyen desequilibrios fiscales, deuda pública, devaluación de la moneda, aumento de tasas de interés, desaceleración económica, dependencia de préstamos extranjeros y otros eventos económicos imprevistos. La combinación de estos factores y cómo se manejen determinará si una crisis de deuda se convierte en una crisis económica completa.

1.1.1 Macro

Tal es el caso de Japón que, a finales de septiembre de 2022, esta cifra llegó a niveles que serían preocupantes en cualquier otro país del mundo y, lejos de estabilizarse, continuará aumentando en el futuro. La deuda pública alcanzó los \$9,2 billones, lo que representa el 266% del Producto Interno Bruto (PIB) siendo una de las cifras más elevadas entre las principales economías. En contraste, en el mismo período, la deuda de Estados Unidos llegó a \$31 billones, pero debido al gran tamaño económico que posee en el mundo, esta cantidad equivale únicamente al 98% de su PIB.

La razón detrás de esta cifra tan elevada se debe a que el país ha estado aumentando el gasto interno durante décadas como una estrategia para mantener su economía en funcionamiento. Los ciudadanos y empresas, quienes desempeñan un papel fundamental en el crecimiento económico, muestran una marcada aversión al consumo, lo que lleva al gobierno a menudo a asumir un mayor gasto en su lugar (Orgaz, 2023).

Por ello, como consecuencia de la pandemia del COVID-19 a inicios de 2020, la deuda mundial ha ido en constante crecimiento, pero sus indicios tuvieron mayor efecto durante el año de 2008, donde tuvo lugar la crisis financiera internacional que generó un colapso a nivel global.

Su origen empezó con el problema de las hipotecas *supprime*, es decir hipotecas de alto riesgo, lo cuales fueron concedidas a personas incapaces de cumplir con los pagos. Los clientes dejaron de pagar, y los bancos se llenaron de casas vacías que no generaban ingresos. Llegó a tal punto que había una sobreoferta de casas en el mercado, y los precios comenzaron a bajar. Inició en Estados Unidos y luego se propagó impactando no solo la economía de dicho país, sino también la de otras naciones, especialmente los miembros de la Unión Europea.

Uno de los eventos más impactantes y que tuvo un alcance global significativo fue la bancarrota de Lehman Brothers, una empresa de servicios financieros con alcance global con sede en Estados Unidos. Lehman Brothers fue considerado en su momento el cuarto banco de inversión más grande del país y tenía activos por un total de 680 millones de dólares estadounidenses antes de su colapso. En 2007, la situación de la empresa era desesperante, con pérdidas de 2.800 millones de dólares y una caída del 95% en el valor de sus acciones justo antes de su quiebra. Este colapso se debió a la gran cantidad de préstamos hipotecarios que había concedido a los clientes.

En septiembre de 2008, se produjo el punto culminante de la crisis de las hipotecas de alto riesgo cuando Lehman Brothers se declaró en quiebra con una deuda de 430,000 millones de dólares. Este evento desencadenó una cascada de consecuencias que desembocaron en la mayor crisis económica mundial registrada hasta ese momento. Los bancos desempeñaron un papel fundamental en el inicio de esta crisis global al otorgar préstamos hipotecarios *subprime*, es decir, créditos de alto riesgo a familias con ingresos bajos que no podían pagar viviendas de alto costo. Otros factores influyentes incluyeron la reducción de las tasas de interés, que fomentó el endeudamiento de las familias, así como la sobrevaloración de los precios de las viviendas. Además, a medida que los activos tóxicos aumentaron en los balances de los bancos, la liquidez disponible disminuyó y se intensificó la desconfianza entre las instituciones financieras (Villamueva, 2022).

Durante ese mismo periodo, tras la quiebra de Lemman Brothers, solamente en España más de 1,000 clientes se vieron perjudicados con un monto total de 1,148 millones

de euros. Además, el patrimonio total de los fondos de inversión disminuyó significativamente en un 28.7%, situándose en 188,900 millones de euros en el mes de noviembre. En cuanto a los fondos de inversión de carácter financiero, experimentaron una reducción del 29.6%, mientras que los fondos inmobiliarios registraron una disminución del 13% (EuropaPress, 2019).

A nivel latinoamericano, en el mes de diciembre de 2017, la tasa de incumplimiento promedio se situó en alrededor del 2.50%. Los países que experimentaron un nivel de morosidad más alto fueron Brasil y Colombia con unas tasas del 3.80% y el 3.20%, respectivamente (Quevedo, 2019).

Posteriormente, en el período comprendido entre abril y junio de 2022, en Chile se contabilizaron 4,142,633 personas en situación de morosidad, lo que representa un aumento de 105,000 personas en comparación con el punto más bajo registrado en septiembre de 2021 y un incremento del 0.7% con respecto al trimestre anterior. El monto total de la deuda en mora asciende a \$ 8,529 millones marcando su sexta disminución consecutiva trimestral. Además, la morosidad promedio continuó disminuyendo durante el tercer trimestre consecutivo donde alcanzando la cifra de \$1,894,112. Ambos valores son los más bajos observados en los últimos 48 meses (Borbolla, 2022).

1.1.2 Meso

Según encuesta realizada por la Medición de Capacidades Financieras (CAF) en Latinoamérica, se observa que el uso de los servicios financieros en el Ecuador está por debajo de Chile y Bolivia. De los encuestados, solo un 43% de la población toman decisiones financieras y maneja un presupuesto; mientras que un 72% afirma no poder cubrir sus gastos mensuales durante el último año, y el 59% manifiesta que ha generado ahorros en los últimos años. De igual forma, el menor porcentaje de conocimiento en materia financiera son personas de 18 y 24 años (Hernández, 2022).

De hecho, los salarios ecuatorianos están por debajo de niveles previos a la pandemia. En términos reales, el salario medio que los ciudadanos ecuatorianos están recibiendo en 2022 es un 1.9% más bajo en comparación con lo que ganaban en 2019, antes del brote de la pandemia de COVID-19. A pesar de la recuperación económica y el aumento del salario mínimo en Ecuador, la población todavía experimenta un nivel de remuneración promedio inferior al que tenían antes de la aparición de la pandemia de COVID-19.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la incapacidad para que el salario medio de los ciudadanos ecuatorianos se recupere se debe a diversos factores, siendo uno de los más destacados el estancamiento en la creación de empleo de calidad. Por ello, la mayoría de las personas en edad en trabajar en el país, el 62% de la población tiene un empleo que no cumple con los estándares adecuados, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Por otro lado, solo el 33.7% tiene un empleo que se considera apropiado, lo que se encuentra por debajo de los niveles que se observaban antes de la pandemia de COVID-19. Todo esto ha llevado a que los clientes se comprometan con más créditos, generando un sobreendeudamiento y el incumplimiento de las obligaciones con los bancos u organizaciones prestamistas de dinero (Coba, 2022).

En Ecuador a finales de septiembre de 2022, según el informe detallado por Asobanca, el sector bancario concedió un total de USD 22,805 millones en nuevos préstamos a 787,916 clientes, que incluyen tanto individuos como empresas. Esto representa un aumento del 23% en comparación con el mismo período del año anterior. De esta cifra total, 84,085 nuevos clientes obtuvieron su primer préstamo en el sistema bancario. En el mismo período, del crédito otorgado a un total de 94,238 jóvenes menores de 25 años, el 57% (USD 194 millones) se canalizó hacia el segmento de microcréditos. Además, las mujeres, sin importar su edad, son el grupo que más accede a los préstamos, superando a los hombres (Romero, 2022).

Durante el periodo del año 2017 se concedieron 1,762,175 préstamos, lo que representó el 16% de la población adulta en Ecuador. Además, se registraron 3,211,181 cuentas de ahorro y 105,944 cuentas corrientes, con una presencia en todo el país del 29,20% y 0,95%, respectivamente. En términos generales, el 28,15% de los adultos utilizó uno o dos servicios financieros, el 4,22% utilizó entre tres y cuatro, y solo un mínimo 0,14% utilizó más de cinco servicios bancarios (Cobos, 2019).

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, si un cliente posee múltiples créditos en los segmentos de consumo, vivienda o microcrédito en la misma entidad financiera, la calificación que se reflejará en las transacciones será la que corresponda a la categoría de riesgo más desfavorable dentro de cada uno de estos segmentos. Esto aplicará siempre y cuando el monto de la deuda en la operación con la categoría de riesgo más desfavorable alcance o supere el 20% del total de la deuda en ese segmento. En ese

caso, será necesario establecer las provisiones específicas correspondientes a la nueva categoría de riesgo homologada.

Dentro de este marco, Ecuador en 1998 atravesó una crisis, los antecedentes de este período incluyeron las inundaciones causadas por el fenómeno de El Niño, así como el desplome de los precios del petróleo entre 1998 y 1999, y la crisis financiera global que comenzó en el Sudeste Asiático en 1997. El Feriado Bancario resultó en la migración más significativa jamás registrada en la historia del país, con un total de 903,974 personas que emigraron hacia Estados Unidos y Europa entre 1999 y 2000, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en su Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales.

Para Wilma Salgado, quien previamente ocupó el cargo de ministra de Economía y desempeñó funciones como Gerente de la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD), la crisis se originó principalmente debido a la implementación de políticas que facilitaron la concesión de préstamos de gran envergadura a las entidades bancarias mediante organismos gubernamentales. Además, se promulgaron leyes que habilitaron al Estado a hacerse cargo de las deudas contraídas por la banca privada, lo que agravó la situación (Wambra, 2022).

Un ejemplo de esto es Filanbanco, fundado en la ciudad de Guayaquil como banco privado en 1908 y se nacionalizó sin trámite judicial en 1998, el sistema bancario se vio afectado por diversas dificultades económicas que afectaron su nivel de liquidez; lo que le permite aprovechar sus activos de cara al cliente. Un reporte emitido por la Intendencia de Bancos del Litoral llegó a la conclusión de que, en 1998 el problema de Filanbanco no estaba relacionado con la disponibilidad de liquidez o la falta de recursos en efectivo, sino de solvencia en insuficiencia de activos debido a la mala gestión económica y las inversiones no rentables, incluso los desastres naturales como El Niño en 1996 y las restricciones crediticias impuestas por los bancos internacionales contribuyeron a la crisis.

A finales de 1998, los propietarios de las entidades financieras requirieron un préstamo de fondos líquidos al banco central, siguiendo las regulaciones establecidas en los artículos 24 y 25 de la Ley de Control Monetario. El banco atravesaba un período de iliquidez; de hecho, hasta 1998 fue un problema de solvencia. Durante el periodo 2000 a 2001, el gobierno ecuatoriano proporcionó liquidez prestando sus activos a bancos en

problemas durante la crisis bancaria total. Finalmente, Filanbanco cerró definitivamente sus puertas en julio de 2001. El fideicomiso que se estableció cuando el Estado tomó el control de Filanbanco sufrió una pérdida de \$139 millones, según lo establecido por la Contraloría. Un año y cinco meses después, otro informe de inspección llegó a la misma conclusión (Osorio, 2013).

En 1994, durante la gestión de Sixto Durán Ballén, se aprobó la Ley General de Instituciones Financieras, la cual habilitó al Banco Central del Ecuador (BCE) para proporcionar préstamos a bancos que enfrentaban problemas de liquidez. Esta política en favor de las entidades bancarias tuvo sus raíces en 1992, cuando el gobierno de Sixto Durán Ballén y Alberto Dahik implementó medidas de liberalización en el sistema financiero.

Esto conllevó, entre otras cosas, a la disminución del control que tenía la Superintendencia de Bancos sobre las instituciones bancarias. La liberalización se llevó a cabo mediante la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, lo que permitió a los propietarios de los bancos diversificar sus actividades y negocios, así como aumentar el número de préstamos otorgados a sus propias empresas, con muy pocas garantías.

Estos préstamos vinculados eran otorgados por los bancos a sus accionistas o directores, sin regulación estatal. Es decir, según Salgado se les permitió a los bancos conceder préstamos a sí mismos sin la necesidad de ofrecer garantías (Wambra, 2022).

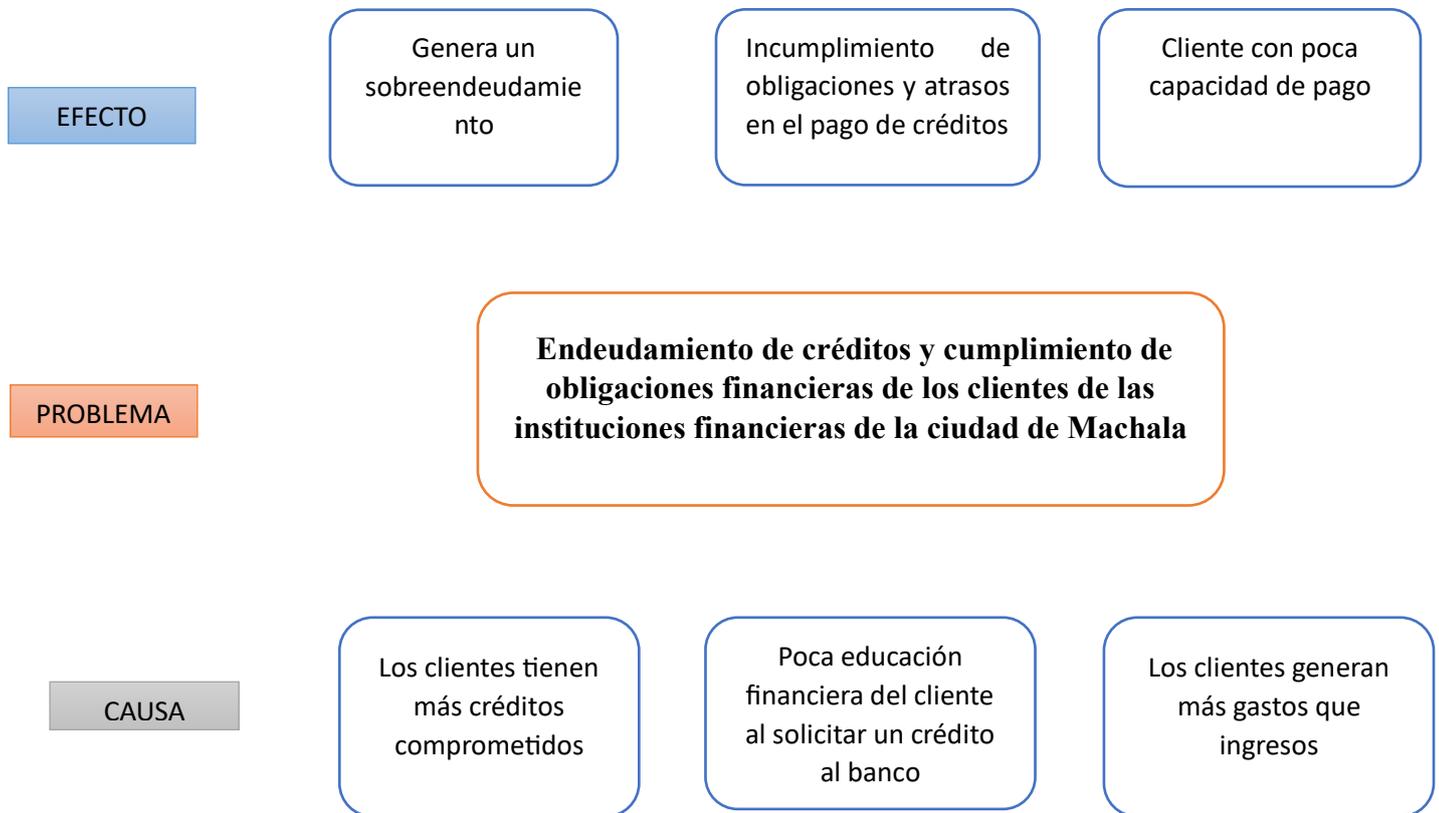
Por lo tanto, el endeudamiento se relaciona con la disminución de los salarios reales, la falta de generación de empleo adecuado y la liberalización del sistema financiero. Estos factores han llevado a un aumento en los niveles de endeudamiento de la población y a dificultades financieras significativas. Es un problema serio que además de impactar su salud financiera, puede implicar un aumento de estrés, discusiones familiares entre otras.

1.1.3 Micro

El endeudamiento de crédito y cumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala, los clientes tienen más créditos comprometidos, poca educación financiera del cliente al solicitar un crédito al banco y los clientes generan más gastos que ingresos, lo cual genera un sobreendeudamiento, el incumplimiento de las obligaciones y atrasos en el pago de

créditos y un cliente con poca capacidad de pago. Para mejor ilustración, se presenta el árbol de problemas.

Árbol de problemas



1.2 Hechos de interés

1.2.1 Cripto préstamos

Con el avance de la ciencia han surgido nuevas modalidades en la negociación de las finanzas, Satoshi, como se citó Cabrera et al. (2022) sugiere un sistema de transacciones electrónicas respaldado por pruebas criptográficas en lugar de depender de la confianza convencional en instituciones financieras. Esta propuesta habilita la realización de intercambios entre dos partes sin necesidad de una entidad de confianza intermedia, y garantiza que estas transacciones sean irrevocables para prevenir cualquier intento de fraude. Dando inicio a las criptomonedas y el nacimiento del bitcoin.

Implica recibir dinero fiduciario (es decir, dinero en la moneda convencional) de entidades financieras Fintech, o en algunos casos directamente de personas en una plataforma de préstamos P2P, sin la intervención de intermediarios y respaldado por

activos digitales en blockchain, generalmente criptomonedas. En algunas ocasiones, se pueden usar otros tipos de bienes como garantía en lugar de criptomonedas.

En cuanto a la plataforma utilizada, las más común es exchange donde se compran las criptomonedas y luego se convierten en efectivo. Haciendo contraste con los préstamos bancarios, los crypto préstamos suelen tener tasas de interés más bajas, como un 10% para criptomonedas estables y un 50% para las nuARS, lo que es considerablemente más económico en comparación con el 70% de costo financiero total de un banco tradicional.

1.2.2 Moneda digital

El concepto, si bien es muy amplio para ser clasificado de manera jurídica, resulta de interés para los economistas debido a que engloba diversos métodos de pago que podrían tener un impacto en el nivel general de precios. Investigaciones iniciales en el campo de la macroeconomía sugieren que el dinero digital podría ser una variable que debería ser tomada en cuenta en la teoría monetaria, especialmente si llega a desempeñar un papel como un mecanismo de expansión del crédito bancario (Gareth et. al., 2019).

A diferencia de las criptomonedas como Bitcoin y otros productos criptográficos de primera generación, las monedas digitales del banco central (CBDC) están bajo el control central de los gobiernos, al igual que las monedas tradicionales. Los defensores argumentan que, debido a su estructura las CBDC podrían resultar en costos más bajos para las transferencias de dinero. La idea subyacente es que, mediante una CBDC las instituciones financieras estarían más interconectadas, lo que permitiría un flujo de dinero más fluido en comparación con el sistema financiero fragmentado que existe en la actualidad.

1.2.3 Tarjetas de crédito

Una de las causas que contribuyen al exceso de endeudamiento implica la concesión de préstamos sin tener en cuenta las condiciones crediticias del solicitante, como su capacidad de pago y las deudas que ya tenga con otras instituciones financieras. A pesar de que los principios de protección al cliente se han desarrollado ampliamente a nivel global, es crucial tener en cuenta que son fundamentales en el ámbito de las finanzas personales. Estos principios fueron establecidos con el objetivo de garantizar que los clientes de las instituciones financieras reciban un trato justo y responsable, al mismo

tiempo que fomentan que los proveedores de crédito sigan códigos de conducta y prácticas que beneficien al consumidor, es decir obtienen pequeños préstamos de dinero por parte del banco con unos intereses más accesibles (Serrano, 2019).

1.2.4 Crédito informal

Tal como lo plantea Bohórquez et. al. (2016), las familias se ven obligadas a buscar otras fuentes de financiamiento para cubrir sus requerimientos crediticios, lo que da lugar a la coexistencia de mercados de crédito formales e informales, una situación típica en naciones en vías de desarrollo.

Según un análisis realizado por el economista David Castellanos, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca de los préstamos informales, se ha observado que el 71.8% de las personas que recurren a préstamos informales solicitan sumas inferiores a USD 500. Además, el 41.3% de este grupo indicó que debe reembolsar la totalidad del préstamo en un plazo de 30 días o menos.

Su funcionamiento es simple, se concede el crédito y de forma diaria se paga un interés promedio de 3,44%, es decir, un 103% mensual y un 1238% anual, muchos acceden a estos créditos sin saber realmente el interés, estos ofrecen acceso fácil y rápido al dinero, no se necesitan muchos requisitos y está disponible las 24 horas, muchos acceden a este crédito por la facilidad con la que se otorga el crédito aunque los intereses sean elevados, y en muchos estos no conocen el tipo de interés que terminan pagando (Tapia et al., 2021).

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general:

Analizar los niveles de endeudamiento de créditos y obligaciones financieras de los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Determinar los niveles de endeudamiento por crédito en las instituciones financieras de ubicadas en la ciudad de Machala.
- Analizar las obligaciones financieras derivadas de los créditos otorgados a clientes por parte de las instituciones financieras.
- Examinar la educación financiera de los clientes y el cumplimiento de obligaciones y atrasos en el pago de los créditos bancarios.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO – EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1 Descripción del enfoque epistemológico

2.1.1 Paradigma de investigación

Los paradigmas desempeñan un papel crucial en la investigación científica, ofrece al investigador tanto la teoría como los enfoques metodológicos necesarios para explorar el fenómeno que está siendo investigado. Según Vasilachis, como se citó en Beltrán (2020) también proporciona un marco filosófico y de investigación que ayuda a comprender las cuestiones relacionadas con el proceso de investigación.

El paradigma constructivista conduce a reconocer que el cliente, no solo debe adquirir información sino también debe aprender estrategias financieras, es decir, procedimientos para tomar decisiones, seleccionar, recuperar, manejar el capital y la gestión del efectivo de forma eficaz. Todo ello es necesario para utilizar de forma inteligente los costos, gastos e ingresos evitando caer en un sobreendeudamiento de crédito. Si al momento de adquirir un crédito implica conocer las obligaciones financieras, no solo estás conociendo cómo funciona un préstamo, también conoces cuales son las condiciones que se deben acatar entre el acreedor y el deudor para efectuar el acuerdo entre ambas partes.

Así mismo, la investigación se fundamenta en el enfoque positivista, ya que aborda el endeudamiento de los clientes en instituciones financieras desde una perspectiva cuantitativa, mediante la recopilación y análisis de datos. Este enfoque busca explicar los comportamientos de endeudamiento, así como validar las teorías y leyes que subyacen en estos fenómenos financieros. La utilización del paradigma positivista está relacionada con la intención de descubrir patrones, tendencias y relaciones significativas entre variables financieras, lo cual resulta crucial para respaldar la toma de decisiones fundamentadas por parte de las instituciones financieras.

2.1.2 Descripción del objeto de estudio

El objeto de estudio se centra en la convergencia entre el desafío que motiva la necesidad de emprender un proceso investigativo y los conceptos, sus definiciones y conexiones que proporcionan significado al tema y contribuyen a su entendimiento e interpretación (Guerra, 2020).

El objeto de estudio se enfoca en el endeudamiento de crédito otorgado a clientes dentro de las instituciones financieras aplicadas a los bancos de la ciudad de Machala, es fundamental comprender cuál es el origen de los créditos y que lleva a generar un sobreendeudamiento en el ámbito financiero. Además, es importante conocer los cambios que se han tenido en el otorgamiento de los préstamos, así como de las obligaciones que implican llevar a cabo dentro del acuerdo entre el deudor y el acreedor por un bien o servicio prestado.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Obligaciones Financieras

Se trata de una deuda o compromiso financiero que una entidad asume, el cual involucra la obligación de efectuar pagos en el futuro, que pueden abarcar tanto el monto principal como los intereses y otros costos relacionados. Para Patiño, como se citó en Ordoñez et. al. (2020) los instrumentos financieros representan servicios que generan una responsabilidad para la persona que los compra y, al mismo tiempo, otorgan derechos al propietario. Estos instrumentos tienen su origen en la necesidad del emisor de obtener liquidez a cambio de recibir beneficios financieros a través de mercados legítimos establecidos.

2.2.1.1 Monto de Créditos

Van Horne citado en Aguirre Landa, et. al. (2020) menciona que las pequeñas y medianas empresas (Pymes) suelen recurrir con regularidad al crédito como una herramienta fundamental para obtener financiamiento. En el ámbito del crédito comercial, un proveedor suministra productos a sus clientes con la expectativa de recibir un pago en un momento posterior. El importe del crédito de acuerdo con Cole, et. al. citado de González et al. (2021) el importe del crédito se refiere a la cantidad específica que se solicita como préstamo. Por otro lado, Villalobos (2021) define el monto del crédito como la suma total que un prestatario tiene la autorización para pedir prestada.

El monto de crédito es la cantidad de dinero que un prestamista está dispuesto a prestar a un prestatario. El monto de crédito se acuerda previamente entre ambas partes y depende de varios factores, como la capacidad de pago del prestatario, el propósito del préstamo y las políticas del prestamista.

2.2.1.2 Plazo de crédito

Según Rodríguez, citado por Barriga en (2020), los fondos gestionados por los intermediarios financieros, en particular los bancos, se originan a partir de los ahorros y depósitos realizados por la población. Estos recursos pueden ser prestados, a corto plazo que es menor a un año y largo plazo mayor a un año, a entidades públicas, privadas o particulares. El plazo de crédito se refiere al período durante el cual el prestatario debe pagar el préstamo en su totalidad donde este período se acuerda al principio del préstamo y puede variar en duración.

2.2.1.3 Tasa de interés

Según Ohlin, como se citó en Keynes (2017) menciona que la tasa de interés surge de manera directa como resultado de la interacción entre la oferta y la demanda de crédito. La capacidad del sistema bancario para conceder crédito puede ejercer influencia en el nivel de las tasas de interés y, en cierta medida, puede afectarlo. Además, la tasa de interés es uno de los elementos fundamentales en un préstamo, ya que afecta el costo total del préstamo y una tasa de interés más alta significa pagos mensuales más altos y un costo total del préstamo más alto.

2.2.1.4 Índice de morosidad

Se puede señalar que la morosidad se da por acciones que parten de una falta de responsabilidad hacia las instituciones financieras, el cual se refiere al no cumplimiento de las responsabilidades de pago asociadas a los préstamos concedidos por instituciones financieras, Camargo, como se citó en Sánchez et. al. (2020) señalan que la morosidad surge como resultado de una gestión deficiente en la administración de los préstamos, denominada como "cartera de crédito" debido al incumplimiento de pago por parte de los clientes, la morosidad se describe como la medida de incumplimiento en los pagos de deudas contractuales, lo que tiene un impacto en el banco cuando el cliente o socio no cumple con sus obligaciones en el plazo establecido.

2.2.1.5 Productos o servicios financieros

Un producto financiero según Ordóñez et. al. (2020), son todos los servicios financieros que abarcan la oferta que las instituciones financieras proporcionan a individuos o empresas con el propósito de suministrar los recursos requeridos para el desarrollo de sus actividades y para cubrir sus necesidades de inversión. Estos servicios

también engloban todos los instrumentos y opciones que las entidades financieras ponen a disposición para captar ahorros y generar ganancias a partir de ellos.

Se refiere a una parte de un documento o plan financiero donde se detallan y describen los diversos productos y servicios ofrecidos por una entidad financiera o empresa. Estos productos y servicios pueden estar relacionados con la banca, la inversión, el crédito, el ahorro, el seguro y otros aspectos financieros.

2.2.2 Toma de decisiones financieras

2.2.2.1 Cuantificación de costos y gastos

El costo, que también puede ser denominado como coste, se refiere al gasto económico efectuado para la fabricación de un bien o la prestación de un servicio. Ronquillo et al. (2018) menciona que un servicio financiero se refiere a servicios ofrecidos por instituciones financieras que pueden implicar un costo para los clientes como la emisión de cheques, transferencias recibidas desde el exterior, créditos y otros servicios por los cuales los bancos pueden cobrar tarifas sin superar el máximo permitido.

Por otro lado, Flora & Katia (2018) menciona que los gastos relacionados con préstamos se refieren a los desembolsos adicionales que un prestatario podría tener al emplear los fondos del crédito y que no pueden ser recuperables. Un ejemplo de estos gastos serían los costos operativos o inversiones particulares financiados mediante el préstamo, así como otros pagos necesarios para cumplir con los términos estipulados en el acuerdo de préstamo.

2.2.2.2 Porcentaje de ahorro mensual

El dinero, al funcionar como un medio para almacenar valor, soluciona el problema de gestionar los excedentes de producción, facilita el ahorro y permite mantener el valor a lo largo del tiempo. Cuando la sociedad emplea el dinero para preservar su valor en el tiempo, cumple la función de ser un depósito de valor. Esta función se cumple cuando todas las personas están dispuestas a intercambiar la misma cantidad de bienes y servicios por una unidad de dinero, sin importar cuánto tiempo transcurra, podemos cambiar nuestros excedentes de producción por dinero. En otras palabras, el dinero como depósito de valor permite ahorrar, lo que significa que renunciamos a gastar una parte de nuestros recursos en el presente a cambio de garantizar la capacidad de gastar en el futuro, acumulando así ese valor (Rodríguez, 2021).

El ahorro desempeña un papel fundamental en la creación de tu riqueza a largo plazo. Es recomendable reservar una parte de tus ingresos cada vez que recibas dinero, ya sea como compensación por tu trabajo, a través de un préstamo u otras fuentes de ingresos fomentando la adquisición de buenos hábitos en asuntos financieros personales.

2.2.2.3 Fluctuaciones en las tasas de intereses

La tasa de interés se refiere al costo de utilizar dinero prestado, y dado que los intereses son una cantidad de dinero similar al capital original, suele expresarse como un porcentaje que se aplica al capital durante un período determinado. A esta cifra se le conoce comúnmente como tasa de interés (Guillermo, 2003).

Una fluctuación en un indicador económico ocurre cuando su medida muestra una tendencia sostenida, ya sea al alza o a la baja, y exhibe cierto nivel de inestabilidad. En su mayoría, estos cambios son el resultado de diversas causas externas o son provocados por la interacción entre la oferta y la demanda en la mayoría de los mercados (Milanesi, 2014; Uribe et al., 2015, como se citó en Valenzuela et al., 2021).

Las fluctuaciones en las tasas de interés se refieren a los cambios en las tasas en el mercado financiero. Estos niveles pueden aumentar o disminuir como resultado de factores económicos, políticos o financieros, y estas oscilaciones pueden tener un efecto considerable en los gastos asociados al endeudamiento y en los beneficios generados por las inversiones, por lo que son un factor importante a considerar en la gestión financiera.

2.2.3 Préstamo de recurso financiero

2.2.3.1 Pago cuotas e intereses

Se trata de un pago regular, generalmente mensual y fijo, que incluye tanto una porción destinada a la amortización del capital como otra destinada al pago de intereses. En el proceso de amortización, cada cuota o pago tiene el propósito de satisfacer los intereses acumulados y disminuir el saldo principal.

En otras palabras, cada pago incluye tanto una porción destinada a cubrir los intereses como una parte que contribuye a la reducción del capital pendiente. Aunque el importe total de cada pago permanece constante, su composición varía en función del número de períodos de pago: a medida que aumenta la cantidad de períodos, la proporción destinada a los intereses disminuye, y la parte que contribuye a la amortización del capital aumenta (Santillán et al., 2017).

2.2.3.2 Garantías de respaldo

Las garantías son todas las formas utilizadas para respaldar o asegurar el reembolso de los préstamos concedidos. La solicitud de garantías no se basa en la expectativa de recurrir a acciones legales para recuperar el préstamo. En lugar de eso, la garantía es un respaldo adicional y no constituye el fundamento principal del crédito (Mavila, 2004). Si el prestatario no cumple con sus obligaciones, el prestamista puede tomar posesión de estas garantías como forma de recuperar su inversión como en un préstamo hipotecario, la casa misma puede servir como garantía.

2.2.3.3 Condiciones y restricciones del crédito

Una condición de crédito se refiere a los términos y requisitos bajo los cuales una entidad financiera, como un banco o una institución crediticia, otorga un préstamo o una línea de crédito a un individuo o empresa. Estas condiciones están diseñadas para establecer los términos del acuerdo de préstamo y proteger los intereses tanto del prestamista como del prestatario.

Sebastián González & López Pascual, como se citó en Briones & Lalangui (2017) esta precaución se manifiesta a través de la imposición de requisitos más estrictos a los clientes, mayores plazos en la aprobación y desembolso de créditos, así como la demanda de garantías adicionales. Los préstamos otorgados por instituciones bancarias privadas desempeñan un papel fundamental en el fomento de la actividad económica en Ecuador.

2.2.4 Obligaciones Financieras

2.2.4.1 Devolución capital prestado en su totalidad.

Las personas que devuelven el capital prestado en su totalidad pueden variar dependiendo del tipo de préstamo, la política de la institución prestamista, el contexto económico y social, entre otros factores. La tasa de devolución de capital puede estar influenciada por varios factores, como la calidad crediticia de los prestatarios, la duración del préstamo, las tasas de interés, la capacidad económica de los prestatarios y la estabilidad económica general.

López (2022) enfatizo que los préstamos son de pago único una forma sencilla de financiamiento en la que el prestatario devuelve todo el capital en una sola transacción. Se utilizan principalmente en situaciones informales y a corto plazo crucialmente abordarlos con precaución y comprender completamente sus términos y condiciones antes de involucrarse en tales acuerdos financieros.

Las personas que incumplen la devolución de capital prestado pueden variar significativamente según diversos factores, como el tipo de préstamo, la política de la institución prestamista, el contexto económico y social, entre otros. Sin embargo, los organismos financieros proporcionan datos sobre tasas de incumplimiento en diferentes contextos. Estas tasas pueden variar desde un porcentaje muy bajo en préstamos con garantía respaldada hasta tasas más altas en préstamos no garantizados o de alto riesgo.

2.2.4.2 Instituciones financieras para la concesión de créditos.

El sistema financiero en Ecuador está compuesto por una combinación de instituciones privadas, como bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas, junto con instituciones financieras públicas. Las empresas y entidades gubernamentales obtienen financiamiento a través de este sistema financiero para llevar a cabo inversiones productivas, lo que a su vez contribuye a la generación de empleo. Como resultado, se promueve un mayor desarrollo y crecimiento económico en el país (Cedeño & Bravo, 2020).

Las entidades financieras juegan un papel vital en la estructura del sistema financiero al enlazar a quienes cuentan con recursos excedentes con aquellos que requieren financiamiento para diversas iniciativas, como proyectos, compras o inversiones. Además, aportan de manera significativa al progreso económico y la seguridad financiera al ofrecer servicios fundamentales tanto a individuos, empresas como a entidades gubernamentales.

2.2.5 Educación Financiera

Es relevante fomentar la noción de que la educación financiera según Mungaray, como se citó en Encalada et. al. (2022) puede ser una herramienta inclusiva en todos los estratos sociales. Al utilizar de manera adecuada los recursos financieros disponibles, es posible generar un impacto positivo en la calidad de vida de los hogares, especialmente cuando se traduce en la capacidad de las personas para desarrollar estrategias que mejoren su conocimiento y habilidades en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de sus recursos, tanto económicos como no económicos.

2.2.5.1 Plazo y vencimientos

Las estructuras de los plazos de vencimiento, están basadas en las políticas financieras de cualquier organización. Según Yi, como se citó en Gutiérrez & Sánchez (2017) esta estructura es fundamental para alcanzar niveles adecuados de endeudamiento,

ya que se basa en la combinación de los flujos de efectivo futuros que se utilizarán para pagar los vencimientos de la deuda y la consideración del período y los plazos en los que se realizarán los pagos. Asimismo, la disposición de los plazos de vencimiento de la deuda no solo es un elemento importante, sino que se convierte en un asunto esencial que respalda aspectos fundamentales como la liquidez, la calidad, la rentabilidad y, en última instancia, la creación de valor, que contribuye a la estrategia de posicionamiento y crecimiento de la entidad.

2.2.5.2 Nivel de riesgo

Según Altamirano (2018) el nivel de riesgo se refiere a la evaluación de la probabilidad de que ocurra una pérdida en el futuro. Los seres humanos tienen la capacidad de comprender y responder de manera instintiva o mediante métodos cuantitativos a las probabilidades involucradas en cada decisión. La esencia de la administración de riesgos no se limita únicamente a medir estas probabilidades en situaciones de incertidumbre, sino también a tomar medidas para gestionar y mitigar los riesgos identificados y mediante las diferentes instituciones financieras debido que evalúan los procesos reglamentarios y normativos lo que representa un riesgo para las instituciones financieras al conceder créditos a clientes.

2.2.5.3 Productos financieros

Los productos financieros son acuerdos o contratos que establecemos con instituciones como bancos, cajas de ahorro y cooperativas, con el propósito de administrar, ahorrar o invertir dinero. En ese sentido, Chávez et al., citado en Rivera (2023) un producto financiero se define como el bien o servicio ofrecido por instituciones financieras a sus clientes o empresas con el objetivo de proporcionar fondos para respaldar sus operaciones y cubrir sus requerimientos de inversión.

En contraste, el mismo autor cita que un servicio financiero se considera el medio por el cual se accede a la obtención de un producto financiero, y abarca diversas categorías de transacciones, como depósitos, seguros, inversiones, esquemas de financiamiento, compra de bienes raíces y consultoría profesional, entre otros (OMC, 2022).

2.2.5.4 Costos y comisiones

La decisión de utilizar una comisión es una evaluación que lleva a cabo la entidad financiera que la propone. Como se ha mencionado previamente, existen situaciones para

las cuales no existen técnicas precisas para calcular los costos, pero se evalúan en función de la satisfacción de las personas afectadas. La participación de los clientes en la toma de decisiones y los intereses, incluso los de las minorías, son ejemplos evidentes de aspectos que no se pueden medir de manera exacta, pero que definen la conveniencia de utilizar una comisión bancaria (Romero, 2019).

2.2.5.5 Términos y condiciones del contrato

Según el autor Pons (2019), ha determinado que los términos y condiciones del contrato contraen un acuerdo a una situación específica donde el usuario ya está informado sobre cómo actuar. Este acuerdo se establece de manera unilateral por una de las partes contratantes a través de cláusulas o condiciones generales que se han formulado previamente para un número indefinido de contratos. Estas condiciones generales en el contrato solo son válidas si cumplen con ciertos requisitos, como ser aceptadas por la parte que adhiere al contrato y deben ser transparentes, claras, específicas y fáciles de comprender.

Durojaiye et. al., como se citó en Vizhñay & Samaniego (2019), para determinar el acceso al crédito emplearon un modelo logit multinomial que se encarga de cuantificar la probabilidad de obtención de crédito, utilizando como variables independientes las características socioeconómicas y demográficas de los comerciantes, como género, edad, estado civil, nivel de educación formal y ocupación. Además, se analizan variables relacionadas con el crédito, tales como la tasa de interés, y aspectos asociados al capital social, incluyendo el índice de confianza y el índice de toma de decisiones.

2.2.5.6 Rendimientos o tasas de interés

El banco central establece una tasa de interés o rendimiento monetario teniendo en cuenta la tasa de inflación actual menos la variación de los precios en el mercado. Lo que se vuelve fundamental es la tasa de interés monetaria en términos reales, es decir, la tasa que refleja el rendimiento ajustado por la inflación y que tiene un impacto real en la economía.

Según Minsky (2022), menciona que existen dos tasas de interés, una de corto plazo y otra de largo plazo, que mantienen una relación inversa con la inversión, una variable central que influye en el comportamiento de los bancos y otras instituciones financieras. Específicamente, estas tasas de interés tienen un impacto en las decisiones

sobre la cantidad de préstamos que los clientes bancarios están dispuestos a solicitar y que las instituciones financieras están dispuestas a otorgar.

2.2.5.7 Detección de riesgos

La detección de riesgos financieros es una parte fundamental de la gestión financiera de cualquier organización. Varios autores y expertos han abordado este tema en sus trabajos y han proporcionado enfoques y métodos para identificar y gestionar los riesgos financieros.

Según el autor Hampton (2017), analiza el proceso de toma de decisiones financieras y la importancia de la identificación de riesgos financieros dentro de este procedimiento aborda la manera en que las compañías pueden valorar los riesgos y tomar decisiones respaldadas por información.

La valoración de riesgos juega un papel esencial en todas las empresas, pero su relevancia es aún más significativa en las instituciones bancarias. Esto se debe a que estos establecimientos administran los recursos del público y tienen la obligación de asegurar que no se presenten eventos desfavorables en el futuro, especialmente en lo que respecta a la extensión de créditos. La actividad principal de los bancos consiste en fungir como intermediarios financieros, reuniendo los fondos de los depositantes para luego otorgar préstamos con intereses a aquellos que los requieren (García, 2018).

2.2.5.8 Comprensión de las finanzas

Coincidiendo con lo expresado por Ortiz menciona en el prólogo de su libro "Finanzas para no financieros", donde destaca que todos, sin excepción, estamos involucrados en asuntos financieros en nuestra vida cotidiana, ya que el dinero es el motor del mundo y todos participamos de alguna manera en este sistema. Por lo tanto, el objetivo debe ser brindar conceptos financieros básicos de manera clara y simple, evitando el uso de términos complicados, para que las personas puedan comprender mejor su interacción con bancos y entidades de ahorro, así como con los productos y servicios que están relacionados con estas instituciones, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes y préstamos hipotecarios (Anaya, 2016).

CAPÍTULO III

PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Diseño o Tradición de la Investigación seleccionada

3.1.1 Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa según Kerlinger, como se citó Flores (2019) se distingue por abordar fenómenos susceptibles de medición, empleando técnicas estadísticas para examinar la información obtenida. Su objetivo principal se centra en describir, explicar, predecir y controlar de manera objetiva las causas de los fenómenos, así como anticipar su ocurrencia a partir de la revelación de estas causas.

Esto se logra mediante la fundamentación de las conclusiones a través de una meticulosa medición y cuantificación, tanto en la recopilación de datos como en su posterior procesamiento, análisis e interpretación, utilizando el enfoque del método hipotético-deductivo. En este contexto, este enfoque encuentra su aplicación principal en las ciencias naturales, como la biología, química, física, neurología, fisiología, psicología, entre otras disciplinas.

En este sentido, el desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a través del estudio cuantitativo, lo cual implicó la recopilación de datos de una muestra representativa de 384 clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala, que han aplicado a contraer obligaciones de prestaciones de créditos bancarios en la ciudad. Este proceso, derivó a recopilar datos mediante la aplicación de encuestas estructuradas de preguntas, para en lo posterior generar hallazgos de investigación a través de los análisis estadísticos que permitan inferir las tendencias de endeudamiento de la población del cantón orense en relación a monto de créditos, tasas de interés y plazos establecidos.

3.1.2 Población y muestra

La población según lo expresado por Fidias, citado por Pereira (2019) en cuestión se refiere a la cantidad de personas involucradas en el estudio y que son esenciales para recopilar la información. En otras palabras, el autor sostiene que la población es un grupo de elementos con características similares, ya sea en número finito o infinito y son el foco de interés en una investigación o estudio que representa el grupo completo que se desea analizar o estudiar.

Adicionalmente, el autor resalta que la muestra representa un subconjunto finito y representativo extraído de la población accesible. El propósito de la muestra es obtener información sobre la población más amplia a través de la observación o el análisis de una fracción significativa de sus miembros por lo que debe ser meticulosamente seleccionada para garantizar su representatividad y posibilitar la formulación de inferencias válidas acerca de la población en su totalidad.

En este contexto, la presente investigación se relaciona como población universo a los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala con un total de 16 bancos tanto públicos como privados, según la Superintendencia de Bancos en el periodo 2023 existe una población de 355.906 personas dentro de esta ciudad, se empleó la técnica de muestreo de población finita para obtener la muestra representativa en este estudio, lo que condujo a un total de 384 clientes que fueron objeto de análisis donde se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N=	355.906
z= 95%	1,96
e= 5%	0,05
p=	0,50
q=	0,50

$$n = \frac{355906 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{1,96^2 \cdot (355906-1) + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50} \quad n = \frac{341812,122}{890,7229}$$

$$n = 383,746867$$

$$n = \mathbf{384}$$

Además, el análisis proporcionado se centra en el cálculo del muestreo aleatorio simple, para Martín, citado de Muncha (2021) Entre estos, el muestreo aleatorio simple se destaca por su simplicidad de aplicación, ya que garantiza que cada elemento de la población tiene una probabilidad igual de ser seleccionado como parte de la muestra, y para aplicar este proceso de manera efectiva es esencial contar con un marco muestral completo que abarque a todos los individuos de la población, garantizando así su efectividad de datos.

En relación a los cálculos previamente efectuados cabe destacar que, tras obtener un tamaño de muestra estimado de 384, es fundamental mencionar que para conseguir un nivel de confianza del 95% y mantener un margen de error del 5%, fue necesario contar

con una muestra compuesta por 384 elementos de la población total de 355,906 clientes financieros con el fin de llevar a cabo la encuesta de manera adecuada.

3.1.3 Paradigma de investigación

Los paradigmas de investigación son marcos conceptuales que guían el enfoque y la metodología de estudio en diversas disciplinas. Estos paradigmas influyen en la forma en que los investigadores abordan y comprenden el mundo que investigan.

Los paradigmas que respaldan la investigación científica incluyen el positivismo, el post-positivismo, la teoría crítica y el constructivismo, es crucial que un investigador determine su posición dentro de estos paradigmas para tener una comprensión clara de cómo concibe la realidad de su objeto de estudio, la manera en que se establece una relación con dicho fenómeno y la metodología que se emplea para abordar las preguntas de investigación planteadas (Beltran & Ortiz, 2020).

Un paradigma de investigación según Kuhn (1975), se refiere a un conjunto interconectado de conceptos, creencias metodológicas y teorías que configuran la perspectiva de una comunidad científica particular, influyendo en su comprensión del mundo y contribuyendo a su identidad como comunidad científica. Además, Brown & Dueñas (2020) postulan que un paradigma de investigación debe constituir el elemento central en cualquier proyecto de investigación (Acosta, 2020).

Positivista

El enfoque positivista, también conocido como cuantitativo, empírico-analítico o racionalista, tiene como objetivo comprender, anticipar y gestionar los acontecimientos, comprobar teorías y principios para guiar los eventos, y detectar las causas genuinas que ocurren antes o al mismo tiempo que los fenómenos (Rodríguez, 2018).

En este sentido, el trabajo de investigación se basa en el paradigma positivista, pues que el endeudamiento de los clientes en instituciones financieras se aborda desde una perspectiva cuantitativa, a través de la recopilación y análisis de datos. Este enfoque tiene como objetivo explicar los patrones de endeudamiento, así como identificar y validar las teorías y leyes que subyacen en estos fenómenos financieros el uso del paradigma positivista se relaciona con la intención de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre variables financieras esto es esencial para la toma de

decisiones respaldadas por información adecuada por parte de las instituciones financieras.

Además, se buscó comprender las causas que generan el endeudamiento, ya sea por cambios económicos o variaciones en las tasas de interés, en función de las decisiones financieras tomadas por los clientes donde se identificó que el crédito comercial es la opción más popular entre los encuestados, con un 37% de preferencia utilizado principalmente para cubrir necesidades relacionadas con la actividad comercial de las empresas y organizaciones con una preferencia de pagos a largo plazo de más de 48 meses y se ha observa que la tasa de interés comúnmente percibida por los clientes se encuentra en el rango de 12,5% y 15%.

3.1.4 Métodos de investigación

Los métodos empleados en la investigación son aquellos utilizados para generar y obtener conocimiento donde Bernal Torres, citado en Castellanos (2017) considera como métodos de investigación al inductivo, deductivo, inductivo-deductivo, hipotético-deductivo, analítico y sintético aplicados comúnmente en investigaciones desarrolladas en diversas áreas del conocimiento, como las matemáticas, la biología, la sociología, la economía, la ecología, la informática y las ciencias forenses.

La elección de uno o varios métodos de investigación depende de la disciplina en la que se realice la investigación, los objetivos planteados, el tipo de investigación y los resultados esperados.

En este contexto, el método deductivo se enmarca dentro de la categoría de la lógica racional y se caracteriza por comenzar con premisas generales para deducir afirmaciones específicas. Este método implica derivar inferencias lógicas a partir de declaraciones previas, siguiendo un enfoque que va desde la causa hasta el efecto, partiendo de lo general para llegar a lo particular.

Para llevar a cabo el presente trabajo se empleó el método deductivo para investigar la relación entre diversas variables acerca del comportamiento financiero de los clientes. Esto se logró a través de la recopilación y análisis de datos de 384 clientes, dentro del conjunto de variables consideradas, destacan los montos de créditos, los cuales se posicionan como un indicador fundamental en nuestro análisis. El método deductivo se empleó para examinar de qué manera estos montos influyen en las obligaciones financieras de los clientes.

Asimismo, se dedicó atención a las tasas de interés con el propósito de determinar si las tasas más elevadas generan una mayor carga financiera para los clientes, y si este aspecto repercute en su conducta financiera. Por último, se consideró el índice de morosidad, una métrica de gran relevancia que señala el nivel de incumplimiento en el pago de préstamos. Estas variables, junto con otros aspectos relacionados, contribuyen significativamente a la comprensión del nivel de endeudamiento crediticio de los clientes en las instituciones financieras de la ciudad de Machala.

3.1.5 Tipo de investigación analítica-descriptiva

La investigación analítica-descriptiva según Martínez (2018) lo define como el tipo de investigación que busca proporcionar información sobre las características esenciales de grupos similares de fenómenos, empleando criterios sistemáticos para analizar la estructura o el comportamiento de los fenómenos en cuestión. El objetivo es obtener datos sistemáticos y comparables con otras fuentes para comprender lo que ha ocurrido.

La investigación analítica-descriptiva proporciona una visión en profundidad de la situación financiera de los clientes en la ciudad de Machala, permitiendo identificar áreas de oportunidad y desafíos en términos de endeudamiento y responsabilidad financiera. En este enfoque se recopiló datos concretos como las tasas de interés ofrecidas por las instituciones financieras, los montos de endeudamiento, cuantificación de ingresos, plazos de pago, antecedentes crediticios entre otros donde se examinó los patrones de endeudamiento en función de estas variables, identificando tendencias y relaciones significativas.

3.1.6 Diseño no experimental y de campo

De acuerdo con Hernández y Fernando Bautista (2017), la investigación no experimental se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables donde simplemente se observan los fenómenos en su entorno natural y luego se analizan.

Así mismo, Arias (2018) afirma que la investigación dentro de este marco implica la obtención directa de datos de los participantes del estudio o de la realidad donde ocurren los eventos, sin intervenir ni controlar variables de ninguna manera. En otras palabras, el investigador recopila información, pero no altera las condiciones existentes, lo que le otorga un carácter de investigación no experimental.

El diseño no experimental y de campo proporcionó la oportunidad de realizar

una exploración profunda y auténtica del comportamiento financiero de los clientes, este enfoque se centró en la recopilación de datos directamente de los propios clientes a través de encuestas, lo que permitió obtener información detallada sobre sus decisiones financieras. Además, esta metodología brindó una valiosa perspectiva para describir las relaciones entre las variables de interés y comprender los factores que influyen en el endeudamiento y el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los clientes.

3.1.7 Técnicas de investigación aplicadas

Revisión bibliográfica

De acuerdo con Hart, como se citó en Guirao (2015) describe la revisión bibliográfica como el proceso de elegir documentos disponibles relacionados con un tema específico, que contienen información, ideas, datos y pruebas por escrito desde un enfoque particular, con el propósito de alcanzar objetivos específicos o expresar opiniones concretas sobre la naturaleza del tema y la metodología de la investigación.

La revisión bibliográfica contribuyó al diseño y contextualización de las herramientas de investigación de campo utilizadas en el estudio, en particular en la elaboración de las encuestas. Las preguntas y temas clave se extrajeron de la literatura revisada, permitiendo abordar cuestiones pertinentes y validar los hallazgos a la luz de la investigación previa.

Asimismo, esta revisión proporcionó valiosas comparaciones y contrastes con otros estudios similares. Gracias a las técnicas de revisión bibliográfica aplicadas se pudieron desarrollar las herramientas necesarias para la recopilación de datos, lo que permitió contextualizar con precisión los resultados obtenidos en el campo.

Encuesta

La encuesta de acuerdo con Lanuez y Fernández, como se citó en Feria et. al. (2020) se caracteriza a la encuesta como una forma de entrevista basada en un cuestionario determinado como un conjunto de preguntas formuladas en relación con una o varias variables que deben ser cuantificadas o evaluadas.

Esta visión pone de relieve la importancia de este enfoque en la investigación, destacando su papel fundamental en la obtención de información válida y relevante, donde los resultados se analizan posteriormente para extraer conclusiones y patrones que

ayuden a comprender mejor el tema de estudio o a tomar decisiones basadas en la información recopilada.

La encuesta empleada en nuestra investigación se enfocó en los clientes de instituciones financieras ubicadas en la ciudad de Machala con el objetivo de recopilar información detallada acerca de las experiencias, necesidades, y el grado de satisfacción de estos clientes en relación a los servicios financieros que utilizan. Para ello, se utilizaron preguntas específicas que exploraron la eficacia de los productos financieros, las preferencias de crédito, las tasas de interés, entre otras variables relevantes. Este enfoque nos permitió comprender mejor el nivel de endeudamiento de los clientes, sus obligaciones con las entidades prestamistas y evaluar su nivel de educación financiera.

3.1.8. Procesamiento y análisis de resultados

3.1.8.1 Sistema de categorización en el análisis de datos SPSS (versión 26)

Esta herramienta informática está compuesta por una serie de programas y subprogramas que están interconectados, el SPSS, como parte integral de un proceso analítico, abarca desde la planificación y la recopilación de datos hasta la gestión y el análisis, culminando en la presentación y la distribución de los resultados, siendo este comúnmente utilizado para el análisis cuantitativo de datos (Pacheco, 2020).

Para el trabajo de investigación se aplicó el SPSS para verificar la veracidad de los resultados obtenidos a través de la encuesta en línea realizada con Google Forms, con esta aplicativo puedes generar hipótesis de manera ágil y establecer conexiones entre variables clave, lo que la convierte en una herramienta que detecta patrones y, basándose en ellos, realiza proyecciones.

3.9. Matriz operacionalización

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	AUTORES	TECNICA/INSTRUMENTO	UNIDAD DE INVESTIGACION
Determinar los niveles de endeudamiento de crédito en las instituciones financieras de la ciudad de Machala.	ENDEUDAMIENTO DE CREDITO	<p>Contreras et al. (2006) definen endeudamiento como la existencia de una obligación que será obligada después del pago, caracterizada por el consumo anticipado y donde basta coninar la deuda para encuadrarse como endeudado. El endeudamiento también es visto (Dwyer, Mechud y Hodson, 2011; Disney y Galbergood, 2011; Olivani y Vandone, 2011) como un desvío de cognición que implica desequilibrio en la toma de decisiones, desvío que es intensificado por la impulsividad de las personas que utilizan el endeudamiento como medio que alcanzar sus deseos y objetivos en el corto plazo. Otros autores, entretanto, abordan el endeudamiento no como el resultado de malas decisiones, sino como una consecuencia de la elección entre ahorrar o disfrutar de algo, siendo una acción consciente en la que se asume el riesgo, pasando a estar endeudado. De acuerdo con el libro de crédito y cobranza de José Luis Álvarez Flores (2014), el crédito se refiere a la operación de préstamos de recursos financieros por confianza o análisis de un sujeto o empresa disponible contra una promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantarse fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. También el crédito, supone un capital existente (prestancia o acreedor), y una garantía de restitución por parte del deudor, esta garantía puede ser moral o real.</p>	ENDEUDAMIENTO	Obligación financiera	<p>Monto de créditos</p> <p>Plazo del crédito.</p> <p>Tasa de intereses</p> <p>Índice de morosidad</p> <p>Cantidad de productos o servicios financieros</p> <p>Cuantificación costos/gastos.</p> <p>Cuantificación ingresos</p> <p>Porcentaje de ahorro mensual</p> <p>Fluctuaciones en las tasas de intereses</p>	<p>Contreras et al. (2006); (Dwyer, Mechud y Hodson, 2011; Disney y Galbergood, 2011; Olivani y Vandone, 2011)</p>	CUESTIONARIO	CLIENTE
Identificar las Obligaciones Financieras por créditos otorgados a clientes en las instituciones financieras.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	<p>Las obligaciones están relacionadas con el reembolso del capital prestado y el pago de los intereses acordados dentro de un período de tiempo específico según las cláusulas estipuladas dentro de un contrato. Las obligaciones financieras representan el valor de los compromisos contraídos por la compañía mediante la obtención de recursos provenientes de establecimientos de crédito o de otras instituciones financieras u otros entes, las obligaciones contraídas generan intereses y otros rendimientos a favor del acreedor y a cargo del deudor por virtud del crédito otorgado.</p>	CREDITO	Préstamo de recurso financiero	<p>Plazo de pago</p> <p>Pago cuotas e intereses</p> <p>Garantías de respaldo</p> <p>Condiciones y restricciones del crédito</p> <p>% personas devolución capital prestado en su totalidad.</p> <p>% porcentaje personas incumplan devolución de capital prestado.</p> <p>Percepción interés.</p> <p>Instituciones con mayor acogida para efectos de endeudamiento.</p> <p>Monto total de pago.</p>	<p>José Luis Álvarez Flores (2014)</p> <p>Carlos Fernando Doni Sarra (2019)</p>	CUESTIONARIO	CLIENTE

<p>Examinar la educación financiera de los clientes y el cumplimiento de obligaciones y atrasos en el pago de los créditos bancarios</p>	<p>EDUCACION FINANCIERA</p>	<p>La educación financiera se define como el proceso por el cual los consumidores o inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos, con el fin de desarrollar habilidades y confianza, para tomar decisiones informadas sobre a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (OECD-CVM, 2015). Los beneficios de la educación financiera pueden extenderse a la economía en general, promoviendo las competencias necesarias para tomar decisiones informadas y apropiadas, así como proporcionar herramientas para que las personas tengan la capacidad de defender sus derechos como consumidores financieros (García et al., 2013). Así, la educación financiera genera capacidades en el ser humano para administrar, desarrollar y aprovechar conceptos y productos financieros, a la hora de elegir la forma de acercarse al recurso financiero, sea como emprendedores o consumidores (Suza et al., 2018; Martínez, 2017; Céspedes, 2017).</p>	<p>EDUCACION FINANCIERA</p>	<p>Conocimiento de productos financieros</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="328 611 758 893">Plazo y vencimientos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 611 758 893">Nivel de riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="453 611 758 893">Tipos de productos financieros</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 611 758 893">Costos y comisiones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="577 611 758 893">Terminos y condiciones de contrato</td> </tr> <tr> <td data-bbox="639 611 758 893">Rendimiento o tasa de intereses</td> </tr> <tr> <td data-bbox="702 611 758 893">Detección de riesgos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="764 611 758 893">Comprensión de las finanzas</td> </tr> </table>	Plazo y vencimientos	Nivel de riesgo	Tipos de productos financieros	Costos y comisiones	Terminos y condiciones de contrato	Rendimiento o tasa de intereses	Detección de riesgos	Comprensión de las finanzas	<p>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005); (García et al., 2013); (Suza et al., 2018; Martínez, 2017; Céspedes, 2017).</p>	<p>CUESTIONARIO</p>	<p>CLIENTE</p>
Plazo y vencimientos																
Nivel de riesgo																
Tipos de productos financieros																
Costos y comisiones																
Terminos y condiciones de contrato																
Rendimiento o tasa de intereses																
Detección de riesgos																
Comprensión de las finanzas																

CAPÍTULO IV

Descripción y argumentación teórica de resultados

4. Definición de resultados de la investigación

Los resultados deben ser comunicados de manera precisa, breve e imparcial centrándose en destacar los descubrimientos significativos, y serán expuestos de manera coherente siguiendo el plan estadístico que fue previamente delineado en la sección de métodos. En la discusión, se posibilita la comparación de estos nuevos hallazgos con lo que ya se sabía previamente y se explora cómo estos resultados pueden contribuir al cuerpo de conocimiento existente (Salamanca, 2020).

4.1. Resultados y discusión

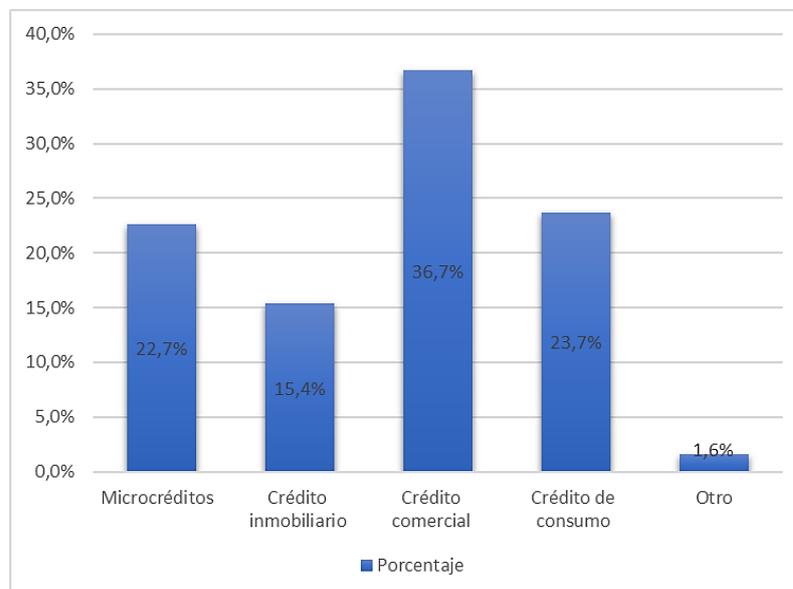
A continuación, se presentan los análisis obtenidos a través de encuestas llevadas a cabo por clientes de instituciones financieras en la ciudad de Machala donde además se detallan las discusiones de otros autores relevantes con nuestro objeto de investigación.

Niveles de endeudamiento de crédito en las instituciones financieras de la ciudad de Machala.

Monto de crédito

Figura 1

Monto de crédito máximo solicitado



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

La variabilidad en las necesidades de financiamiento se refleja en el monto máximo de crédito solicitado por los encuestados, es así que el crédito comercial con un 36,7% es la opción más popular con un monto de hasta \$12,000 que está dirigido a empresas y organizaciones que buscan cubrir necesidades relacionadas con su actividad comercial. Este comportamiento en el cantón es similar en la perspectiva de país, pues según la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca) durante el período 2023 de enero a marzo, registran nuevos créditos para el financiamiento de sectores productivos y comerciales correspondiendo con la asignación del 73% de los créditos concedidos a estas actividades que fueron equivalentes a 5.814 millones de dólares.

Además, la investigación en el cantón machaleño permitió observar entre los clientes de las instituciones financieras una preferencia por el crédito de consumo del 23,7%, el cual prefieren generar créditos de \$5,000 a más y es otorgado a individuos para financiar gastos personales o familiares para la compra de bienes como electrodomésticos, dispositivos electrónicos, vehículos personales, gastos médicos entre otros; este detalle en relación a la práctica nacional la misma referencia mencionada anteriormente por (Asobanca), señala que un 27% de las entidades financieras destinaron al sector de consumo con \$2.174 millones a nivel nacional.

En cuanto a microcréditos en el territorio de la capital bananera el 22,7% opta por un préstamo con montos de hasta \$10,000, el cual está orientado a financiar a microempresas, hogares y personas que tienen acceso limitado al mercado de crédito formal; el crédito inmobiliario con un 15,4% y una media de monto prestado de entre \$15,000 a \$20,000, algunas personas buscan comprar una propiedad que les sirva como hogar de retiro, que les brinde seguridad y puedan vivir cómodamente, y por último, el 1,6% opto por otro tipo de préstamos con montos mayores a \$20,000 para abordar necesidades financieras considerables como la compra de maquinaria.

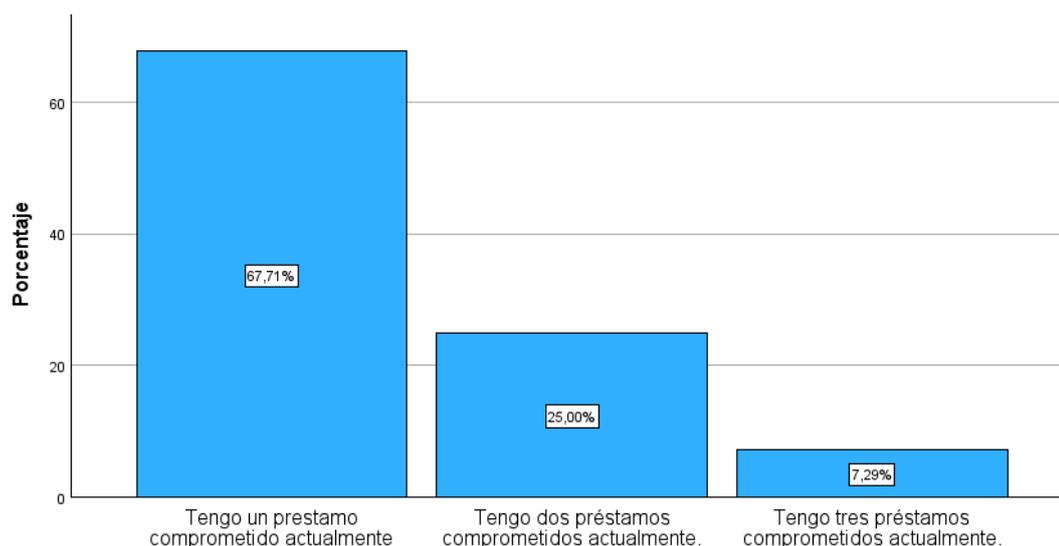
El panorama anteriormente descrito en un escenario comparativo y cercano a nuestra economía está la radiografía de Colombia, según los datos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y Banca de las Oportunidades los resultados obtenidos en la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera (2022) demostró que existe un mayor apogeo por la preferencia del crédito de consumo con el 59,3%, mientras que el 30,5% se refiere a tarjetas de crédito. Además, un 20,9% corresponde a créditos comerciales, el

10,7% a microcréditos y el 9% restante se destina a créditos hipotecarios. Es así que, la realidad colombiana frente a la ecuatoriana permite inferir que en el país cafetalero sus habitantes optan endeudarse para adquirir bienes y servicios distintos a una inversión; lo cual permite conjeturar que los ecuatorianos manejan mejor las situaciones de endeudamiento.

Además, la investigación permite identificar que el crecimiento del crédito comercial en Machala se da por el resultado de una combinación de factores económicos, agrícolas, empresariales y sociales que están impulsando la demanda de financiamiento por parte de las empresas locales. Este crecimiento económico se respalda en la creación de empleos, fomenta la innovación empresarial y la competitividad, así como también puede impulsar mejoras en la infraestructura y la diversificación de la economía local. Además, las empresas que reciben financiamiento pueden expandirse y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, el aumento del crédito comercial tiene el potencial de fortalecer la economía local y mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Figura 2

Cantidad de préstamos comprometidos



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

En los resultados obtenidos, se evidencia que la predominante proporción de individuos, equivalente al 67,71%, ostenta solamente un préstamo comprometido. Los clientes expresan que la elección de mantener un único crédito obedece a la simplicidad

inherente de esta estrategia, que facilita la comprensión y seguimiento de los desembolsos mensuales, las tasas de interés y demás variables asociadas al préstamo con la finalidad de mitigar la amenaza de acumulación excesiva de deudas y preservar una sólida reputación crediticia.

Esto es validado por Aquije (2017), la incapacidad continua para cumplir con los pagos periódicos de deudas y los gastos mensuales habituales puede llevar a una situación de insolvencia que resulta en dificultades financieras significativas para la unidad familiar, llegando incluso a la bancarrota. El sobreendeudamiento se caracteriza por un desbalance entre el gasto y la capacidad de generar ingresos, lo que obliga a buscar fuentes de financiamiento adicionales a los ingresos regulares, como el salario.

Por otra parte, se determinó que un 25% cuenta con dos préstamos comprometidos. Su selección se justifica en que se han financiado en otras instituciones financieras por tasas de intereses más atractivas o ventajosas en el mercado crediticio, y por último un pequeño porcentaje del 7,29% tiene tres préstamos comprometidos, esto se debe a que ciertos clientes tienen una capacidad de pago que les permita administrar cómodamente múltiples deudas sin sobrecargar sus finanzas, entre los encuestados se incluyen profesionales como doctores, contadores y profesores, quienes están en una posición que les permite manejar con mayor facilidad los préstamos que han adquirido.

Según Mejía, como se citó en Ramírez et al. (2022) las personas con niveles de educación más bajos, que en su mayoría suelen tener ingresos reducidos, enfrentan restricciones en cuanto a su acceso a crédito formal, es decir, no tienen fácil acceso al financiamiento o préstamos de instituciones financieras reguladas y legalmente establecidas. Además, Botello (2014) identificó que en Bolivia los micro emprendedores con educación primaria y pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos tienen una probabilidad significativamente mayor de recurrir a fuentes de crédito informales.

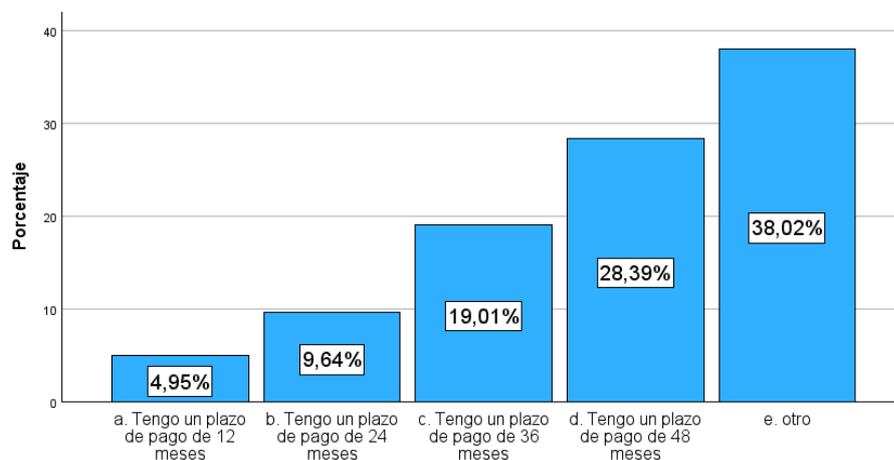
En este contexto, un ingreso sustancial puede constituir un atributo favorable para la obtención de financiamiento, un nivel de ingreso más alto y una educación avanzada pueden permitir a las personas acceder y administrar múltiples préstamos. Es de imperativa relevancia mantener una salud financiera óptima y ejercer una gestión cautelosa de las obligaciones financieras. En contraste, aquellos con ingresos limitados y un nivel educativo modesto pueden encontrarse con limitaciones en su acceso al crédito

formal, lo que los conduce a recurrir a fuentes de financiamiento poco convencionales y no alineadas con las prácticas tradicionales.

Plazo del crédito

Figura 3

Plazo de pago establecido



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

El 38,02 % de los encuestados elige plazos superiores a 48 meses, esto se debe a que prefieren cargas financieras mensuales más bajas para evitar poner en riesgo su estabilidad económica y así evitar caer en mora con sus préstamos. Así mismo, en Colombia en el informe de la Superintendencia Financiera (SFC) del año 2022, se resalta un hallazgo de gran relevancia. Según los resultados obtenidos aproximadamente el 27% de los encuestados informó que actualmente tienen algún tipo de crédito en curso donde la preferencia por los plazos de créditos se observa con una variación que oscila entre 1 y 6 años, al igual que en Ecuador en el cantón machaleño se destaca una preferencia notable por parte de los clientes por los créditos a largo plazo.

Por otro lado, el 28,39% de los encuestados toman plazos hasta los 48 meses, pues consideran que este período les proporciona un equilibrio para, mantener sus cuotas bajo control y no estar comprometidos por un largo período de tiempo, según Colectual (2016) y Gutiérrez (2018) en el que se citó a Gerardo Gómez et al. (2022) mencionan que para mitigar un riesgo financiero, se recomienda optar por préstamos a corto plazo por encima de los de largo plazo, teniendo en cuenta la solidez financiera, dando preferencia a las empresas con mejores índices de solvencia; o estableciendo determinados períodos de

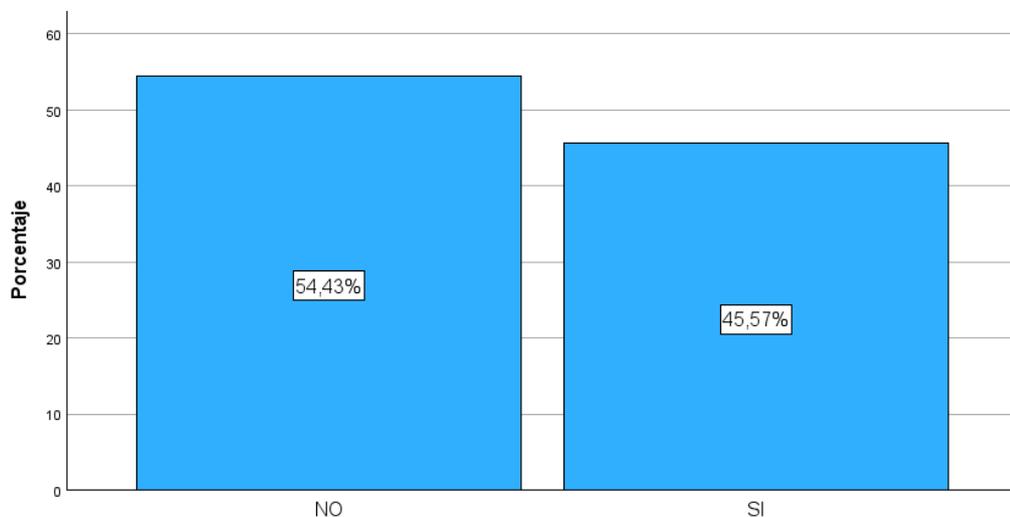
gracia de tal manera que el prestatario, después de analizar su récord crediticio, disminuya de manera importante su riesgo de liquidez.

Posteriormente el 19,01% con un plazo de 36 meses prefieren liquidar su deuda en un tiempo razonable; el (10%) con un plazo de 24 meses, consideran un tiempo adecuado para la devolución más rápida de la deuda y así evitar costos adicionales; y el 4,95% con un plazo de 12 meses, esta elección podría deberse a una alta capacidad financiera o que puede estar vinculada a la preferencia de evitar intereses adicionales y cerrar el préstamo rápidamente con montos más pequeños.

Tasa de intereses

Figura 4

Conocimiento de la tasa de interés



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

La encuesta muestra que existe poco conocimiento sustancial en cuanto a la tasa de interés asociada a los préstamos entre los encuestados. Un 45,57% de los participantes admiten no tener certeza acerca de cuánto representa la tasa de interés en su préstamo, lo que puede tener implicaciones significativas en su capacidad de administrar la deuda de manera efectiva. Este comportamiento es similar en Chile, en la investigación realizada en Chillán sobre el endeudamiento y la educación financiera de adultos jóvenes realizado por Cornejo Saavedra (2017), se evidenció que el conocimiento financiero en general es limitado donde el 39.4% tenía un conocimiento nulo, el 51.5% tenía un bajo

conocimiento, el 8.1% tenía un nivel medio y solo el 1% tenía un alto conocimiento financiero.

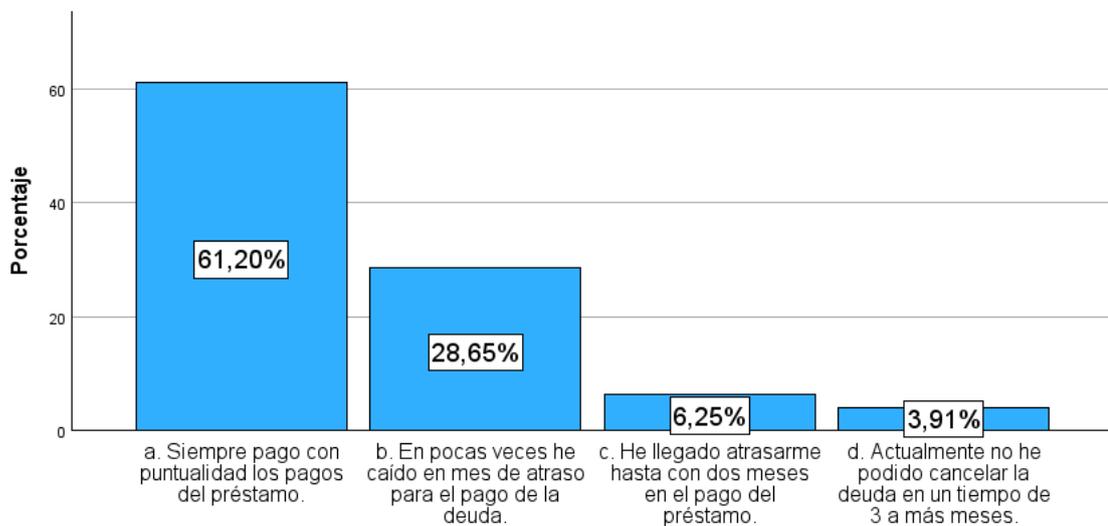
En contraste con la ciudad de Machala se constató que el 54,43% restante de los encuestados cuentan con una comprensión más sólida de esta información crucial donde se ha observa que la tasa de interés comúnmente percibida por los clientes se encuentra en el rango de 12,5% y 15%, el BCE cumple con el monitoreo de tasas de interés según el Artículo 36, numeral 8 del Código Orgánico y Financiero. La Junta de Política y Regulación Financiera establece las tasas de interés requeridas por la ley según lo establece el mismo Código Orgánico y Financiero en su artículo 14.1. donde la tasa de interés mínima se da desde 4,98% en crédito para vivienda de interés social y un máximo de 28,23% para microcrédito minorista.

La falta de conocimiento contribuye a la dificultad que experimentan en comprender y evaluar las tasas de interés, lo que potencialmente afecta la toma de decisiones financieras, así como la gestión del endeudamiento.

Índice de morosidad

Figura 5

Experiencia de pago del préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

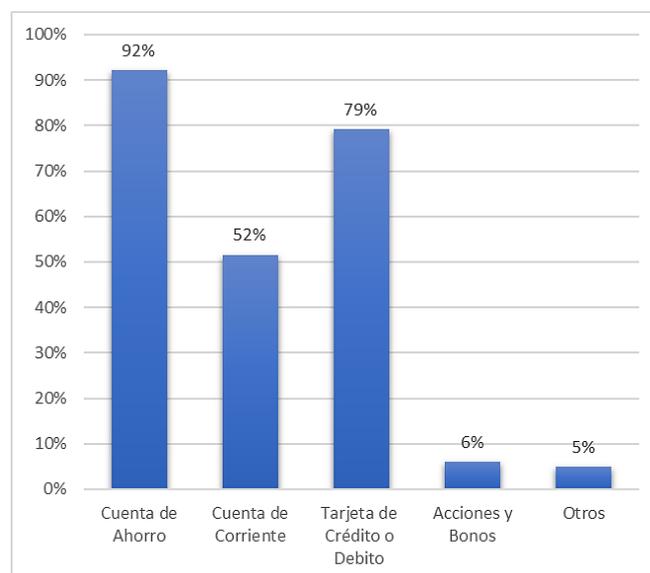
Machala ha demostrado contar con clientes que han logrado efectuar sus pagos de manera oportuna con un 61,20% donde los clientes han mencionado tener un buen

historial crediticio de pagos; así mismo en Ecuador el comportamiento es similar en la Región Sierra donde se encuentran los clientes más cumplidos con sus compromisos crediticios según un reporte de "Radiografía del Crédito" publicado en febrero de 2023 por la Asociación de Bancos Privados y Aval Buró donde se confirmó que durante el año 2022 hubo un incremento en el número de ciudadanos ecuatorianos que efectuaron sus pagos de manera puntual. De todos los individuos que cuentan con préstamos bancarios, el 68% logró abonar sus cuotas sin demora o con retrasos ocasionales. Este comportamiento tiene un impacto positivo en las tasas de interés y los términos de préstamos que los individuos pueden obtener en el futuro.

Por otro lado, en Ecuador un pequeño porcentaje del 3,91% dentro de la ciudad de Machala ha enfrentado dificultades para cumplir con sus compromisos financieros durante varios meses. Este índice de morosidad puede tener implicaciones en la salud financiera tanto de los prestatarios como de las instituciones financieras, este comportamiento refleja una realidad similar a la radiografía del país, en Asobanca se demostró que la tasa de morosidad de toda la banca privada al cierre de junio de (2023), se ubicó en 3,3% es decir que la tendencia de la morosidad en el país y la posición relativa de los encuestados dentro de este panorama es similar.

Figura 6

Producto Financiero adquirido



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Se observa una variedad de enfoques financieros entre los encuestados, una amplia gama de productos financieros comprometidos. Los más comunes son las cuentas de ahorro, que representan el (92%) debido que es un requisito fundamental al adquirir un préstamo. Además, se encuentran las tarjetas de crédito o débito con un (79%) y la cuenta corriente con un (52%).

Sin embargo, es importante destacar que existe un alto desconocimiento sobre las inversiones ya que solo el 6% de los encuestados maneja las acciones y bonos mientras que el (5%) restante tenían otros tipos de productos financieros comprometidos. Las razones principales por las cuales la población encuestada no utiliza ampliamente productos y servicios financieros son el no cumplir con los requisitos necesarios y los gastos relacionados con estos productos financieros.

Por lo tanto, los factores que pueden explicar la baja participación en inversiones son la falta de liquidez, asesoramiento financiero, desconfianza del sistema financiero, carga de deudas etc. Es importante destacar que cada persona tiene circunstancias y motivaciones financieras individuales, y estos factores pueden interactuar de manera compleja en la toma de decisiones financieras. Para aumentar la participación en inversiones, es esencial abordar estos factores a través de la educación financiera, el acceso a asesoramiento profesional y la promoción de una comprensión más sólida de las opciones de inversión disponibles (Penfold & Curbelo, 2013).

Sin embargo, los bajos niveles de inversión tienen implicaciones significativas tanto para la población encuestada como para el sector financiero en general. Para las personas, puede significar una falta de crecimiento patrimonial, menor preparación para la jubilación y limitaciones en la diversificación de activos. Para el sector financiero, puede resultar en menos activos para gestionar, menos oportunidades de negocio y un mayor riesgo de inestabilidad financiera. La promoción de la educación financiera y la conciencia sobre la importancia de la inversión responsable pueden abordar algunos de estos desafíos.

Por otro lado, en el año 2019 se autorizó a un total de 28 entidades financieras para ofrecer sus servicios a través de la plataforma de billetera móvil, incluyendo las tarjetas de débito y crédito más populares. De estas entidades, 13 son bancos, 8 son cooperativas y 7 pertenecen a redes de cooperativas, entre las instituciones bancarias se

citan: Banco Pichincha, Banco Guayaquil, Produbanco, Pacífico, Machala, Internacional, entre otros (BIMO, 2019).

La disponibilidad de servicios móviles hace que los productos financieros sean más accesibles, convenientes y asequibles para la población en general. Esto fomenta la adopción de productos financieros al eliminar muchas de las barreras tradicionales que dificultaban el acceso y la utilización de servicios financieros (Vargas, 2023).

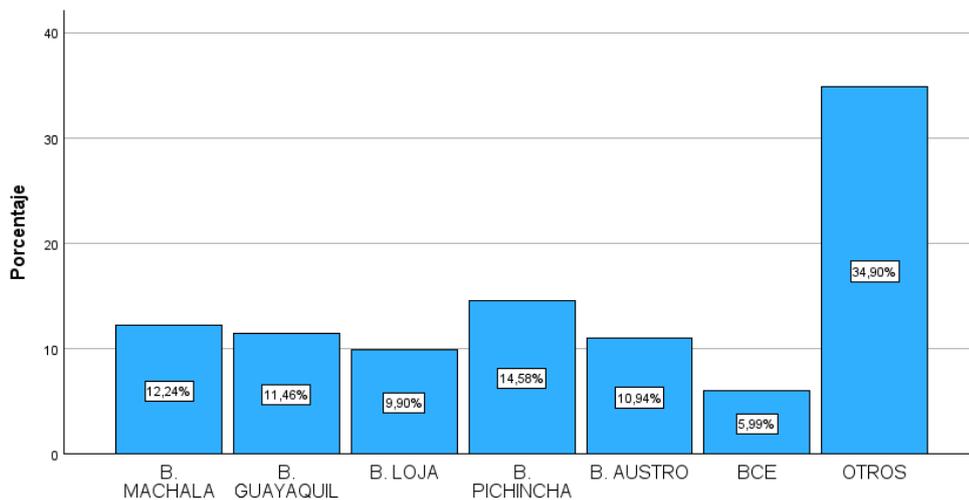
Como resultado, la tecnología móvil ha desempeñado un papel clave en la promoción de la inclusión financiera y en el aumento de la participación de las personas en el sistema financiero. En América Latina en promedio, poco más del 45% de los clientes de las pequeñas empresas tienen acceso al crédito de instituciones financieras formales.

No obstante, después de investigar a varios clientes en la ciudad de Machala, se concluyen que los productos financieros están diseñados para satisfacer las necesidades comerciales o personales donde los clientes eligen entre el método de financiamiento de préstamo o financiamiento de mantenimiento, es una observación interesante que está en línea con las tendencias financieras generales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la elección de productos financieros puede variar significativamente según la región, la economía local, las preferencias individuales y las circunstancias personales.

Cantidad de productos o servicios financieros

Figura 7

Institución financiera de los encuestados



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

De la lista de instituciones financieras registradas en la ciudad de Machala, la investigación permitió identificar que entre los encuestados existe un mayor porcentaje de clientes que optan por los servicios del Banco Pichincha con 14,58%, seguido del Banco de Machala con un 12,24% y por último el Banco de Guayaquil con un 11,46%, esta elección se da mayormente porque existe una gran cantidad de estas instituciones en varias regiones del país lo cual genera una sensación de confianza y seguridad entre los clientes. Sin embargo, un 35% afirmó ser usuario de otras instituciones financieras, la más comunes mencionadas fueron: Banco del Pacífico, Produbanco y Banco de Loja, este hallazgo muestra una diversidad de elecciones que atienden las necesidades y preferencias variadas de la población.

Los resultados anteriores, en comparación con el país muestra una realidad común, tanto así que en el informe de “BANK WATCH RATINGS S.A” calificadora de riesgo que emiten calificaciones enfocadas a los productos financieros. Estas entidades valoran el riesgo de impago y evalúan la solvencia de los emisores de préstamos utilizando metodologías y modelos sólidos y transparentes, lo que les permite ofrecer opiniones técnicas y objetivas respaldadas por su fiabilidad y probada rigurosidad.

El Banco Pichincha desde el año 2018 a 2022 ha mantenido una calificación estable de AAA-. Además, su presencia abarca varios países, incluyendo Colombia, Perú, Estados Unidos y España. Como uno de los bancos más grandes de Ecuador y con la categoría de Banco Universal, ha logrado mantener una cartera diversificada, preservar sus ventajas competitivas y acceder a fuentes de financiamiento diversas y de bajo costo.

Por esta razón, los ciudadanos ecuatorianos eligen comprometer sus créditos con esta institución financiera, debido a su oferta de tasas de interés notablemente competitivas en contraste con otras entidades como los créditos hipotecarios que ofrecen con un interés público que cubre hasta el 95% del financiamiento, con un plazo de 20 años y un interés del 4.87%, presentando una gran facilidad para obtener préstamos.

No obstante, durante el periodo 2021, los servicios en línea y la atención al cliente de la entidad anteriormente referida, muestran una radiografía de incomodidad y molestias de los usuarios, reflejando con ello un notable deterioro, frente a la oferta de años anteriores. Esto ha sido confirmado por la Superintendencia de Bancos (2021), que

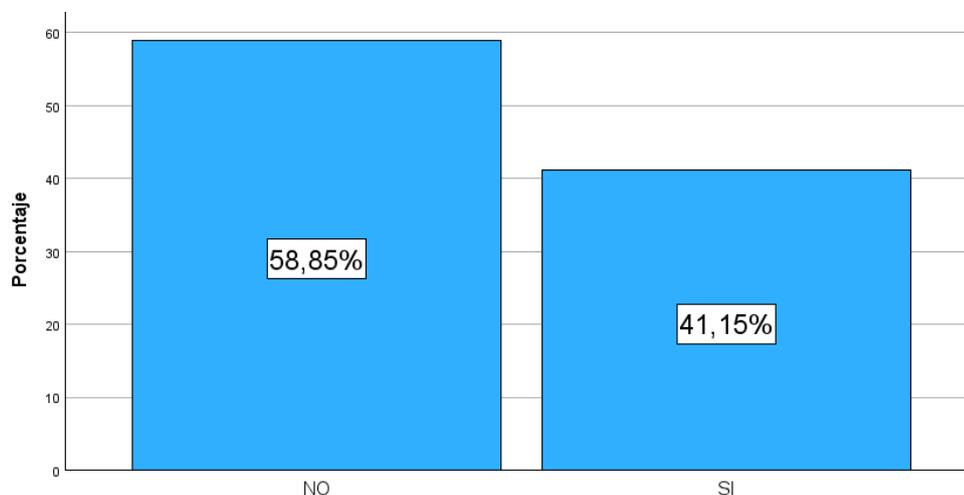
ha identificado deficiencias en cinco canales de atención: la banca móvil, la banca web, los corresponsales no bancarios Mi Vecino, la aplicación De Una y los cajeros automáticos multifunción. En respuesta a estos desafíos, la entidad no ha logrado gestionarlos de manera adecuada.

A pesar de esta situación, resulta llamativo que los clientes sigan mostrando preferencia por el Banco Pichincha debido a la facilidad que brinda para obtener créditos. Es crucial que la entidad trabaje no solo en resolver los problemas mencionados, sino también en mantener y mejorar esta ventaja competitiva que parece seguir siendo un factor determinante para sus clientes.

Cuantificación costos/gastos.

Figura 8

Control de costos y gastos asociados al préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Entre los encuestados se determinó que el 58,85% no lleva un control detallado de los costos y gastos de sus préstamos, esta falta de seguimiento tributa a generar una serie de desafíos financieros, pues la ausencia de conocimiento propicia a tomar decisiones financieras erróneas con impacto negativo en los pagos mensuales. Por otro lado, el 41,15% demuestra un nivel de responsabilidad financiera al llevar un control de los costos y gastos relacionados con sus préstamos lo que permite a estos individuos estar al tanto de su situación financiera y tomar decisiones informadas en relación con su

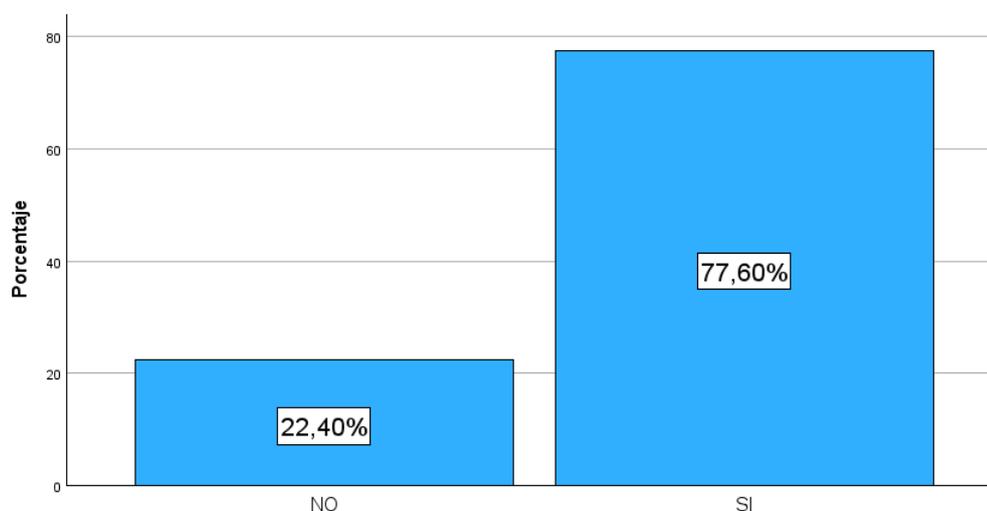
capacidad de endeudamiento asegurándose de que los pagos sean sostenibles en el tiempo.

Los datos demuestran que la realidad del cantón machaleño demanda de afinar competencias en el margen de contraer obligaciones financieras y en un panorama similar se encuentra Perú, pues de acuerdo a la tercera Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, realizada en colaboración entre la Super de Banca y Seguros Perú (SBS) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), destaca que el 46% de la población posee un nivel medio de educación financiera y un 13% cuenta con una educación financiera adecuada. Sin embargo, un 41% carece de estas capacidades, lo que subraya en la imperiosa necesidad de fortalecer la educación financiera en el país. Esto refleja una falta de conocimiento para evaluar los costos y gastos asociados con la obtención de préstamos. Lo que permite conjeturar que en ambos países la realidad es similar, pero con mayor incidencia está en Ecuador con un nivel de educación financiera más baja respecto a la radiografía de Perú antes mencionada.

Cuantificación ingresos

Figura 9

Control de ingresos



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

El 77,60% de los encuestados afirma tener un control de sus ingresos. Dentro de este porcentaje los clientes mencionan que llevan un presupuesto detallado de los posibles

gastos destinados a diferentes categorías, teniendo en cuenta que el destino de los mismos, como la salud, vivienda, alimentación, pago de créditos, entre otros para poder anticipar sus gastos. Mantener un control riguroso de los ingresos les permite evaluar con mayor precisión cuánto dinero tienen disponible para cumplir con sus obligaciones crediticias.

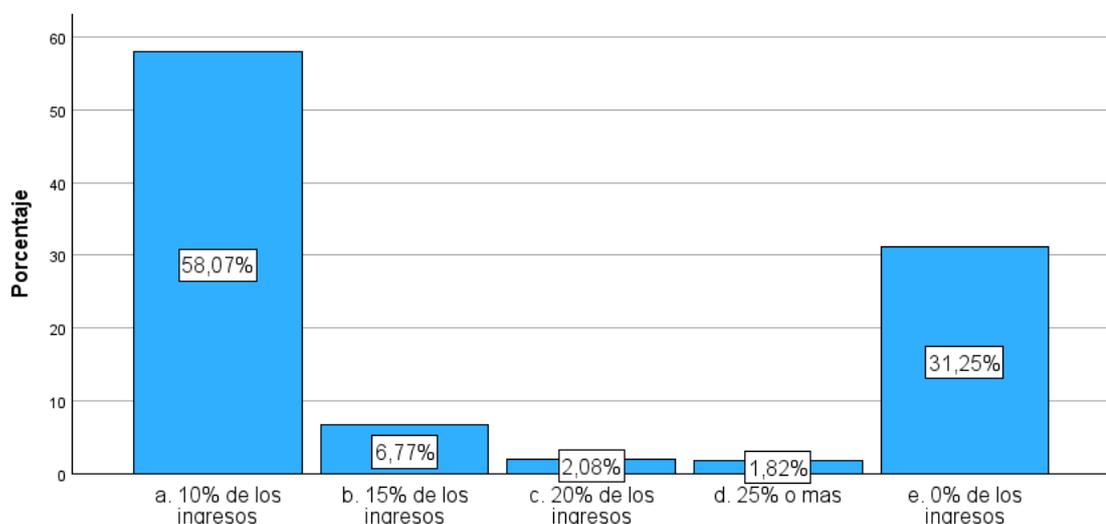
De manera similar, dentro del Estado mexicano según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) en 2022, Juan Luis Ordaz afirmó que solo el 35% de los individuos elabora un presupuesto financiero, y de este porcentaje, el 58% lo hace de forma mental. Esta situación conlleva la consecuencia de que cualquier gasto excepcional genere un significativo obstáculo, lo cual refleja una relevancia para ejercer un control financiero, especialmente cuando se quiere adquirir un crédito.

En este contexto, mantener un registro financiero proactivo garantiza que los recursos estén disponibles cuando sea necesario para cumplir con las obligaciones de préstamos. La falta de un control adecuado sobre los ingresos se convierte rápidamente en una fuente de complicaciones si no se gestiona correctamente. Tanto México como Machala subrayan la importancia de mantener un control efectivo de los ingresos, especialmente en referencia en la obtención de créditos.

Porcentaje de ahorro mensual

Figura 10

Porcentaje de ingresos destinados al ahorro



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

La investigación permitió detectar que la población de Machala, aplica a realizar prácticas de ahorro, lo cual es un aspecto relevante en asuntos de finanzas personales, pues el hecho de que un 58,07% de los encuestados destine el 10% de sus ingresos al ahorro mensual sugiere un esfuerzo consciente por construir una reserva financiera.

Esto refleja una actitud proactiva hacia las finanzas personales que implica una responsabilidad personal y la toma de medidas activas para mejorar su bienestar financiero. Sin embargo, el nivel de ahorro mensual percibido es de solo el 10% lo que da a entender que los clientes pueden endeudarse fácilmente debido a que no generan ingresos suficientes para cubrir otros posibles gastos por factores como la tasa de empleo inadecuada, el empleo comúnmente percibido de los clientes son de trabajos que no reciben remuneración por encima del sueldo básico de 450 dólares estipulado en el Gobierno ecuatoriano, entre ellos se destaca el trabajo de atención a clientes, trabajos en locales comerciales, vendedores y trabajos no asegurados como los trabajos de construcción, según resultados de la encuesta.

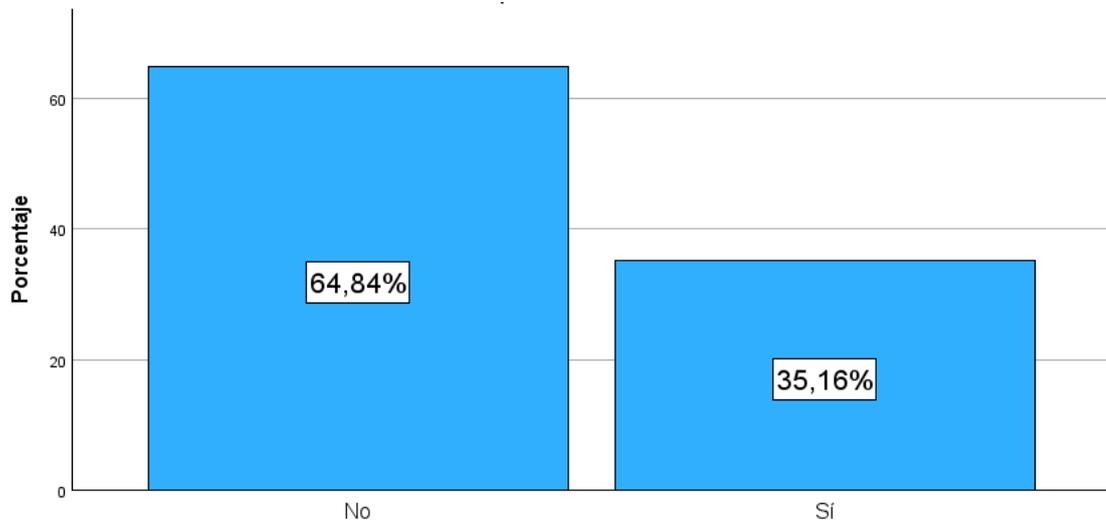
Este análisis destaca la dualidad entre el esfuerzo del ahorro consciente y la restricción financiera que enfrentan los clientes financieros donde el 58% de la población de Machala destina una parte de sus ingresos al ahorro, pero dentro del contexto ecuatoriano según un estudio de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) en el año 2022 el 62% la población en general no ahorra, sin embargo Machala ha demostrado tener una mentalidad financiera proactiva con en cuanto a sus ingresos a diferencia de los datos reflejados en el Estado ecuatoriano.

En la Revista Gestión Maí Suárez (2022), se observa un aumento constante en la proporción de hogares que están ahorrando en Ecuador, específicamente en las ciudades de Quito (27%) y Guayaquil (29%). Desde marzo de 2021, el porcentaje de personas que se han visto obligadas a gastar sus ahorros ha disminuido, en contraste con el 16% registrado en marzo. Sin embargo, en mayo y julio, este porcentaje aumentó al 22%. El ahorro desempeña un papel fundamental en los hogares, ya que permite planificar para el futuro, y estos datos indican que los ingresos en cierta medida superan a los gastos en el nivel económico de los residentes de Quito y Guayaquil.

Pago cuotas e intereses

Figura 11

Conocimiento del proceso de pagos de cuotas e intereses



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

La Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, desarrollada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS) y la CAF (2023), realizó un estudio sobre la comprensión financiera, la encuesta reveló que únicamente el 21% de los peruanos demostró habilidad para efectuar un cálculo de interés simple. De igual forma en Machala solo el 35,16% conoce como funciona este proceso financiero. Estos datos indican una brecha significativa en la comprensión financiera en ambas regiones, la falta de familiaridad con el proceso de pagos de cuotas e intereses puede tener consecuencias financieras negativas, incluyendo costos adicionales, dificultades presupuestarias y un impacto potencial en la salud crediticia, lo que subraya la necesidad de esfuerzos continuos para mejorar la educación financiera.

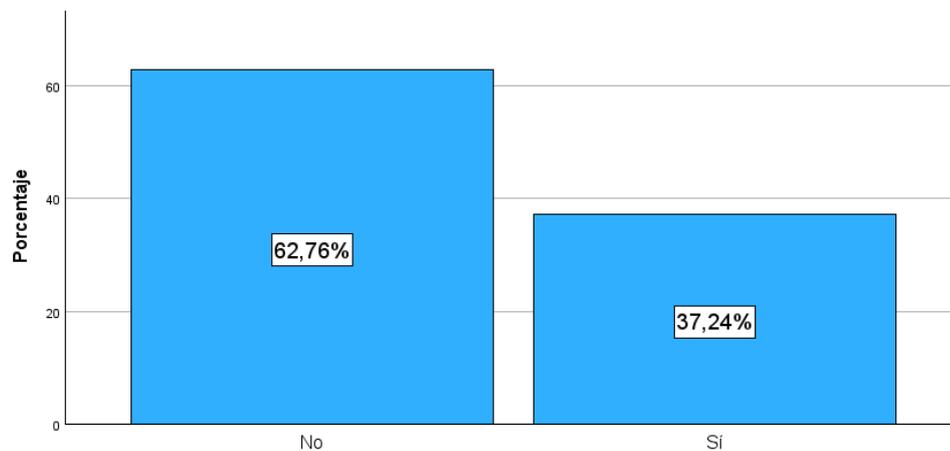
El porcentaje del 64,86% de los encuestados afirmó no conocer cómo funciona el proceso para realizar los pagos de las cuotas e intereses asociados a su préstamo, un alto nivel de desconocimiento sobre este proceso puede ocasionar en el futuro complicaciones con el préstamo otorgado. La falta de asesoramiento completo por parte de los bancos a los clientes que adquieren préstamos puede estar vinculada a una combinación de intereses financieros, regulación, competencia, complejidad y responsabilidad compartida. Además, los clientes mencionaron que los bancos solo les brinda información

básica donde priorizan sus intereses financieros sobre la de ellos. Esta situación resalta la importancia de que los clientes sean proactivos en buscar información y asesoramiento antes de comprometerse con préstamos importantes.

Condiciones y restricciones del crédito

Figura 12

Condiciones y restricciones del préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Se evidenció que el 62,76% de los encuestados no estaban seguros de su solvencia crediticia y sus obligaciones. La percepción entre los consumidores es que las entidades financieras no brindan todo el asesoramiento a la hora de obtener un préstamo, un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), en varios países de América Latina, como Ecuador, la falta de conocimiento financiero es un problema significativo. Los consumidores no están al tanto de las condiciones y restricciones de los productos financieros, lo que contribuye a la falta de solvencia crediticia.

Los indicadores bancarios a nivel nacional muestran una caída en el financiamiento debido a menores expectativas de demanda de crédito corporativo, lo que lleva a un nuevo cálculo de los niveles de deuda, una desaceleración de la actividad económica y un endurecimiento de las condiciones crediticias para los clientes financieros. Este fenómeno se acentúa en tales circunstancias, lo que tiene un impacto más negativo en las condiciones de los préstamos y mina la confianza de los participantes del mercado financiero. Referente a lo anterior, se puede evidenciar indicadores bancarios

a nivel nacional son: tasas de interés referente, reservas bancarias, créditos y depósitos bancarios, crecimiento del crédito, tasas de inflación, tasas de desempleo son los indicadores comunes que se utilizan para la actividad bancaria y economía nacional.

Si bien es comprensible que las instituciones financieras intenten alcanzar objetivos comerciales, la falta de asesoramiento puede poner a los prestatarios en desventaja. El asesoramiento adecuado puede marcar la diferencia entre una experiencia financiera positiva y una que conduce a dificultades a largo plazo. Ejemplos y casos reales documentados en diversas publicaciones han demostrado cómo las personas y las empresas, al buscar orientación financiera sólida, han evitado caer en trampas financieras, han administrado sus recursos de manera efectiva y han alcanzado sus metas financieras. Estos testimonios respaldan la importancia de buscar asesoramiento financiero experto para tomar decisiones informadas y estratégicas que mejoren la situación financiera a largo plazo.

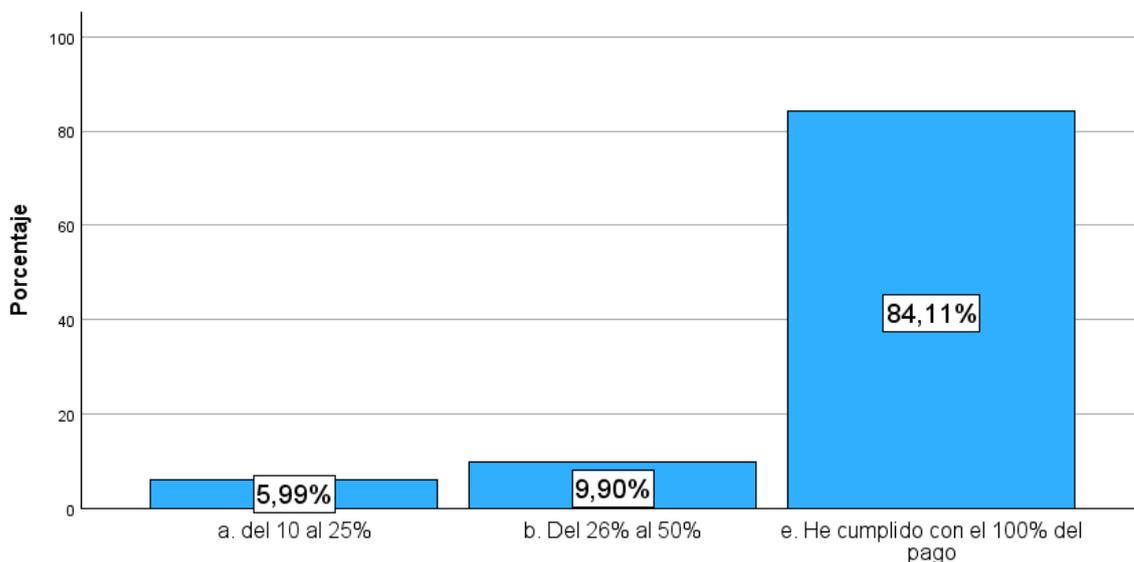
En tal sentido, en la ciudad de Machala los clientes de las diferentes instituciones financieras, se pudo evidenciar que solo el 37,24% de los clientes de las instituciones financieras admitió entender completamente las condiciones y restricciones asociadas a sus préstamos lo cual en su momento derivó al acuerdo de aceptar las cláusulas establecidas en la formalidad de solicitar un crédito en base a los requisitos técnicos y de seguridad emitidos, todo esto dentro del rol del cliente en el papel de prestatario.

Obligaciones Financieras por créditos otorgados a clientes en las instituciones financieras

Porcentaje de personas que cumplen con la totalidad del capital prestado

Figura 13

Pago de capital préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Los resultados obtenidos en la encuesta resalta que, los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala revelaran un panorama generalmente positivo en cuanto al cumplimiento de los compromisos de deuda, pues la investigación permitió identificar que el 84,11% de los encuestados ha cumplido con el 100% de los pagos al capital solicitado, lo que sugiere un historial de crédito relativamente sólido. Sin embargo, las cifras en rangos más bajos muestran que un porcentaje significativo del 6% de prestatarios ha enfrentado desafíos en sus pagos.

En relación a lo anterior, a nivel nacional en Ecuador, se observa que el 32% de las personas indicó haber obtenido un préstamo, pero solamente el 17% logró acceder a créditos a través de instituciones financieras legítimas o mediante el uso de tarjetas de crédito. Esta situación se puede atribuir en parte a la falta de garantías y a la dificultad de los usuarios para demostrar su capacidad de reembolso, como se menciona en el estudio de Villagómez & Saucedo (2020). Esta realidad destaca la necesidad de comprender las limitaciones financieras de los ciudadanos y las posibles deficiencias en la información proporcionada por las instituciones financieras a nivel nacional, lo que a menudo conduce a tasas de intereses acumulativos sobre cuentas y activos vencidos, así como al aumento de la deuda pendiente y la inclusión en diversas listas de deudores.

En el cantón Machala, las experiencias relacionadas con la solicitud de crédito arrojan hallazgos reveladores. De hecho, un 10% de los usuarios que han solicitado

créditos en la región han enfrentado dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Este grupo ha logrado abonar únicamente un margen que oscila entre el 26% y el 50% del total de la deuda contraída, lo que plantea desafíos significativos en términos de gestión de deudas y solvencia económica. Estos datos destacan la necesidad de implementar medidas y recursos para mejorar la educación financiera y promover prácticas responsables de endeudamiento en el cantón Machala.

Mientras, que (6%) restante solo ha cumplido entre el 10 al 25% del capital prestado, mediante las investigaciones realizadas un segmento importante de la población encuestada ha experimentado dificultades financieras que les impiden cumplir plenamente con sus obligaciones de pago. Esto puede deberse a situaciones como pérdida de empleo, cambios en las circunstancias económicas o emergencias imprevistas causadas por la recesión económica derivada de la crisis sanitaria global, donde las capacidades de pago se han visto drásticamente comprometidas debido a la pandemia.

Sin embargo, esta circunstancia no es sostenible en el mediano o largo plazo. La recuperación de cartera e intereses representa una de las fuentes principales de recursos tanto para generar nuevas operaciones de crédito como para mantener la operación y liquidez de las entidades financieras. Por lo tanto, un período prolongado con niveles de recuperación reducidos después de la pandemia se percibe como una amenaza para la colocación habitual, lo que podría tener un impacto directo en el rendimiento financiero de las instituciones.

Las entidades financieras al conceder créditos asumen el riesgo de morosidad por parte de sus clientes; sin embargo, su actividad económica implica negociar el producto del dinero en el sentido de recibir y canalizar recursos al mercado, este último sobre la concesión de préstamos. En relación al cantón Machala, existe un margen del 16% de clientes que han caído en situaciones incumplimiento al pago de sus obligaciones de crédito, dentro de este grupo, un 6% tuvo la capacidad de abonar entre el 10% hasta el 25% del monto total; mientras que un 10% cancelo su préstamo entre el 26% al 50% del capital solicitado.

En Ecuador, varios factores económicos, incluyendo la falta de planificación financiera y posibles deficiencias en la información proporcionada por las instituciones financieras a nivel nacional, llevan a intereses sobre cuentas y activos vencidos o para

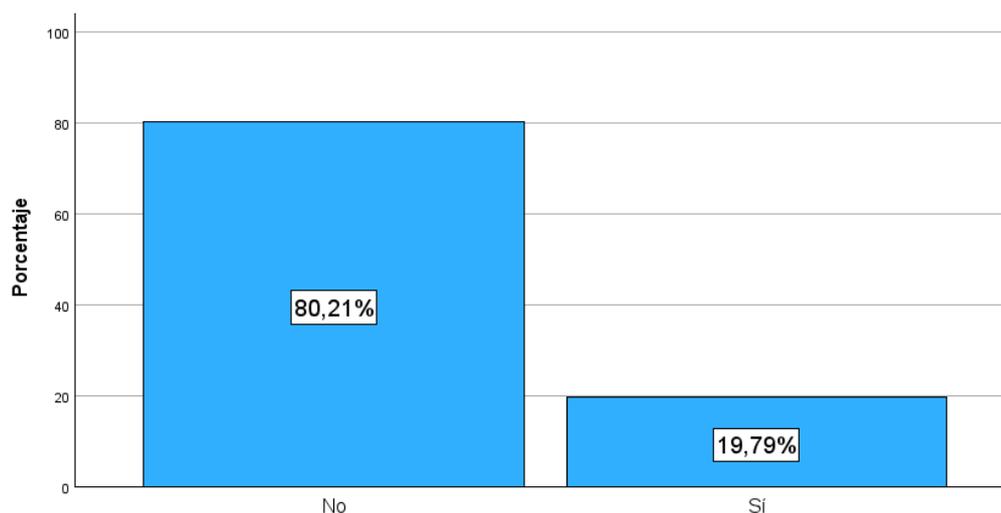
liquidar montos de deuda que conducen a un aumento de la deuda pendiente y de registro en diversas listas de deudores.

En caso de que un prestatario retrase sus pagos y no cumpla con el acuerdo, la institución financiera puede recurrir a la jurisdicción coactiva para recuperar la totalidad de la deuda incluyendo intereses y gastos adicionales, o declarar insolvencia o quiebra del deudor financiero.

Monto total del pago

Figura 14

Cronograma de amortización de préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

La investigación reveló que un porcentaje significativo 80,21% de los encuestados carece de conocimientos sobre cómo crear un cronograma de pagos para amortizar sus préstamos, mientras que solo el 19,79% está familiarizado con este concepto. Este hallazgo se debe a la falta de comprensión financiera del prestatario que afecta su capacidad para planificar y gestionar sus obligaciones crediticias de manera eficaz. La amortización de una deuda es un procedimiento en el que se liquida la cantidad prestada junto con los intereses correspondientes a través de una serie de pagos en plazos definidos. Este proceso se documenta en una tabla de amortización, que registra la evolución del préstamo y el saldo pendiente. Esta herramienta es beneficiosa tanto para el deudor, ya que le permite administrar las cuotas del crédito, como para el acreedor, ya que le

proporciona un medio de seguimiento de cómo se realizarán los pagos (Sarmiento & González, 2018).

Ecuador dispone de regulaciones y legislaciones que rigen las actividades de las entidades del sistema financiero. Entre estas normativas se encuentran las "Normas Generales para las Instituciones Financieras". En su artículo 3, estas normas establecen la obligación de las instituciones financieras de proporcionar a los usuarios información de manera clara y transparente sobre los diferentes tipos de tablas de amortización que utilizan, indicando sus particularidades, diferencias y cómo afectarán las cuotas según la tabla de amortización seleccionada (Villagómez & Saucedo, 2020, p. 9).

Un punto clave a tener en cuenta es que dentro de la población encuestada en la ciudad de Machala los usuarios de las instituciones financieras mencionaron dos métodos para amortizar las tasas de interés de la deuda que son el sistema alemán y el sistema francés, el sistema alemán amortiza principalmente el capital, lo que resulta en un monto total más bajo que incluye costos financieros para el usuario. Por otro lado, el sistema francés prioriza el pago de los intereses, lo que beneficia a las instituciones financieras.

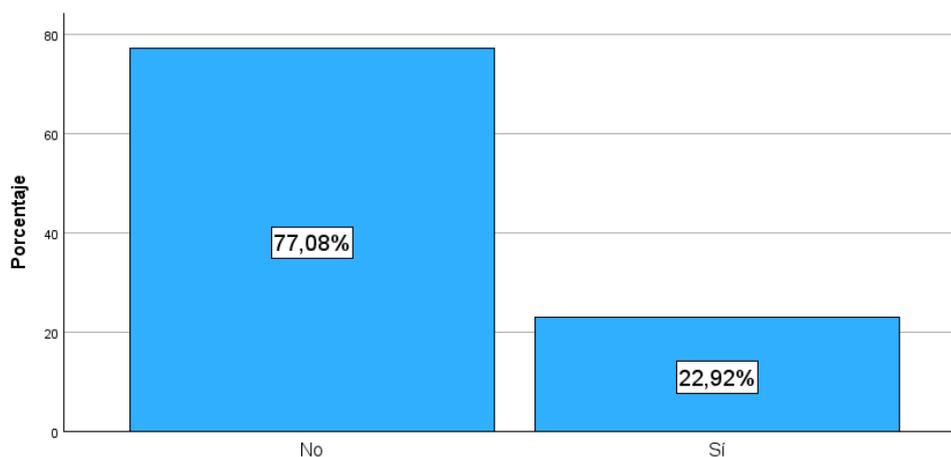
Concerniente a lo anterior, este sistema financiero se esfuerza por proteger al prestatario de información errónea que podría perjudicarlo al momento de cancelar sus obligaciones crediticias, dado que los usuarios se podrían sentir perjudicados por no haber optado por la tabla de amortización que se ajuste a sus necesidades.

Educación financiera de los clientes, cumplimiento de obligaciones y atrasos en el pago de los créditos bancarios

Nivel de riesgo

Figura 15

Riesgos y oportunidades de los productos financieros



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Se demuestra que la mayoría de los encuestados 77,08% indicó que las instituciones financieras no les proporcionan información sobre los riesgos y oportunidades de los productos financieros que han adquirido. Los clientes se preocupan por riesgos financieros y legales cuando reciben información incompleta. Los prestatarios se preocupan del riesgo de no poder pagar y la falta de solvencia ante posibles problemas. Además, el riesgo de depreciación de activos y daños a la reputación también son preocupaciones que surgen de acciones indebidas de los usuarios que pueden afectar a las entidades bancarias en el largo plazo. Los usuarios son muy conscientes de las posibles consecuencias y saben que deben tomar medidas para protegerse de estos riesgos.

Por otro lado, solo un 22,92% afirmó que sí reciben esta información por parte de las instituciones financieras, esto como hallazgo de una mayor proporción de concesión de préstamos asociados a mayores márgenes de tasas de interés; lo que sugiere que los accionistas con aversión al nivel de riesgo buscan mayores ganancias para compensar un mayor riesgo de crédito a los clientes. Un banco que otorga préstamos de alto riesgo asignará más fondos a la reserva para pérdidas crediticias que un banco que asume riesgos más bajos.

Las instituciones financieras pueden no proporcionar información completa debido a razones de privacidad, seguridad, cumplimiento normativo, estrategias comerciales, simplificación para los prestatarios y para controlar costos y recursos. Estas decisiones se basan en regulaciones y políticas internas. La falta de información puede dificultar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios, aumentar el riesgo

de fraudes y limitar su capacidad para administrar eficazmente su dinero, a nivel de la industria financiera, esto puede generar desconfianza pública y la necesidad de regulaciones más estrictas para garantizar transparencia y protección al consumidor.

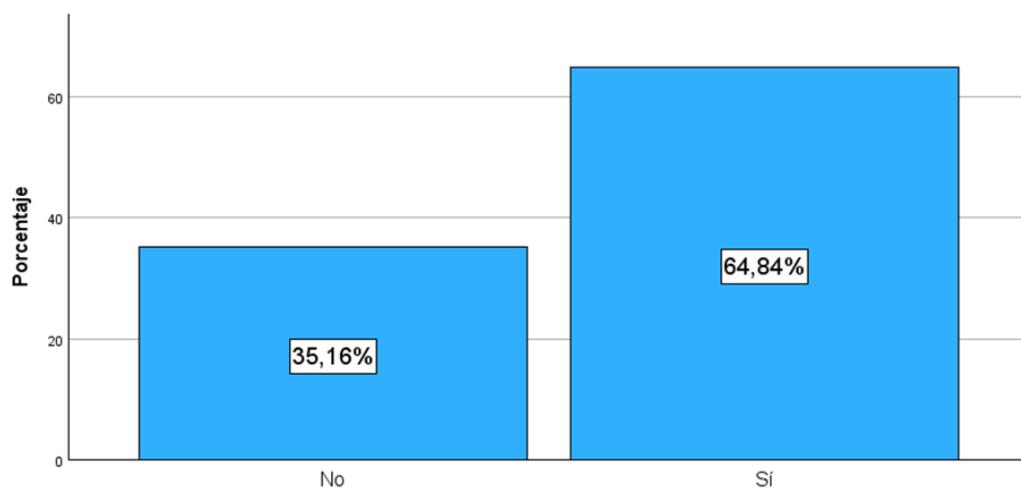
En América Latina, los bancos trasladan el costo de mayor riesgo al cliente, lo que a menudo resulta en precios más altos por los servicios bancarios para el usuario, mitigando así el efecto negativo del riesgo crediticio en su utilidad.

Por lo tanto, el nivel de riesgo involucrado en el financiamiento de actividades que causan daño social y/o ambiental a los grupos afectados ha llevado a los bancos en Ecuador a asimilar estos aspectos a sus operaciones. La gestión del riesgo crediticio tiene en cuenta factores que incluyen el cierre de empresas o sanciones por incumplimiento, además, los bancos son muy conscientes del riesgo de daño a su reputación (Román 2018).

Costos y comisiones

Figura 16

Costos y comisiones de productos financieros



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

Un porcentaje significativo (64,84%) de los encuestados afirma no conocer los costos y comisiones asociados a los productos o servicios financieros que obtienen al adquirir su préstamo, mientras que el (35,16%) conoce este proceso. Estos resultados subrayan la importancia de que las personas adquieran conocimientos en educación

financiera, lo cual les capacita para tomar decisiones más informadas en áreas como el ahorro, la planificación de la jubilación y la elección de productos de crédito.

La educación financiera es de suma importancia, porque fomenta la cultura del ahorro y contribuye a facilitar la inclusión financiera de personas con recursos limitados. No obstante, es importante tener en cuenta que el uso de estas herramientas financieras conlleva costos y riesgos que deben ser evaluados.

Por lo tanto, al tomar decisiones financieras, es posible cometer errores y enfrentar situaciones imprevistas. Estos errores pueden ser el resultado de falta de conocimiento, malas decisiones de inversión o una planificación financiera deficiente. Además, siempre existe la posibilidad de enfrentar contingencias inesperadas, como emergencias médicas, pérdida de empleo o cambios en las condiciones económicas.

En última instancia, la educación financiera empodera a las personas para tomar decisiones financieras informadas y responsables, ayudándoles a aprovechar las oportunidades financieras y enfrentar los desafíos económicos con confianza y resiliencia.

La vulnerabilidad financiera y el exceso de deudas pueden surgir como resultado de tomar decisiones financieras equivocadas, lo cual puede tener un impacto significativo en las personas afectadas. El objetivo de la educación financiera es disminuir la probabilidad de que las personas cometan este tipo de errores y fracasen al momento de solicitar un préstamo (Zuleta, 2019).

De acuerdo con los datos del Banco Central en relación con la inclusión financiera, el 25% de los clientes que tienen créditos se sitúan en el rango de edades de 15 a 20 años. Los jóvenes manifiestan estar al tanto de la existencia de instituciones financieras como cooperativas de ahorro y crédito y bancos. También muestran familiaridad con productos financieros como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y débito, así como productos de préstamos. Sin embargo, la desconfianza hacia estas entidades financieras y la falta de comprensión sobre su funcionamiento se deben principalmente a la falta de conocimiento. Esto se relaciona con el hecho de que los jóvenes no perciben la educación financiera como un servicio proporcionado por las instituciones financieras (Avalos Quizhpi & Berrú Román, 2020).

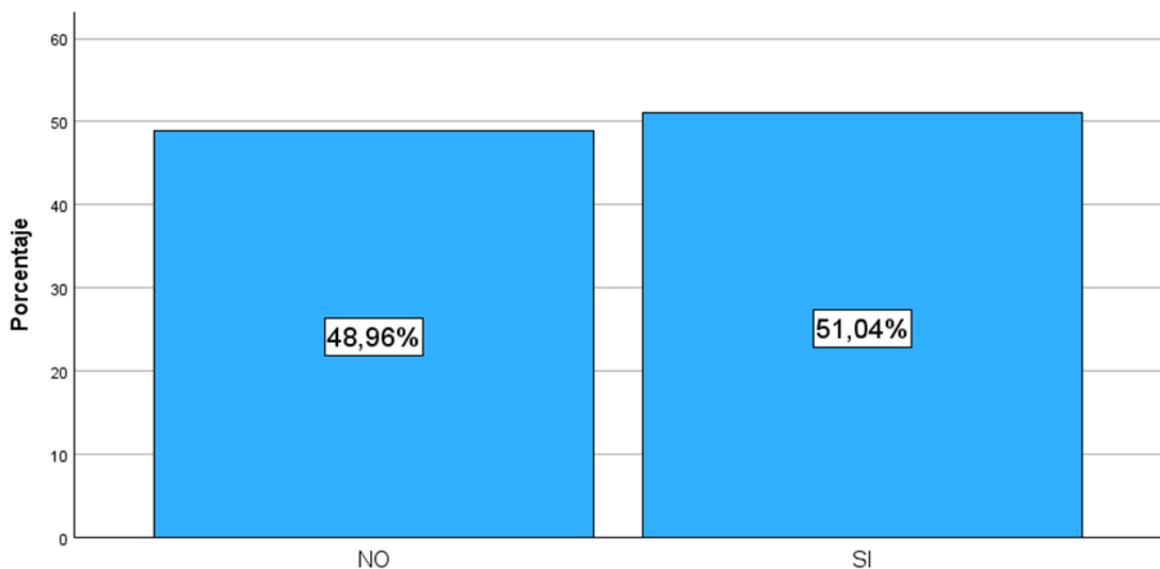
Por lo tanto, en el año 2020, se estimó que alrededor del 89% de la población en Ecuador, equivalente a unas 15.6 millones de personas, utilizó servicios financieros móviles, lo que les permitió acceder a una variedad de productos y servicios financieros. A pesar de estas cifras, las estadísticas nacionales indican una tendencia hacia la desconexión financiera, lo que subraya la necesidad de desarrollar enfoques para evaluar el impacto de estos programas y, de esta manera, determinar si deben continuar o mejorar.

En la ciudad de Machala, es fundamental comprender, administrar y planificar adecuadamente las finanzas personales. Esto implica, en última instancia, mejorar el bienestar financiero tanto a nivel personal como en el ámbito de los negocios. Para lograrlo, es esencial utilizar de manera óptima los productos y servicios proporcionados por el sistema financiero y de seguridad social, estas decisiones informadas son clave fundamental para alcanzar una situación financiera sólida.

Términos y condiciones de contrato

Figura 17

Términos y condiciones de contrato de préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

El 51,04% de los encuestados tienen problemas para comprender o manejar los contratos financieros, especialmente en aspectos como la tasa de interés, que puede ser

variable, compuesta o simple, así mismo, con el cálculo de los pagos mensuales, los plazos y la distribución de la cuota que puede resultar desconcertante para los clientes.

En contraste, el 48,96% de los encuestados demuestra un nivel diferente de comprensión de los aspectos declarados en los contratos financieros. Esta diferencia se debe principalmente a la falta de educación financiera, pues algunos clientes no buscan asesoramiento adecuado antes de adquirir un préstamo; es así que, para abordar este problema resulta fundamental que todas las instituciones financieras, bajo la supervisión de la entidad reguladora correspondiente, implementen iniciativas de educación financiera dirigidas a sus clientes, empleados y al público en general.

Por lo tanto, la dificultad para entender los términos y condiciones de los contratos se debe a una combinación de factores que incluyen la complejidad del lenguaje legal, la falta de transparencia por parte de las instituciones financieras, la educación financiera limitada y la asimetría de información. Para abordar este problema, es importante promover la educación financiera, fomentar la transparencia en los contratos y, en algunos casos, simplificar la redacción de los términos y condiciones para que sean más accesibles para el público en general.

Sin embargo, algunas entidades alrededor del mundo han expresado preocupación por su inclusión en la mayoría de los países, incluido Ecuador, para que puedan tomar las decisiones correctas en sus economías individuales y así evitar el riesgo de sobreendeudamiento y conducir a la ruina financiera.

Si bien, a nivel nacional los consumidores de servicios financieros necesitan adquirir conocimientos acerca de los principios fundamentales de las finanzas. Esto les permitirá evaluar los posibles beneficios y riesgos asociados con cualquier préstamo o inversión. Además, es crucial que puedan comprender las condiciones y cláusulas legales de los servicios financieros para tomar decisiones informadas y, en caso de detectar una posible violación de sus derechos, puedan ejercerlos adecuadamente, una preocupación compartida por un 45% de los consumidores financieros.

Por lo tanto, Ecuador a partir del año 2013, los bancos privados, en colaboración con entidades gubernamentales, han impulsado una nueva iniciativa destinada a fortalecer la cultura financiera de los usuarios. En este contexto, los bancos privados han enfocado sus esfuerzos en la educación financiera desde diversos ángulos. Esto incluye la implementación de programas educativos dirigidos a niños en escuelas y jóvenes en

colegios, utilizando enfoques didácticos y lúdicos para facilitar el aprendizaje sobre finanzas. Además, se han desarrollado iniciativas educativas orientadas a promover una cultura de ahorro en todo el país.

La Asociación de Bancos Privados (Asobanca) sostiene que solo las personas que poseen conocimientos sobre cómo ahorrar y gestionar sus finanzas personales de manera cuidadosa y prudente están en condiciones de asumir de manera responsable el riesgo financiero que conlleva cualquier obligación financiera, tanto para ellos como para sus familias (Asobanca, 2016).

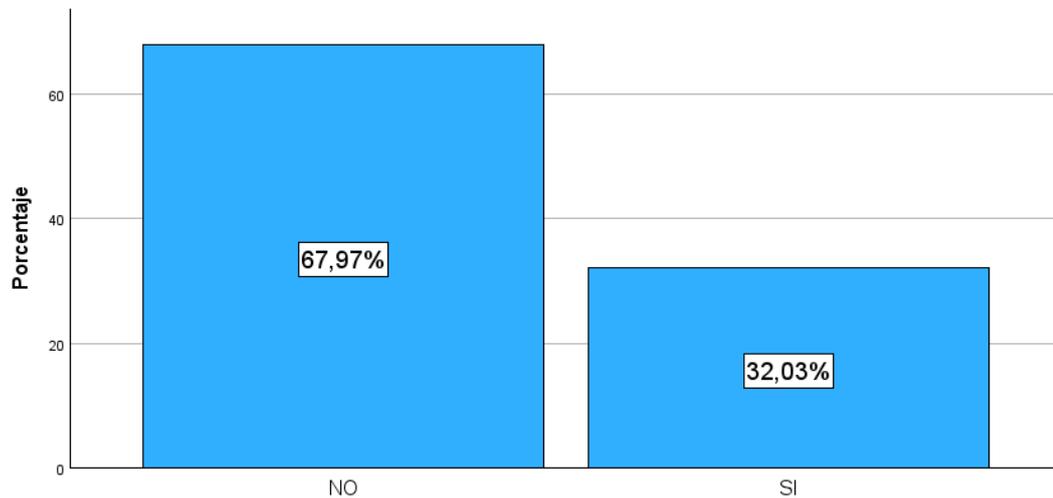
Se propone que la banca privada en Ecuador intensifique sus programas de educación financiera, enfocándose en la expansión de capacitaciones y talleres dirigidos a los sectores vulnerables de cada provincia. Actualmente, la mayoría de los beneficiarios son clientes, empleados y estudiantes, por lo que es crucial ampliar el alcance para incluir a las comunidades locales que pueden necesitar más educación financiera.

Peñarrieta Quezada (2019) que recopiló datos de tres provincias ecuatorianas: Loja, Machala y Zamora, a través de 740 encuestas, arrojó conclusiones significativas sobre la necesidad de una estrategia nacional de educación financiera con el 18% en Loja, 24% en Machala y 15% en Zamora, señalan la necesidad de desarrollar una estrategia nacional integral, estos hallazgos destacan la urgencia de coordinar los esfuerzos de todas las instituciones involucradas para mejorar los niveles de educación financiera en el país.

Rendimiento o tasa de intereses

Figura 18

Refinanciación de préstamo



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

El 32,03% de los encuestados refinanció su deuda crediticia previamente adquirida en algún momento, se determinó que una considerable proporción de la muestra reconoció la importancia de reestructurar sus obligaciones financieras, esta acción refleja la búsqueda de estrategias para reducir las tasas de interés, extender plazos o modificar otras condiciones de sus préstamos. Estos hallazgos también pueden interpretarse como una señal de la conciencia de los encuestados sobre la necesidad de optimizar su situación financiera.

Por otro lado, el 67,97% restante no ha recurrido a la refinanciación de sus préstamos, lo que indica que mantuvieron sus condiciones originales de préstamo sin necesidad de reestructurarlas, esto se debe a la falta de conocimiento, la complejidad del proceso, la desconfianza y otros factores pueden contribuir a que un gran porcentaje de personas no recurra a la refinanciación de préstamos, a pesar de que esta podría ser una estrategia financiera beneficiosa para mejorar sus condiciones y reducir la carga de la deuda.

Ramsey (2020) enfatiza que, al refinanciar sus préstamos y obtener tasas de interés más reducidas, los prestatarios tienen la oportunidad de generar ahorros significativos a lo largo del periodo de reembolso. Esto se debe a que los pagos de intereses son una parte significativa de los pagos mensuales de un préstamo al reducir las tasas de interés, se reduce la cantidad total de intereses pagados durante la vida del préstamo de

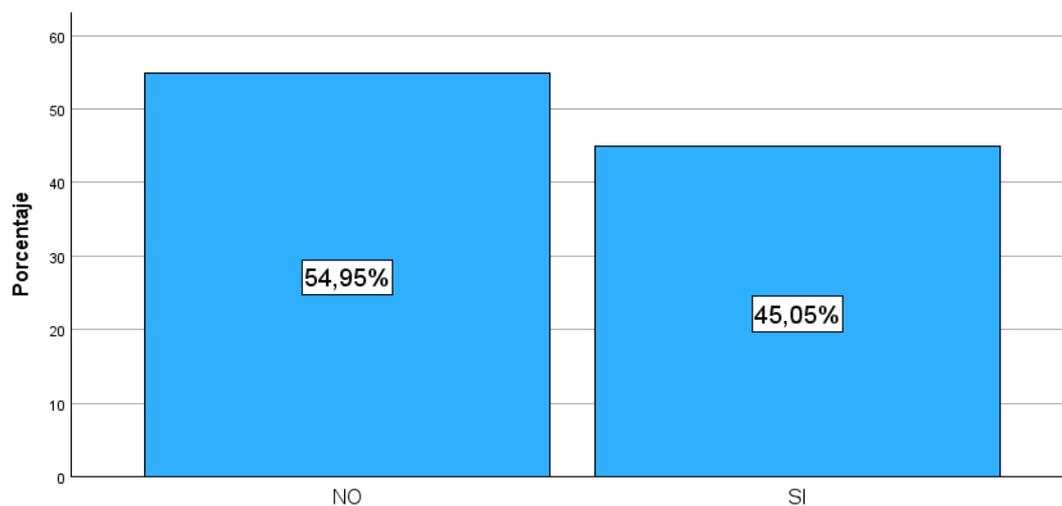
manera responsable y como parte de un plan financiero sólido que incluya la gestión adecuada de la deuda y la construcción de un futuro financiero más saludable.

Si bien, los clientes de las instituciones financieras de la ciudad de Machala refinancian préstamos por una variedad de razones, que pueden incluir la búsqueda de tasas de interés más bajas, la mejora de los términos del préstamo, la consolidación de deudas y la adaptación a cambios en sus circunstancias financieras. Esto comprueba que la refinanciación puede ser una estrategia efectiva y financiera para mejorar la situación financiera a corto y largo plazo, por ende, es importante aconsejar a los prestatarios que busquen tasas de interés competitivas y condiciones que se ajusten a sus necesidades específicas.

Comprensión de las finanzas

Figura 19

Nivel de comprensión financiera



Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta

El 54,95% de los encuestados no están satisfechos con su comprensión de sus finanzas. Esto sugiere que un número significativo de personas puede tener dificultades para comprender completamente los detalles financieros de sus préstamos. Por otro lado, el 45,05% de los encuestados dijeron que estaban satisfechos con lo bien que entendían sus finanzas, lo que indica que estas personas tienen un buen conocimiento de los aspectos financieros de su préstamo. Esto puede ser un indicio de la solidez y fortaleza económica

de las instituciones bancarias del país, ya que clientes informados suelen ser más prudentes en su gestión financiera y menos propensos a enfrentar problemas de deuda. Además, la satisfacción de aquellos que comprenden sus finanzas puede reflejar la capacidad de los individuos para asignar una parte de sus activos a reservas para afrontar eventualidades futuras. Esto es una práctica financiera responsable que ayuda a garantizar la seguridad financiera a largo plazo.

Es importante señalar que la muestra utilizada en el estudio del Banco Central del Ecuador (BCE) es relativamente pequeña y, por lo tanto, es posible que no represente completamente la realidad del alcance de los programas que el banco ha estado implementando desde 2013. Sin embargo, el estudio ha arrojado hallazgos significativos en relación con la comprensión de las finanzas personales en Ecuador. Este hallazgo resalta que muchos ecuatorianos enfrentan dificultades en la comprensión de las finanzas personales y subraya que aproximadamente la mitad de la población no cuenta con una cuenta bancaria. Estos datos sugieren que existe una brecha significativa en la educación financiera y el acceso a servicios financieros en el país.

En 2016-2017, el BCE llevó a cabo una encuesta entre 4.442 ciudadanos. Los resultados mostraron que sólo 165 personas recibieron charlas o materiales de educación financiera, en su mayoría hombres (76%). Sorprendentemente, a pesar del mandato de 2013 de la Superintendencia de Bancos, todavía existe un desconocimiento sobre la gestión adecuada de las finanzas personales. Este mandato requiere que las instituciones financieras desarrollen programas educativos para sus clientes, empleados y el público.

En la ciudad de Machala, Banco Pichincha ha tomado una decisión estratégica para ampliar sus flujos de ingresos. Esto se ha traducido en que los clientes leales aumenten los depósitos y las solicitudes de préstamos, lo que a su vez contribuye a las impresionantes ganancias del banco. El poderío financiero del banco asegura a sus clientes estabilidad y cobertura integral en la gestión de sus finanzas personales. La sólida posición financiera del banco respalda esta estabilidad, brindando a los clientes la tranquilidad de que sus intereses están protegidos y sus metas financieras respaldadas.

4.2. Conclusiones

El nivel de endeudamiento de crédito de los clientes de la ciudad de Machala se evidencio que existe una preferencia por el tipo de crédito comercial con un monto de hasta \$12,000 y una preferencia de endeudamiento a largo plazo por más de 48 meses, las personas consideraron una mejor alternativa el pagar cuotas mensuales menores, pero a mayor plazo para poder cubrir mes a mes con sus obligaciones crediticias y así evitar sobreendeudarse.

Machala ha demostrado contar con clientes que han logrado efectuar sus pagos de manera oportuna con un 61% donde los clientes han mencionado tener un buen historial crediticio de pagos, y de la lista de instituciones financieras registradas en la ciudad de Machala se observó que existe un mayor porcentaje de clientes que optan por los servicios del Banco Pichincha con 14,58%, seguido del Banco de Machala con un 12,24% y por último el Banco de Guayaquil con un 11,46%, su elección se debe a que existe una gran cantidad de estas instituciones en varias regiones del país lo que ha generado una sensación de confianza y seguridad entre los clientes.

Dentro de las obligaciones financieras por créditos otorgados a clientes se determinó que las instituciones no están asesorando de manera oportuna a las personas que buscan financiarse, solo un 22,92% afirmo tener información de los riesgos y oportunidades de los productos y servicios financieros que adquirieron, además se evidencio que un 80,21 % de los encuestados no conocen como crear un cronograma para amortizar sus préstamos, así mismo un 64,84% afirmo no tener conocimiento adecuado de los costos y comisiones asociados a los productos o servicios financieros que obtuvieron al adquirir el préstamo.

La educación financiera de los clientes es relativamente baja, el 54,95% afirmo no estar satisfecho con su comprensión sobre las finanzas debido a dificultades para comprender completamente los detalles financieros de sus préstamos, un 44,05% de los participantes admiten no tener certeza acerca de cuánto representa la tasa de interés en su préstamo, lo que tiene implicaciones significativas en su capacidad de administrar la deuda de manera efectiva.

Así mismo un 51% tienen problemas para comprender o manejar los contratos financieros porque existe un déficit en cuanto a la educación financiera donde los clientes no buscan asesoramiento adecuado antes de adquirir un préstamo, este es un punto clave

dentro de los prestamos porque aquí es donde se determinan todas las cláusulas y condiciones para llevar a cabo de manera oportuna cualquier tipo de préstamo gestionado en las instituciones financieras.

4.3. Recomendaciones

Es fundamental que las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mejoren la transmisión de información de los programas de educación a través de incentivos donde ofrezcan recompensas o reconocimientos a los clientes que completen los programas. Esto puede incluir descuentos, acceso a servicios especiales o incluso certificados de finalización, donde a su vez se dé un seguimiento y una evaluación constante de los programas de educación financiera para asegurarse de que sean efectivos y se adapten a las necesidades cambiantes de los consumidores.

Así mismo, es recomendable que los clientes busquen programas de educación financiera antes de adquirir un préstamo, la Superintendencia de Bancos, el Banco de Desarrollo del Ecuador entre otros, ofrecen una capacitación presencial y online, donde facilitan las herramientas y conocimientos necesarios para que puedan gestionar eficazmente las finanzas con el fin de reducir los riesgos al mínimo.

Dado que se observa una inclinación hacia el endeudamiento a largo plazo, resulta imperativo que los clientes reciban una orientación adecuada en lo que concierne a la elección de plazos y montos de crédito que sean congruentes con sus capacidades financieras. Es esencial que las instituciones financieras conduzcan una evaluación más rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, recomendando de manera precisa plazos y montos de crédito apropiados. Además, se sugiere que se promueva una mayor diversificación de productos financieros, incluyendo opciones de crédito a corto plazo, para brindar a los clientes más flexibilidad en su endeudamiento.

Asimismo, se debe impulsar activamente la colaboración con organizaciones educativas como la Universidad Técnica de Machala, con el propósito de alcanzar a un público más amplio. En colaboración con el ente rector de la universidad Jhonny Pérez Rodríguez, donde se den a conocer programas destinados a mejorar el uso correcto de los créditos financieros como, el cálculo de las tasas de interés y la interpretación de los contratos crediticios para generar una educación financiera sólida que permita a los clientes tomar decisiones informadas y gestionar sus finanzas de manera más efectiva.

4.4 Referencias

- Acosta, A. D. (2020). Paradigmas de investigación científica. Abordaje desde la competencia epistémica del investigador. *ARRANCADA*, 20(37), 211-225.
<https://revistarrancada.cujae.edu.cu/index.php/arrancada/article/download/331/233/931>
- AGUIRRE-LANDA, G.-A. A.-M. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía. *Espacios*, 41(32), 264-278.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Altamirano, K. (2018). ESTUDIO DEL RIESGO FINANCIERO (5C) BAJO EL ENFOQUE DIFUSO.
www.redalyc.org/journal/5711/571167817004/html/
- Anaya, O. (2016). finanzas para no financieros. *CENGAGE Learning.*, 40-59.
- Arias, P., & Gutiérrez, J. C. (2022). Encuesta de demanda de inclusión financiera.
<https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-12/Encuesta%20de%20demanda%202022%20VF.pdf>
- Asobanca. (2016). Asociación de Bancos Privados del Ecuador. <https://www.asobanca.org.ec/>
- Avalos Quizhpi & Berrú Román. (2020). Informalidad y Pobreza en el Ecuador. *Escuela Politécnica Nacional EPN.*, 3-5.
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Didasc@lia*, 11(3), 62-79.
- Barriga, N. (2020). La concentración productiva como determinante de la oferta de crédito en América Latina. *Revista Internacional De Administración*(6), 157-186.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.7>
- Beltran, M., & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Borbolla, S. P. (2 de Agosto de 2022). *Pauta*. Informe de Deuda Morosa:
<https://www.pauta.cl/nacional/deudores-morosos-aumentaron-por-tercer-trimestre-consecutivo#:~:text=%C3%BAltimos%2048%20meses.-,A%20junio%20de%202022%2C%20en%20Chile%20se%20registraron%204.142.633,m%C3%A1s%20bajos%20en%2048%20meses.>
- Briones, J. C., & Lalangui, J. (2017). Estudio sobre el incremento de créditos en las instituciones financieras privadas en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 178-193.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/383/1320>
- Cadena Muncha Erika, M. G. (2021). ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL MUESTREO ALEATORIO EN DIFERENTES CASOS DE ESTUDIO, UNA REVISIÓN DE LITERATURA. *TAMBARA*, 14(83), 1200-1211. https://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/MuestreoAleatorio_Rodriguez-et-al.pdf
- Castellanos, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). <https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>

- Cedeño, A., & Bravo, V. (2020). Las instituciones financieras y su aporte al sector microempresarial ecuatoriano. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA*, 4(7), 19-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0032>
- CMF. (2020). *EDUCA*. ¿Que es el crédito?: <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html#:~:text=El%20cr%C3%A9dito%20es%20un%20pr%C3%A9stamo%20de%20dinero%20que%20una%20parte,que%20no%20tuvo%20ese%20dinero.>
- Coba, G. (24 de Diciembre de 2022). *PRIMICIAS*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/salario-ecuatorianos-debajo-pandemia-oit/#:~:text=La%20OIT%20explica%20que%20el,la%20generaci%C3%B3n%20de%20empleo%20adecuado.>
- Cobos, E. (30 de Abril de 2019). *GESTION DIGITAL*. <https://revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/el-32-de-la-poblacion-adulta-ecuatoriana-accede-productos-financieros#:~:text=EL%20CR%C3%89DITO%20ES%20EL%20PRODUCTO%20M%C3%81S%20SOLICITADO&text=En%20cifras%20globales%2C%20el%2028,productos%20banca>
r
- Cornejo, E., Umaña, B., Guiñez, N., Muñoz, D., & Mardones, C. (2017). Endeudamiento y educación financiera del adulto joven en Chile. *Revista Academia & Negocios*, 3(17), 33-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6229834>
- Dave Ramsey. (Noviembre de 17 de 2020). Renovacion del dinero total, Edicion clasica español. (D. Ramsey, Ed.) *AbeBooks*(13), 150-167. https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=31578967814&searchurl=isbn%3D9780785239079%26sortby%3D17&cm_sp=snippet-_-srp1-_-title1
- Eliana Michelle Ordóñez-Granda, C. I.-Z.-Á. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Encalada Ramirez, A. C. (2022). Una mirada a la educacion Financiera. *Ciencia Latina*, 6(5), 137-151. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3065
- EuropaPress. (26 de mayo de 2019). Economia Finanzas: <https://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-economia-finanzas-quebra-lehman-brothers-afecto-mas-11000-clientes-espana-1148-millones-20090526181703.html>
- Flora, P. M., & Katia, R. H. (2018). Costos y gastos, su relacion con los resultados financieros de una empresa de transporte. *Valor Contable*, 5(1), 9-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v5i1.1245>
- Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Galán, J. S. (2023). *Economipedia*. Obligacion Financiera: <https://economipedia.com/definiciones/obligacion.html>

- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Uisrael Revista Científica*, 5(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Gómez, G., Barranzuela, J. A., & Ojeda, L. M. (2022). El crowdlending como alternativa de financiamiento para las mipymes del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(23), 161-177.
- González, J. d., Medina, F. E., & García, M. L. (2021). Factores de éxito en el financiamiento para Pymes a través del Crowdfunding en México. *REMEF*, 16(2), e471.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21919/remef.v16i2.471>
- Guerra, J. L. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/j.ctvxcrxxz>
- Guillermo, B. V. (2003). LA TASA DE INTERÉS: INFORMACIÓN CON ESTRUCTURA. *Estudios Gerenciales*(86), 39-50. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21208603>
- Guirao Goris, S. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2).
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Gutiérrez, Z. R., & Sánchez, A. M. (2017). Determinantes de la estructura de vencimiento de la deuda en las empresas no cotizadas de los sectores industrial y de la construcción en Colombia de 2008 a 2014. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(45).
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.devd>
- Hampton, J. J. (2017). En J. J. Hampton, *FINANCIAL DECISION MAKING: CONCEPTS, PROBLEMS, AND CASES* (4 ed., Vol. 4, pág. 576). Durham-CA, CA,, Estados Unidos de America: Prentice Hall. <https://doi.org/9780133152500>
- Hernández, M. (2022). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*.
https://www.seps.gob.ec/portfolio_page/global-money-week-o-semana-mundial-del-dinero-arranca-desde-el-21-al-27-de-marzo/
- Iregui-Bohórquez, A. M.-B.-G.-U. (2016). Determinantes del acceso al crédito formal e informal: Evidencia de los hogares de ingresos medios y bajos en Colombia (No. 956). Banco de la Republica de Colombia. *Borradores de Economía*, 25(956), 1-76.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32468/be.956>
- Keynes, J. M. (2017). TEORÍAS ALTERNATIVAS DE LA TASA DE INTERÉS. *Revista de Economía Institucional*, 19(36), 335-346. <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v19n36/0124-5996-rei-19-36-00335.pdf>
- Marian Cabrera Soto, C. L. (Enero de 2022). Criptomonedas: ¿qué son y qué pretenden ser? (C. I. Marian Cabrera, Ed.) *Economía y Desarrollo*, 116(1), 01-02. Retrieved 30 de abril de 2021, from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842022000100008#:~:text=Una%20criptomonedas%20criptodivisa%20\(del%20in gl%C3%A9s,verificar%20la%20transferencia%20de%20activos.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842022000100008#:~:text=Una%20criptomonedas%20criptodivisa%20(del%20in gl%C3%A9s,verificar%20la%20transferencia%20de%20activos.)
- Mavila, D. (2004). GARANTÍAS CREDITICIAS. *Industrial Data*, 7(1), 61-64.
- Milanta, J. A. (2017). El sobreendeudamiento crediticio y su implicancia en las instituciones financieras y en la sociedad. *CHAMP OKOKO*, 131-144.

- Ordóñez-Granda, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Fundacion Koinonia*, 5(10), 195-225. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Orgaz, C. (18 de enero de 2023). *BBC News Mundo*. Por qué Japón es el país más endeudado del mundo (y cómo se explica que aún le sigan prestando dinero): <https://www.bbc.com/mundo/noticias-64297210#:~:text=La%20raz%C3%B3n%20de%20tan%20abultada,obligado%20a%20ga%20star%20por%20ellos>.
- Osorio, N. G. (2013). La Crisis Financiera del Ecuador, 1998-2000. *Economía y Negocios*, 4(1), 5-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.29019/eyn.v4i1.160>
- Pablo Lopez. (26 de febrero de 2022). Valoración financiera. (P. Lopez, Ed.) *Universitaria Ramón Areces*, 6(3). <https://www.marcialpons.es/libros/valoracion-financiera/9788480045094/>
- Pacheco, J. L. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://doi.org/E-ISSN: 2600-5913>
- Penfold, M., & Curbelo, J. L. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Cyningular. https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Pereira, Y. A. (2019). La Reforestación como Estrategia Ambiental para la Conservación de. *Revista Cientific*, 4(13). <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.9.182-199>
- Quevedo, J. Z. (10 de enero de 2019). *PANORAMICA*. La morosidad en la Alianza del Pacífico: <https://www.panoramical.eu/columnas/la-morosidad-en-la-alianza-del-pacifico-javier-zuniga/>
- Quezada, Peñarreta y Dominguez. (04 de marzo de 2019). Educación financiera y factores determinantes: Evidencias desde Ecuador. (P. D. Quezada, Ed.) *Revista Espacios*, 40(7).
- Ramirez, A. C., Pasaca, D. P., González, V. C., & Pasaca, V. A. (2022). Una mirada a la educación financiera. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 137-151. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3065
- Ramos, A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. *Desde el Sur*, 13(1), 1-22. <https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-0011>
- Rivera, A. H. (2023). Brecha de género en la confianza de productos y servicios financieros desde la perspectiva del comportamiento. *Revista Finanzas y Política Económica*, 15(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v15.n1.2023.10>
- Romero, R. (27 de Octubre de 2022). *ASOBANCA*. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/10/2022-10-27-BP-Radiografia-de-Credito.pdf>
- Ronquillo, C. J., Zuleta, F. O., Pastas, A. L., & Gutiérrez, E. R. (2018). Evolución de los ingresos por servicios financieros de la banca privada ecuatoriana para el período 2013-2017. *Espacios*, 39(47), 3. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p03.pdf>

- Salamanca, O. (2020). Cómo escribir un artículo científico. *CES Medicina*, 34(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.2.9>
- Sánchez, S. E., Condori, W. A., Huamaní, O. L., Alcántara, R. V., & Garcés, J. S. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Valor Contable*, 7(1), 37-49.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Santillán, A. G., García, E. M., & Montes, M. S. (2017). CONOCIMIENTO FINANCIERO Y SU IMPORTANCIA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS PARA ELEGIR LA MEJOR OPCIÓN PARA PAGAR DEUDAS. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD*, 1(2), 243-256.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n2.v2.889>
- Sarmiento & González. (2018).
- Serrano, J. L. (31 de Diciembre de 2019). Herramientas del big data y fintech para prevenir y aliviar el sobreendeudamiento del consumidor: Una propuesta. (D. Juan Luis Goldenberg, Ed.) *Revista Chilena De Derecho Y Tecnología*, 8(2), 5-32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-2584.2019.54051>
- Vargas, A. (12 de septiembre de 2023). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera. (A. H. Garcia, Ed.) *Scielo*, 24(2).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>
- Villagómez & Saucedo. (2020). Análisis de la solidez del sistema ecuatoriano. *Observatorio de la Economía latinoamericana*, 11(1), 9-30.
- Villamuera, J. (15 de Septiembre de 2022). *EOM*. ¿Qué supuso la quiebra de Lehman Brothers?:
<https://elordenmundial.com/que-supuso-quiebra-lehman-brothers/>
- VIZHÑAY, Á., & SAMANIEGO, A. (2019). Determinantes del acceso al crédito en el Ecuador. *Revista Espacios*, 40(13), 25.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/19401325.html>
- Wambra. (8 de Marzo de 2022). *Viviana Erazo*. Comunidades y Derechos:
<https://wambra.ec/23-anos-feriado-bancario-ecuador/#:~:text=%C2%BFpor%20qu%C3%A9%20estaban%20en%20quiebra,el%20Sudeste%20Asi%C3%A1tico%20en%201997.>
- Zuleta. (2019). La inclusión financiera. *Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 58-72.