INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Desarrollo de un estudio sobre los retos que enfrentan las personas sin historial crediticio en la banca privada dirigida a la población del Centro Histórico de Quito, durante el 2025.

Silvia Paola Freire Cobeña

Susana Graciela Ponce Andrade

Administración

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración de Empresas

Quito, 20 de abril de 2025.

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Desarrollo de un estudio sobre los retos que enfrentan las personas sin historial crediticio en la banca privada dirigida a la población del Centro Histórico de Quito, durante el 2025.

Silvia Paola Freire Cobeña

Susana Graciela Ponce Andrade

Itzel López, Ing.

Quito, 20 de abril de 2025.

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Silvia Paola Freire Cobeña

Código estudiante: 2233

Cédula de identidad: 1715528863

Nombres y apellidos: Susana Graciela Ponce Andrade

Código estudiante: 2206

Cédula de identidad: 1711520591

Lugar y fecha: Quito 20, abril de 2025.

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Hoy, al llegar al final de esta etapa tan importante y significativa de mi vida, solo puedo agradecer de todo corazón a quienes han sido mi soporte, mi fuerza y mi inspiración.

A mi esposo, por ser mi compañero incondicional, por su paciencia, amor y apoyo constante en cada paso de este camino. Gracias por creer en mí, por todas esas veces que me animaste a seguir cuando sentía que no podía más.

A mis hijas, mis pequeñas grandes maestras, quienes son mi mayor inspiración. Su sonrisa, su ternura y su amor siempre han sido mi impulso a seguir adelante, gracias por recordarme que cada día vale la pena luchar y que los sueños sí se pueden alcanzar con dedicación y sacrificios, gracias por entender mis ausencias y por iluminar mis días con su presencia. Este logro también es para ustedes.

A mis padres, Papi Rigo y Paty por ser el pilar sobre el que construí mis sueños. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la responsabilidad, a no rendirme y por estar ahí en cada paso. Su ejemplo ha sido mi guía y su apoyo, mi mayor motivación.

A todos ustedes, gracias por caminar conmigo en esta etapa tan importante de mi vida. Este logro no habría sido posible sin su amor, paciencia y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Culminar esta etapa no ha sido fácil, ha sido un camino lleno de aprendizajes, desafíos y crecimiento personal, pero nada de esto hubiera sido posible sin el apoyo de todas las personas que más amo.

Agradezco a Dios por cada día de vida, por la sabiduría y fortaleza que me ha dado a no rendirme para haber llegado hasta aquí.

Mi agradecimiento a mi esposo, por haberme apoyado desde el inicio de esta aventura, por ser mi soporte, gracias por creer en mí y compartir esta alegría.

A mis padres por haberme enseñado a ser una persona de bien, con principios y responsable, gracias por cada sacrificio, por cada palabra de aliento para nunca rendirme, su ejemplo de trabajo y honestidad han sido el mejor ejemplo para ser la persona que soy.

A mis hijas quienes, con su alegría, su amor y sus abrazos sinceros me recordaban que ellas eran la razón de mi esfuerzo, Este logro también es para ustedes mis pequeñas princesas.

A mis compañeros, quienes compartimos trabajos, gracias por compartir este camino de aprendizajes, desvelos y logros.

A todos ustedes mis más sinceros agradecimientos, gracias por haber formado parte de esta gran travesía. Ahora lo podemos decir con gran orgullo ¡Lo logramos!

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación lo dedico con todo mi amor, admiración y respeto a mis hijos: Carolina, Isabella y Eduardo.

Ellos son y siempre serán la razón principal de mis esfuerzos, mis sacrificios y mi constante deseo de superación.

Su existencia ha sido el motor que me ha impulsado a continuar, incluso en los momentos más difíciles, cuando parecía que el tiempo y la energía no alcanzaban. Gracias a su amor incondicional y su presencia en mi vida, encontré la fuerza para seguir adelante y culminar esta etapa tan importante.

Carolina, Isabella y Eduardo: cada uno de ustedes representa un pilar en mi vida. Su sonrisa, su ternura y su compañía han sido mi refugio y mi mayor motivación. Este logro académico no es solo mío, sino también de ustedes, porque en cada página de este trabajo, en cada noche de estudio y en cada momento de perseverancia, estuvieron presentes en mi pensamiento y en mi corazón.

Este título que hoy obtengo como profesional en Administración de Empresas es también un regalo para ustedes, como símbolo de que los sueños sí se cumplen y de que con esfuerzo, disciplina y amor se puede alcanzar cualquier meta. Espero que este ejemplo les inspire en el futuro a luchar por lo que desean, a creer en sí mismos y a nunca rendirse ante los obstáculos.

Con profunda gratitud y un amor infinito, les entrego este logro, con la promesa de seguir creciendo para brindarles siempre lo mejor de mí.

Con todo mi cariño,

Susana Ponce

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la salud necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres, Susana Andrade y José Ponce, por su amor incondicional, su constante apoyo emocional y económico, y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hijos, Carolina, Isabella y Eduardo Pozo, por ser mi mayor fuente de inspiración y motivación diaria. Cada uno de ustedes me impulsa a seguir adelante y dar siempre lo mejor de mí.

A mi hermana Teresa Silva, por su cariño, compañía y apoyo en todo momento. Su presencia ha sido un pilar fundamental durante este proceso.

A mis docentes de la carrera de Administración de Empresas, por compartir su conocimiento y orientarme a lo largo de esta formación académica. Su guía ha sido clave en mi desarrollo profesional.

A mis compañeros y amigos, con quienes compartí momentos de estudio, desafíos y aprendizajes que enriquecieron mi experiencia universitaria.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este proceso y contribuyeron a que hoy pueda alcanzar este logro.

Gracias a todos por ser parte de este camino.

RESUMEN

Esta investigación ahonda los obstáculos que enfrentan las personas que carecen de historial crediticio para obtener servicios bancarios en el Centro Histórico de Quito durante el 2025. El objetivo principal es identificar los impedimentos sucesivos e institucionales que obstaculizan el acceso financiero de este grupo y sugerir acuerdos prácticos. Para esto, se empleó una metodología de enfoque mixto, caracterizada por su naturaleza descriptiva, exploratoria y no experimental. Se emplearon entrevistas semiestructuradas para comerciantes, emprendedores y trabajadores informales a pequeña escala.

Los resultados manifiestan que los participantes creen que su acceso al crédito está impedido por la ausencia de un historial crediticio, a pesar de que poseen cuentas bancarias. Del mismo modo, se percibe que los datos bancarios no son explícitamente claros, y se cree que las entidades bancarias deben aclarar los riesgos financieros directamente para evitar el incumplimiento o los préstamos excesivos. La mayoría respalda la educación financiera desde etapas tempranas, para fomentar conciencia sobre su importancia.

Se ha deducido que la ausencia de recursos financieros en este sector está vinculada a altas tasas de inseguridad laboral, información errónea y prácticas bancarias insuficientes. Las instituciones financieras deben adaptar sus ofertas a la población, abogar por las iniciativas comunitarias de alfabetización fiscal y formar empresas cooperativas para fomentar prácticas prudentes de préstamos. Este estudio destaca propuestas específicas destinadas a mejorar la inclusión financiera y la accesibilidad en áreas urbanas caracterizadas por una significativa informalidad económica.

Palabras Clave: Historial crediticio, servicios financieros, sobreendeudamiento, productos financieros, empleo informal, desempleo, inclusión financiera, refinanciamiento, riesgo crediticio, banca privada.

ABSTRACT

This study examines the obstacles faced by individuals without a credit history in accessing banking services in the Historic Center of Quito in 2025. The primary objective is to identify the systemic and institutional barriers to financial inclusion for this population and propose practical solutions. A mixed-methods approach was employed, characterized by its descriptive, exploratory, and non-experimental nature. Data were collected through semi-structured interviews with merchants, entrepreneurs, and small-scale informal workers.

The findings indicate that participants perceive the absence of a credit history as a major barrier to obtaining credit, despite maintaining active bank accounts. Additionally, there is a widespread belief that banks do not provide sufficiently clear information regarding financial risks, which could lead to defaults or excessive borrowing. Most participants advocate for the introduction of financial education from an early age to foster greater financial awareness.

It was further inferred that limited access to financial resources in this sector is closely tied to high rates of job insecurity, misinformation, and inadequate banking practices. The study recommends that financial institutions adapt their services to meet the needs of this population, promote community-based financial literacy initiatives, and establish cooperative frameworks to encourage responsible lending. Overall, this research offers specific proposals aimed at enhancing financial inclusion and accessibility in urban areas marked by significant economic informality.

Keywords: Credit history, financial services, over-indebtedness, financial products, informal employment, unemployment, financial inclusion, refinancing, credit risk, private banking.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I 15

INTRODUCCIÓN 15

1.1. Planteamiento del Problema 15

1.2. Justificación 16

1.3. Alcance 18

1.4. Objetivos General y Específicos 18

CAPÍTULO II 20

MARCO TEÓRICO 20

2.1. Definición de Riesgo Crediticio y Clasificación 20

2.2. Regulaciones Gubernamentales 21

2.3. Estrategias para la Eliminación del Riesgo Crediticio 21

2.4. Conceptualización de la Educación Financiera 23

2.5. Impacto de la Educación Financiera 24

2.6. Normativa de la Educación Financiera 25

MARCO CONCEPTUAL 27

MARCO LEGAL 29

CAPÍTULO III. 31

MARCO METODOLÓGICO 31

3.1. Tipo de investigación 31

3.1.1. Según el propósito. 31

3.1.2. Según la manipulación de las variables 32

3.1.3. Según el tiempo de duración 33

3.2. Enfoque 33

3.3. Herramientas metodológicas. 34

3.4. Técnicas. 34

3.5. Estudios iniciales 34

3.6. Desarrollo 36

CAPITULO IV 37

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 37

4.1. Análisis de resultados 37

4.2. Interpretación y discusión de resultados 51

CONCLUSIONES 53

RECOMENDACIONES 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56

ANEXO A. ENCUESTA REALIZADA 58

ANEXO B: FOTOGRAFÍAS 62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operaciones de variables.....35

Tabla 2. Edad 37

Tabla 3. Ocupación actual.....38

Tabla 4. Cuenta bancaria en una institución financiera 39

Tabla 5. Conceptualización de historial crediticio.....40

Tabla 6. No tener historial crediticio dificulta acceso a productos. 41

Tabla 7. Factores de incumplimiento financiero.....42

Tabla 8. Importancia de historial crediticio al momento de solicitar un crédito 43

Tabla 9. Comparación de entidades financieras al momento de adquirir crédito.....44

Tabla 10. Tiempo invertido en entender el contrato. 45

Tabla 11. Conocimientos básicos de finanzas personales 46

Tabla 12. Información de productos bancarios.....47

Tabla 13. Información clara de productos bancarios. 48

Tabla 14. Refinaciamientos de créditos para evitar mora.....49

Tabla 15. Inclusión financiera en eduacción básica.....50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organizador de variables dependientes 34

Figura 2. Organizador de variables independientes. 35

Figura 3 Calculadora de muestra. 36

Figura 4. Tabulación de porcentaje pregunta 1. 37

Figura 5. Tabulación de porcentaje pregunta 2. 38

Figura 6. Tabulación de porcentaje pregunta 3. 39

Figura 7. Tabulación de porcentaje pregunta 4. 40

Figura 8. Tabulación de porcentaje pregunta 5. 41

Figura 9. Tabulación de porcentaje pregunta 6. 42

Figura 10. Tabulación de porcentaje pregunta 7. 43

Figura 11. Tabulación de porcentaje pregunta 8. 44

Figura 12. Tabulación de porcentaje pregunta 9. 45

Figura 13. Tabulación de porcentaje pregunta 10. 46

Figura 14. Tabulación de porcentaje pregunta 11. 47

Figura 15. Tabulación de porcentaje pregunta 12. 48

Figura 16. Tabulación de porcentaje pregunta 13. 49

Figura 17. Tabulación de porcentaje pregunta 14. 50

Figura 18. Emprendimiento venta de sombreros Centro Histórico de Quito 62

Figura 19. Emprendimiento venta de camisetas Centro Histórico de Quito 62

Figura 20. Emprendimiento de venta de ropa Centro Histórico de Quito 63

Figura 21. Emprendimiento venta de flores Centro Histórico de Quito 63

Figura 22. Panadería Centro Histórico de Quito 64

Figura 23. Peluquería Centro Histórico de Quito 64

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En el ámbito financiero global, el acceso a productos y servicios bancarios se ha vuelto un indicador clave de inclusión económica y bienestar social. Sin embargo, la falta de historial crediticio continúa siendo un obstáculo significativo para millones de personas en el mundo. Según el Banco Mundial, cerca de 1.700 millones de personas carecen de acceso a servicios financieros formales, muchas de ellas debido a la ausencia de un historial crediticio. Esta situación afecta especialmente a los países en vías de desarrollo, donde gran parte de la población no ha tenido contacto con instituciones bancarias, limitando su capacidad para acceder a créditos, seguros y otros servicios que impulsan el desarrollo económico.

En Quito el acceso a un crédito y a los servicios de los bancos sigue siendo un reto, especialmente en sectores con mayor vulnerabilidad, como las personas que viven en sectores urbanos o rurales. Según datos del Banco Central del Ecuador, más del 40% de la población del país no cuenta con un historial de crédito que les permita acceder fácilmente a servicios bancarios. El Centro Histórico de Quito, a pesar de su gran historia cultural y ser un área de gran interés económico y turístico, tiene una población considerablemente variada, que incluye pequeños comerciantes, trabajadores informales y familias de bajos recursos. Este porcentaje enfrenta varias negativas al acceder a servicios financieros, entre las que destacan la inestabilidad laboral y la falta de un historial de crédito.

En el Centro Histórico de Quito, las personas que buscan obtener un crédito en la banca y no tienen un historial financiero presentan un sin número de desafíos, como ser considerados clientes no confiables, lo que les limita a obtener un producto como préstamos personales, tarjetas de crédito o hipotecas.

Esta exclusión financiera crea consecuencias en los individuos y en el desarrollo económico de la zona, ya que restringe la posibilidad de emprender negocios, mejorar la vivienda o acceder a bienes de consumo.

El principal problema radica en que las políticas y prácticas de las instituciones bancarias privadas no están diseñadas para incorporar a personas sin historial crediticio. Esto genera una segmentación social en el acceso a servicios financieros, que impide la plena integración de estas personas en el sistema económico formal. Además, la falta de historial crediticio se prolonga, ya que, sin acceso a productos financieros, estas personas no pueden construir un historial que les permita superar esta barrera.

¿Cuáles son los retos que enfrentan las personas sin historial crediticio en el Centro Histórico de Quito para acceder a la banca privada y cómo superarlos en 2025?

1.2. Justificación

Este estudio contribuirá al campo de la inclusión financiera al explorar un contexto específico y poco estudiado: la situación de las personas sin historial crediticio en una zona histórica y urbana como el Centro Histórico de Quito. La investigación no solo brindara una visión más detallada de las barreras a nivel local, sino que también podría ser utilizada para comprender los retos que en ocasiones son similares en otras zonas de la ciudad con características económicas parecidas. Este estudio será importante para académicos, economistas y políticos que estudian el impacto de la inclusión financiera en el desarrollo económico.

Esta investigación quiere proporcionar beneficios significativos. Al estudiar las dificultades que tienen las personas sin un historial crediticio para obtener servicios financieros, esta investigación puede ayudar a los bancos a crear productos financieros más inclusivos y accesibles.

Las recomendaciones resultantes permitirán a la banca privada ajustar sus políticas para ampliar su base de clientes, creando productos adaptados a las necesidades de esta población. Asimismo, las autoridades locales y reguladores financieros podrán desarrollar programas de educación financiera y apoyo, basados en los hallazgos del estudio.

El estudio buscar tener un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de las personas en el Centro Histórico de Quito. El acceso a servicios financieros es un motor clave de crecimiento económico personal y comunitario. Facilitar el acceso al crédito para personas sin historial crediticio permitirá a estos ciudadanos invertir en sus negocios, adquirir bienes de primera necesidad, mejorar sus viviendas y acceder a otros servicios que mejoren su bienestar general. Esto contribuye no solo a su progreso personal, sino también al desarrollo económico de la zona, ya que incrementa la actividad económica local.

El estudio es viable en cuanto a recursos y tiempo, ya que se realizará en una zona específica del Centro Histórico de Quito, hay información que está disponible en la base de datos del banco central y la superintendencia, así como datos de bancos locales, esto nos garantizará obtener la información necesaria.

Además, se espera que las encuestas y entrevistas se realicen en un tiempo razonable dado el tamaño de la población que será estudiada.

Este estudio se alinea con los objetivos del gobierno actual el cual busca mejorar la inclusión financiera y reducir la pobreza. Uno de sus principales objetivos es garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios financieros para disminuir las desigualdades económicas.

Este trabajo es importante para abordar las problemáticas sobre la exclusión financiera en el Centro Histórico de Quito, ya que es una zona que presenta tanto retos como oportunidades para la banca privada y la población en general. El estudio no solo ampliara la compresión sobre la inclusión financiera, sino que también brindara soluciones prácticas para

mejorar la calidad de vida de la población de esta zona, además, este estudio estará enfocado en analizar las dificultades que enfrentan las personas sin historial de crédito y como podrían acceder a productos y servicios financieros de la banda privada.

1.3. Alcance

En el primer trimestre del 2025, investigaremos los desafíos que enfrentan las personas sin historial de crédito al intentar acceder a la banca privada en el Centro Histórico de Quito. Nuestro objetivo es analizar a fondo las dificultades que atraviesan estas personas al solicitar servicios financieros, buscamos identificar las posibles soluciones que faciliten su acceso a estos servicios.

Nos centraremos en como la percepción de los requisitos bancarios se relaciona con las condiciones económicas de las personas, con sus ingresos y estabilidad laboral.

El estudio se realizará en el Centro Histórico de Quito, un área con una alta concentración de pequeños comerciantes y niveles de ingresos diversos.

Es importante aclarar que solo nos enfocaremos en personas sin historial de crédito que busca acceder a bancos privados.

1.4. Objetivos General y Específicos

General

Analizar los retos que enfrentan las personas sin historial crediticio para acceder a servicios financieros en la banca privada del Centro Histórico de Quito, durante el 2025, con el fin de identificar posibles soluciones inclusivas.

Específicos

Identificar las barreras principales que la banca privada impone a las personas sin historial crediticio en el Centro Histórico de Quito.

Evaluar el impacto socioeconómico que tiene la falta de acceso a servicios financieros en esta población.

Proponer estrategias y recomendaciones que faciliten la inclusión financiera de personas sin historial crediticio en el ámbito bancario privado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de Riesgo Crediticio y Clasificación

El riesgo de crédito se entiende como la probabilidad de que un prestatario incumpla la obligación de pago contraída, esto es, en el caso de que el prestatario se vea en la imposibilidad de pagar, se originarían pérdidas para la entidad financiera o para el acreedor. El riesgo de crédito es uno de los principales riesgos a los que se enfrenta este sistema financiero, ya que podría comprometer la estabilidad de las instituciones que conceden crédito y la liquidez del mercado si se da una situación económica adversa.

El riesgo de crédito se clasifica de diversas formas, en función del origen y también del impacto. De entre las clasificaciones del riesgo de crédito, podemos mencionar la del riesgo de incumplimiento, el riesgo de concentración y el riesgo de deterioro de la calidad crediticia. El riesgo de incumplimiento se entiende como la probabilidad de que el prestatario y/o deudor no cumpla con la obligación de pago contraída; el riesgo de concentración se presenta cuando una entidad financiera tiene una alta exposición a un grupo reducido de clientes o a sectores económicos determinados, lo que puede incrementar su vulnerabilidad a las crisis sectoriales; el riesgo de deterioro de la calidad crediticia, en su parte que afecta a la probabilidad de que el prestatario pase por una etapa de dificultades financieras que se traducen en una disminución de su capacidad de pago, que a su vez afecta a su calificación crediticia.

Las entidades financieras gestionan el riesgo de crédito mediante modelos de evaluación de crédito en virtud de los cuales calcularán en última instancia si la capacidad de pago del solicitante permite tomar la decisión a favor o en contra de otorgar el crédito o el préstamo; de igual forma, contemplan la existencia de un historial crediticio positivo o

negativo y las garantías constituidas. Los respectivos modelos permiten obtener la viabilidad del préstamo o del crédito y las posibilidades de fraude de los solicitantes de crédito o de préstamos (Goel & Rastogi, 2023).

2.2. Regulaciones Gubernamentales

Las normas gubernamentales en materia de riesgo crediticio son imprescindibles para contribuir a la estabilidad y solidez del sistema financiero. Los gobiernos y organismos reguladores establecen normas que determinan las formas en que se realizan los desembolsos crediticios, que se regulan las formas de gestión del riesgo financiero y que se establezcan los correspondientes principios de transparencia en las operaciones de la actividad bancaria.

Entre las diversas normas se encuentran, entre otras, las normas de capitalización, que obligan a las entidades financieras a mantener suficiente nivel de reservas para afrontar posibles pérdidas adjudicadas a incumplimientos crediticios. El sistema también determina normas de divulgación de información que establecen los principios de la transparencia en la evaluación de la constancia de los riesgos y que permiten a los inversionistas y consumidores adoptar decisiones basadas en dicha información. Asimismo, una de las principales normas que se establece son los límites a la concesión de créditos con elevado de riesgo para evitar que las entidades financieras asuman exposiciones excesivas que puedan ponerles en riesgo. Un marco regulador también promueve la supervisión de las prácticas de otorgamiento de préstamos para evitar la otorgación irresponsable de crédito y, por lo tanto, crisis financieras que pueden ser provocadas por el sobreendeudamiento de los consumidores (Scott, Amajuoyi, & Adeusi, 2024) .

2.3. Estrategias para la Eliminación del Riesgo Crediticio

Con el objetivo de preservar el riesgo en la instalación de crédito, las entidades financieras están utilizando diferentes vías, que las ayudan a reducir la posibilidad de

incumplir con la obligación y también a dar seguridad a los créditos que otorgan. Las tácticas van orientadas a mejorar el manejo del riesgo, optimizar la toma de decisiones de evaluación de créditos y asegurar a su vez una mejor gestión financiera tanto a crédito como a los prestatarios.

Una táctica fundamental en este contexto es la diversificación de la cartera de crédito, lo que implica buscar distribuir los préstamos entre diversos sectores económicos o distintos tipos de prestatarios. De esta manera, se minimiza la exposición a un riesgo especifico y, a la vez, se protege a las entidades de posibles problemas financieros en un sector concreto.

Otra estrategia es usar sistemas adecuados para evaluar los créditos. Estos sistemas utilizan herramientas como el análisis de datos, inteligencia artificial y grandes volúmenes de información para hacer una evaluación más precisa y detallada de la capacidad del solicitante para que cumpla con sus pagos. Mediante la evaluación de grandes volúmenes de datos, el sistema establece patrones de comportamiento financiero, permitiéndole anticipar en mayor medida el riesgo de impago.

También ayudan a que se use mejor el tiempo y los recursos al evaluar el crédito, ya que disminuyen el riesgo de cometer errores al aprobar los préstamos.

Se puede pedir garantías o bienes como respaldo es una práctica común para reducir los riesgos si alguien no paga el préstamo. De esta forma, si se exige bienes para asegurar el crédito, los bancos pueden recuperar parte del dinero si hay incumplimiento en los pagos, lo que ayuda a reducir las pérdidas. Así, se comprenderán las garantías tanto como bienes inmuebles o vehículos, así como en el ámbito de las inversiones financieras, y que actuará como un mecanismo de protección/cobertura para el prestamista. La necesidad de producir garantías también evidencia la responsabilidad del prestatario, ya que se compromete a seguir una conducta financiera correcta a fin de evitar la pérdida de su activo (Omowole, Urefe, Mokogwu, & Ewim, 2024).

Asimismo, la educación financiera es también clave para la reducción del riesgo crediticio. Con programas de toma de conciencia y formación, se espera que los prestatarios sean capaces de mejorar su gestión financiera; apreciar la importancia de tener un historial crediticio saludable y evitar situaciones de sobreendeudamiento. En general, muchas entidades bancarias y muchos gobiernos han realizado programas de educación financiera en la población general que promueven el uso responsable del crédito y evitan situaciones de morosidad.

Además, se tienen en cuenta las estrategias de refinanciamiento y reestructuración de la deuda a fin de evitar la morosidad. Este tipo de medidas permiten ajustar las condiciones de pago de los deudores en apuros, eludir incumplimientos y facilitar la recuperación del crédito otorgado. En muchos casos, los bancos ofrecen opciones de refinanciamiento que pueden incluir la ampliación del plazo de pago, la reducción de las tasas de interés o la posibilidad de consolidar deudas en un solo crédito que tenga mejores condiciones. Estas soluciones permiten que el prestatario pueda aliviar la carga financiera y, a lo sumo, aumentar la probabilidad de que se cumplan las obligaciones de pago (Iheme, 2020).

2.4. Conceptualización de la Educación Financiera

La educación financiera de los individuos es la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que le otorgan la capacidad de ejecutar decisiones eficaces y adecuadas para el manejo de sus recursos económicos, buscando que la persona se dote de herramientas que le permitan la planificación del futuro financiero, la administración de riesgos, la comprensión de productos y servicios financieros.

El concepto ha ido evolucionando desde ser únicamente un saber especializado hasta llegar a ser un saber de carácter básico de la persona en cuanto indispensable para el desarrollo individual y social en cualquier contexto, un suceso que ha aumentado su

protagonismo ha sido la globalización y la digitalización que han causado un crecimiento de la educación financiera puesto que para el individuo es necesario aprender a desenvolverse ante un mercado financiero creciente, complejo y cambiante.

Un concepto fundamental de la educación financiera es la alfabetización económica y la comprensión de conceptos básicos como ingresos, gastos, ahorro, inversión, deuda y riesgos financieros, que le permiten a la persona desarrollar hábitos correctos de la manera de manejar sus finanzas, evitando situaciones de sobreendeudamiento o decisiones perjudiciales para la estabilidad económica (Koskelainen, Kalmi, Scornavacca, & Vartiainen, 2023).

2.5. Impacto de la Educación Financiera

El efecto que ejerce la educación financiera se evidencia en diferentes campos, tanto de forma individual como de modo colectivo. A nivel de individuo, una formación financiera suficiente contribuye a mejorar la calidad de vida de los individuos porque les ayuda a tomar buenas decisiones en relación a sus finanzas, les permite ahorrar y les hace imaginar su futuro.

Desde un punto de vista social, la educación financiera contribuye a la reducir la pobreza y a la desigualdad económica gracias a las herramientas que ofrece para lograr una inclusión financiera y poderío económico; por lo que, y en este sentido, las personas que cuentan con conocimientos financieros pueden acceder a mejores oportunidades laborales, pueden emprender de mejor manera y pueden contribuir al crecimiento económico del país. También la educación financiera ejerce un impacto positivo en la estabilidad del sistema financiero dado que reduce el riesgo de crisis a causa de un mal manejo de los recursos económicos. Cuando las personas ciudadanas cuentan con una formación financiera, la probabilidad de caer en un proceso de sobreendeudamiento y adoptar malas decisiones de inversión disminuye, lo que significa que el sistema económico se fortalece en su conjunto.

Otro aspecto importante del impacto de la educación financiera es su papel en la preparación de la jubilación. Porque muchas personas no planifican su propio retiro y acaban soportando dificultades económicas en la vejez. La educación financiera promueve la cultura de la previsión y saber ahorrar a largo plazo, posibilitando así una calidad de vida digna cuando empieza la etapa del retiro (Nanda & Banerjee, 2021).

2.6. Normativa de la Educación Financiera

La regulación de la educación financiera es clave para que se realice de forma activa dentro de la sociedad. Para tal fin, diversos países han establecido normativas que provoquen, por un lado, la inclusión de la educación financiera dentro de los sistemas educativos y, por otro lado, la promoción de iniciativas públicas y privadas que propicien su difusión.

La normatividad suele establecer líneas de mínimos para la introducción de programas de educación financiera en instituciones académicas (ya sean escolares o universitarias), la regulación de los bancos para propiciar la generación de conocimientos financieros para sus potenciales clientes, i.e. evitando la confusión o la estafa hacia sus potenciales consumidores, y la regulación de la propia educación financiera, medida que garantiza que los conocimientos generados no sean sesgados.

Otro aspecto especial de la normativa es la protección del consumidor financiero. Las normativas establecen una serie de derechos y deberes de los ciudadanos y de las instituciones financieras, y entre las funciones de aquellas se encuentra la de garantizar la transparencia en la información proveída de ofertas de productos y servicios financieros.

Según resoluciones de la Superintendencia de Bancos, la misma tiene competencias para emitir normativas que se relacionen con la educación financiera, promueve programas educativos dirigidos a diferentes sectores de la población.

La norma también incluye la creación de instituciones y organismos responsables de supervisar y evaluar el impacto de los programas de educación financiera. Estas entidades llevan a cabo diversas acciones para facilitar el acceso de las sociedades a la educación financiera y promover una cultura económica responsable (Santos, 2020).

Para mejorar la educación financiera en la sociedad, es fundamental implementar estrategias que alcancen a distintos sectores y grupos de personas, Una de estas estrategias consiste en integrar la educación financiera en las escuelas, garantizando que los estudiantes, desde la educación básica hasta la universidad, reciban formación práctica sobre finanzas, ahorro, inversión y gestión responsable de deudas.

El uso de herramientas digitales y tecnológicas es imprescindible para la enseñanza de la educación financiera. Las aplicaciones móviles plataformas interactivas y cursos en línea proporcionan información financiera de manera clara y adaptada a cada individuo.

Además, es necesario usar estrategias de divulgación, como los medios de comunicación, redes sociales y eventos en la comunidad, para mostrar lo importante que es la educación financiera y llegar a diferentes grupos de la sociedad. Las colaboraciones público-privadas son un eslabón clave en la educación financiera, ya que las colaboraciones entre administraciones, institutos de educación, bancos e instituciones sin ánimo de lucro desarrollan programas formativos, asesoría técnica enfocada a los grupos de la población. La accesibilidad e inclusión de la educación financiera también juegan un papel importante, y que es necesario para que las personas en situación de riesgo y las personas con discapacidad tengan acceso a los materiales y estrategias didácticas que hayan sufrido adaptaciones e inclusiones necesarias para su aprendizaje (Shafiee, Zhang, & Rasmussen, 2024).

MARCO CONCEPTUAL

El riesgo crediticio es la posibilidad de que una persona que ha pedido un préstamo no pague lo que debe, lo que puede causar perdidas para quien presto el dinero. Este riesgo es una preocupación importante para los bancos y otras instituciones financieras, ya que puede afectar la estabilidad del sistema financiero y la confianza en los préstamos.

La clasificación del riesgo crediticio se basa en su origen e impacto, incluye el riesgo de que no se pague la deuda, el riesgo de concentración y el riesgo de que la calidad del crédito se deteriore. El riesgo de incumplimiento ocurre cuando una persona no paga su deuda como se acordó, lo que puede causar pérdidas para quien presto el dinero.

Las regulaciones del gobierno son muy importantes para manejar el riesgo crediticio, ya que establecen reglas para asegurar que el sistema financiero sea transparente y estable cuando se otorgan créditos. Estas reglas incluyen exigir que los bancos tengan suficiente dinero guardado, poner límites a los préstamos de alto riesgo y supervisar como se dan los préstamos para evitar que las personas se endeuden demasiado (Saunders, Cornett, & Erhemjamts, 2021).

La educación financiera es el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a las personas gestionar su dinero, tomar buenas decisiones y mejorar su bienestar económico. Con una buena formación, las personas aprenden a manejar su dinero de manera adecuada, a evitar riesgos innecesarios y a planificar su futuro con más confianza y seguridad.

La alfabetización financiera cumple una función fundamental dado que tiene que ver con la capacidad de asimilar y usar conceptos económicos elementales como ingresos, gastos, ahorro e inversiones. Una persona alfabetizada financieramente es capaz de manejar mejor sus recursos evitando manuales de prácticas económicas perniciosas y al mismo tiempo forma un modo responsable de manejar el dinero.

Por su parte, la inclusión financiera tiene que ver con garantizar el acceso a los servicios financieros formales como pueden ser cuentas bancarias, créditos o seguros; permitiendo y dando la posibilidad de que la gente, sin importar su nivel socioeconómico, acceda a la utilización de instrumentos que le conferirá estabilidad económica además de facilitar la autosuficiencia, facilitar la igualdad de oportunidades y el desarrollo personal y social. De igual forma, la protección al consumidor financiero busca reforzar el ámbito de la protección del consumidor, es decir, el conjunto de regulaciones y estrategias que se ponen en marcha para garantizar la transparencia en los servicios financieros. Las regulaciones son la estrategia de erradicar prácticas abusivas llevadas a cabo por las entidades financieras y a su vez garantizan que el consumidor pueda tomar decisiones fundamentadas sobre los productos y servicios que contratan (Choudhary & Jain, 2023).

MARCO LEGAL

El marco legal que rodea al riesgo crediticio establece el conjunto de normas que regulan el otorgamiento y la gestión del crédito como también alguna medida de protección hacia el consumidor y las instituciones.

Entre las normas legales de carácter más importante hay que destacar a las leyes de regulación bancaria, que establecen exigencias en solvencia y transparencia de las instituciones financieras, y éstas a su vez establecen límites en cuanto al volumen de crédito que se puede otorgar a un determinado prestatario, de forma que las reglas de este marco legal previenen riesgos de concentración y otorgan una distribución equitativa de crédito en la economía.

Las leyes de protección al consumidor financiero también son trascendentales en tanto que aseguran que los prestatarios dispongan de la información adecuada y comprensible acerca de las condiciones de los créditos que adquieren, en la misma línea las leyes de protección al consumidor también previenen situaciones abusivas como tipos de interés usureros o términos contractuales desleales.

Por otra parte, los marcos legales establecen organismos de supervisión encargados de supervisar el cumplimiento de las normas y de sancionar cualquier incumplimiento de las condiciones de otorgamiento de créditos, estas entidades de supervisión tienen una importancia clave dentro del mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero, ya que aseguran que las instituciones operan en virtud de las normas establecidas (Ramsay & Williams, 2020).

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y su resolución SEPT-IGT-IGS-INSEST-INR-INGINT-2023-225, mediante el Art, 4, establece las diversas etapas de la administración del riesgo financiero, que incluye identificación, medición, control, mitigación y monitoreo.

Por el contrario, la normas que emite la Superintendencia de Bancos incluyen disposiciones sobre la difusión de información clara y accesible para los consumidores financieros, así como programas de educación impulsadas por los distintos bancos ecuatorianos.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Según el propósito.

- **Descriptiva:** Es un tipo de estudio que tiene como objetivo observar y analizar las características de un fenómeno o la relación entre variables sin intervenir o modificar el entorno. Se enfoca en obtener información detallada sobre un grupo o situación específica, buscando detallar "como" es un fenómeno, pero sin buscar explicaciones de "por qué" ocurre (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014).

El propósito de este estudio es determinar las principales barreras económicas, sociales y tecnológicas que limitan la inclusión financiera de este grupo, así como evaluar las políticas y prácticas actuales de las entidades bancarias. El objetivo es hacer recomendaciones que puedan ayudar al acceso a servicios financieros, promoviendo la inclusión financiera y el bienestar económico de las personas sin historial crediticio.

- **Exploratoria:** "La investigación exploratoria se utiliza para investigar problemas poco estudiados o poco conocidos, con el fin de proporcionar una visión general del tema" (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014, pág. 91)**.**

El propósito de esta investigación es indagar y comprender, de manera preliminar, los principales retos y barreras que enfrentan las personas sin historias crediticio al intentar acceder a servicios de la banca privada del Centro Histórico de

Quito. Dado que este es un tema poco explorado y especifico en la población de Quito, esta investigación busca identificar los factores clave que dificultan su inclusión financiera, tales como la falta de información, las políticas bancarias, la percepción pública sobre el crédito y otras posibles limitaciones.

- **Aplicada:** Esta investigación pretende resolver problemas particulares o mejorar ciertas circunstancias utilizando información ya conocida. Mientras que otras investigaciones buscan proporcionar respuestas a nuevos conocimientos sin pretender ofrecer una solución a una necesidad inmediata, esta investigación se enfoca en encontrar soluciones a problemas concretos y generar resultados que puedan aplicarse al campo de trabajo (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014, pág. 25).

Esta investigación se centra en las dificultades que enfrentan las personas sin historial crediticio del Centro Histórico de Quito para acceder a los servicios financieros de la banca privada. Esta investigación buscar ofrecer soluciones y recomendaciones para las instituciones financieras y así ayudar a mejorar la inclusión financiera de este grupo.

3.1.2. Según la manipulación de las variables.

- **No experimental:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación no experimental se caracteriza por la observación de las variables tal como ocurren en su entorno natural, sin ninguna manipulación directa o control de las mismas” (pág. 225)**.**

A través de esta investigación no experimental es observar y analizar los desafíos que enfrentan las personas sin historial crediticio en su acceso a los productos

y servicios de la banca privada en el Centro Histórico de Quito, sin intervenir ni manipular las condiciones existentes. Este estudio quiere identificar los elementos que limitan la inclusión financiera de este grupo poblacional, tales como la falta de información, las políticas bancarias restrictivas o las percepciones erróneas sobre el crédito. A través de la observación y análisis de estas variables en su entorno natural, se busca obtener información importante que pueda servir para mejorar los servicios bancarios y así ayudar para una mayor inclusión financiera.

3.1.3. Según el tiempo de duración

- **Transversal:** Es un estudio que se realiza en un solo momento o durante un corto periodo de tiempo. En este enfoque, se recopila datos en un punto especifico en el tiempo, lo que permite obtener una visión instantánea de las variables o fenómenos que se están estudiando (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014, pág. 257).

A través de esta investigación se busca recopilar datos en un solo momento del tiempo para identificar las barreras más relevantes que afectan a este grupo poblacional, como las políticas bancarias restrictivas, la falta de información y las percepciones sobre el crédito. Además, esta investigación nos permitirá obtener una “fotografía” de la situación en ese periodo especifico y generar recomendaciones para mejorar la inclusión financiera de las personas sin historial crediticio en la banca privada.

3.2. Enfoque

- **Enfoque Mixto**

Dentro de la investigación se combinará métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permitirá obtener una compresión integral del problema de

los retos que enfrentan las personas sin historial crediticio en el sistema bancario determinando las dimensiones tanto objetivas como subjetivas.

Este enfoque nos permitira recopilar datos sobre la cantidad de personas afectadas, sus características demográficas, las experiencias, barreras percibidas y estrategias que utilizan para acceder al crédito. (Creswell & Plano Clark, 2018).

3.3. Herramientas metodológicas.

Encuestas estructuradas.

3.4. Técnicas.

- **Encuestas:** Presenciales en puntos estratégicos del Centro histórico de Quito y en línea mediante Google Forms con un cuestionario estructurado con preguntas cerradas para obtener datos concretos**.**

3.5. Estudios iniciales

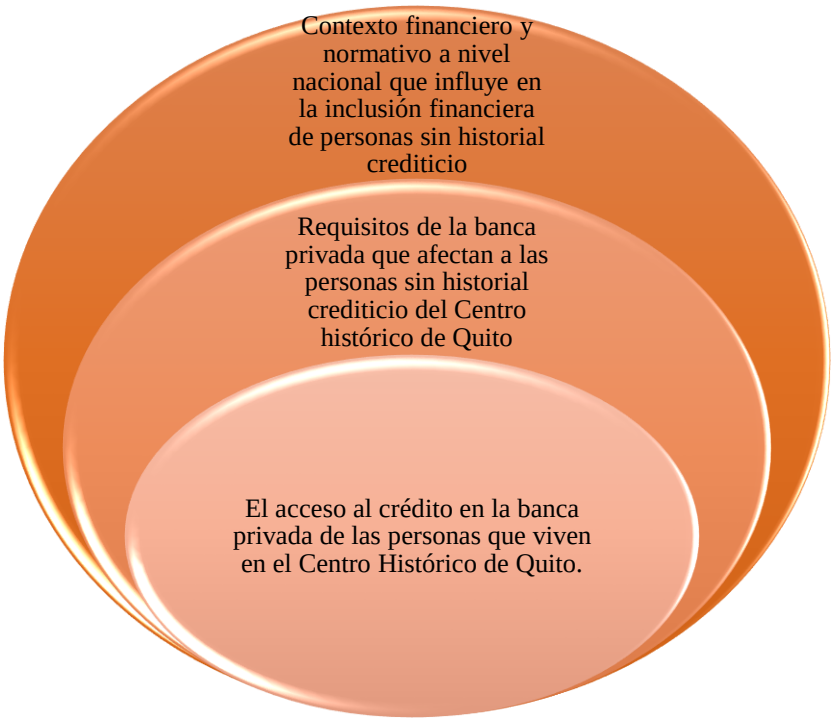


Figura 1. Organizador de variables dependientes

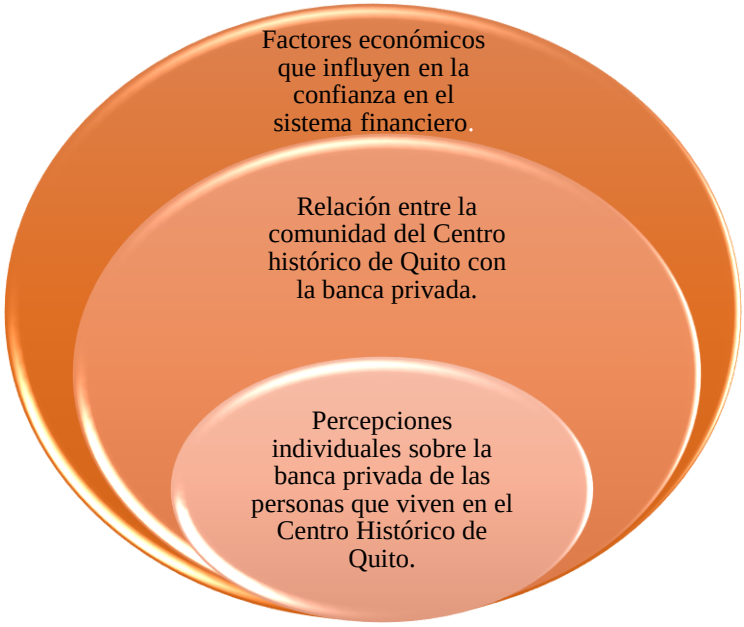


Figura 2. Organizador de variables independientes.

.

MATRIZ DE OPERACIONES DE VARIABLES

Tabla 1. Matriz de operaciones de variables

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Preguntas	Instrumento
Variable 1: Acceso a la aprobación de un crédito en la banca privada Son las posibilidades que tienen las personas para obtener un crédito financiero.	Los requisitos que se necesita para cumplir con el otorgamiento de un crédito Condiciones y forma de pago que tiene el crédito	¿Cuál es la documentación que solicita la entidad bancaria para acceder a un crédito? ¿Qué tipos de garantía exige la entidad bancaria y tiempo para el otorgamiento del crédito?	Encuestas a clientes interesados.
Variable 2: Retos que enfrentan para acceder al crédito. Frecuentes obstáculos que enfrentan las personas para la aprobación de un crédito privado	Falta de historial crediticio Requisitos y documentación	¿Cuál es el porcentaje de rechazo a un crédito financiero por falta de historial crediticio? ¿Cuáles son las alternativas que ofrecen las entidades bancarias para obtener un crédito?	

3.6. Desarrollo

El presente estudio se delimita en un enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo, exploratorio y aplicado, con diseño no experimental y de corte transversal. Su propósito principal es identificar y analizar las barreras económicas, sociales y tecnológicas que limitan el acceso al crédito de personas sin historial crediticio en el Centro Histórico de Quito. A través de encuestas estructuradas aplicadas presencialmente y en línea, se busca recoger información tanto cuantitativa como cualitativa sobre las condiciones de acceso, los requisitos exigidos por las instituciones bancarias, y las percepciones ciudadanas sobre el crédito. Este enfoque permite comprender de manera general la situación, creando recomendaciones prácticas para mejorar la inclusión financiera de este grupo de personas vulnerable y fortalecer su bienestar económico.

Muestreo

Para la presente investigación se establecerá un muestreo no probabilístico el cual "no ofrece la misma garantía de representatividad que el probabilístico, pero es útil cuando se trabaja con poblaciones difíciles de acceder o cuando se requiere un criterio especifico de selección" (Sampieri, 2014)

La población para esta investigación será un grupo definido del Centro Histórico de Quito, y la muestra estará determinada de la siguiente manera.

Pequeños comerciantes, emprendedores o empleados informales del sector.

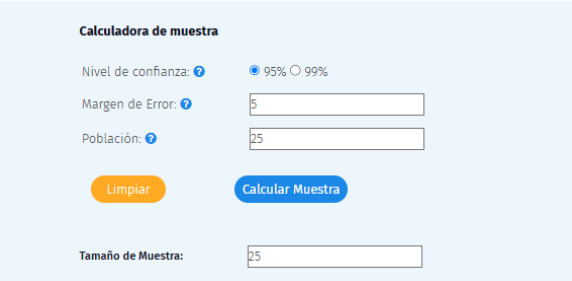


Figura 3 Calculadora de muestra.

https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#calculadora_de_muestra

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

1. Edad

Tabla 2. Edad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
25 – 30 años	14	37.8 %
31 – 35 años	3	8.1 %
36 – 40 años	9	24.3 %
41 – 45 años	7	18.9 %
Mayor de 45 años	4	10.8 %
Total	37	100%

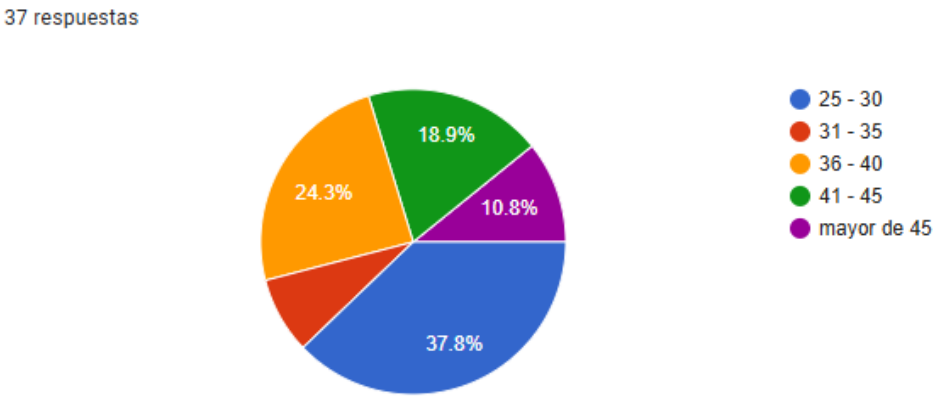


Figura 4. Tabulación de porcentaje pregunta 1.

El 37.8% de encuestados tiene entre 25 – 30 años y el 24.3% tiene entre los 36 - 40 años lo que sugiere que la muestra se inclina hacia personas en etapas laborales lo que demuestra su interés sobre el tema estudiado y el 10.80% que representa a mayores de 45

años podría interpretarse en su baja participación es su falta de conocimiento o su poco interés en el tema tratado.

2. ¿Cuál es su ocupación actual?

Tabla 3. Ocupación actual

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Emprendedor	9	24,30%
Pequeño comerciante	5	13,50%
Empleador informal	10	27%
Otros	13	35,10%
Total	37	100%

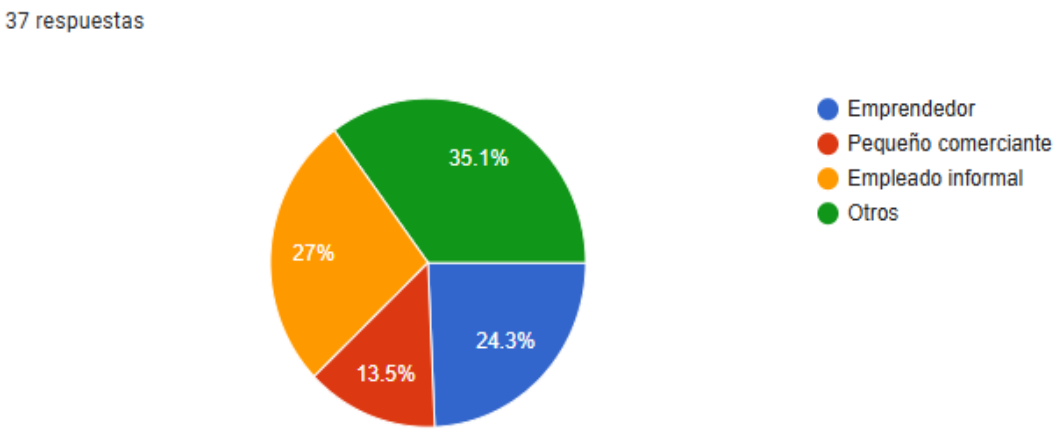


Figura 5. Tabulación de porcentaje pregunta 2.

La mayoría de encuestados es el 35.1% que se dedica a otras actividades independientes lo cual es relevante para el estudio ya que se puede analizar desde varios puntos de vista las dificultades que enfrentan las personas si historial crediticio, el siguiente grupo del 27% que son empleados informales nos ayudara analizar con más precisión las dificultades que enfrentan al no tener un empleo formal ya que pueden carecer de ingresos estables y así no cumplir con los requisitos solicitados por las entidades bancarias y por último el grupo de emprendedores y pequeños comerciantes se puede interpretar la falta de

oportunidades formales de empleo por lo cual han optado por una autogestión y así determinar la importancia del apoyo de las entidades financieras a este grupo de la población.

3. ¿Dispone de una cuenta bancaria en una institución financiera?

Tabla 4. Cuenta bancaria en una institución financiera

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	81,10%
No	7	18,90%
Total	37	100%

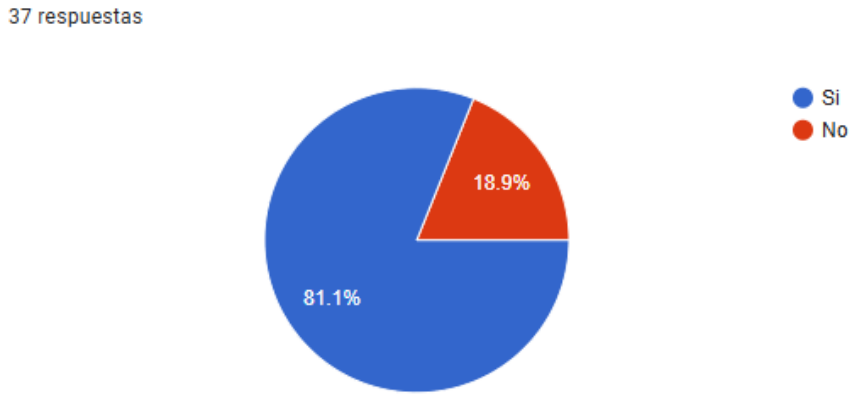


Figura 6. Tabulación de porcentaje pregunta 3.

Según los datos recolectados en la encuesta, el 81.1% de los participantes respondió afirmativamente, indicando que sí dispone de una cuenta bancaria en alguna institución financiera. En contraste, el 18.9% de los encuestados manifestó no contar con una cuenta bancaria.

Estos resultados reflejan una amplia inclusión financiera entre los encuestados, aunque aún existe un porcentaje relevante de la población que no accede a los servicios bancarios formales.

4. ¿Está familiarizado con el concepto de historial crediticio?

Tabla 5. Conceptualización de historial crediticio

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	78,40%
No	5	21,60%
Total	14	100%

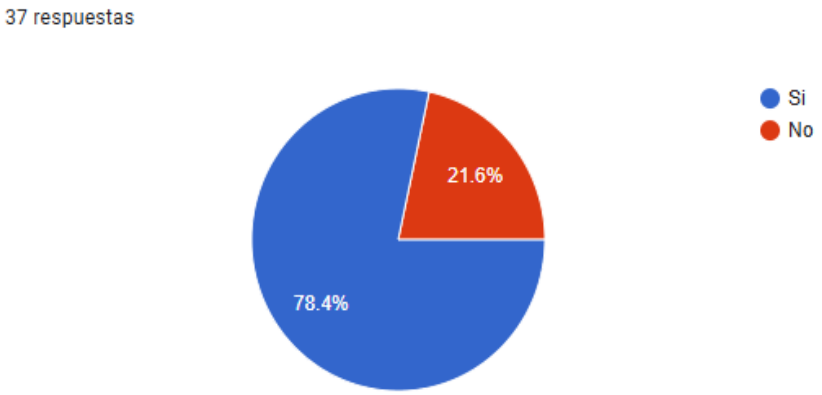


Figura 7. Tabulación de porcentaje pregunta 4.

El 78.4% de los encuestados afirma estar familiarizado con el concepto de historial crediticio lo cual se puede interpretar que la mayoría conoce el concepto sin embargo no ha generado un historial crediticio lo cual se puede deber a las barreras institucionales o falta de oferta. El alto conocimiento se puede aprovechar para impulsar la inclusión crediticia lo cual requiere un enfoque integral que combine educación, productos adaptados y políticas que reduzcan las barreras estructurales y esto también puede ser aplicado al 21.60% que menciona que no tiene conocimiento del concepto de historial crediticio.

5. ¿Considera que la falta de historial crediticio es un obstáculo para acceder a productos financieros?

Tabla 6. No tener historial crediticio dificulta acceso a productos.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	89,20%
No	4	10,80%
Total	37	100%

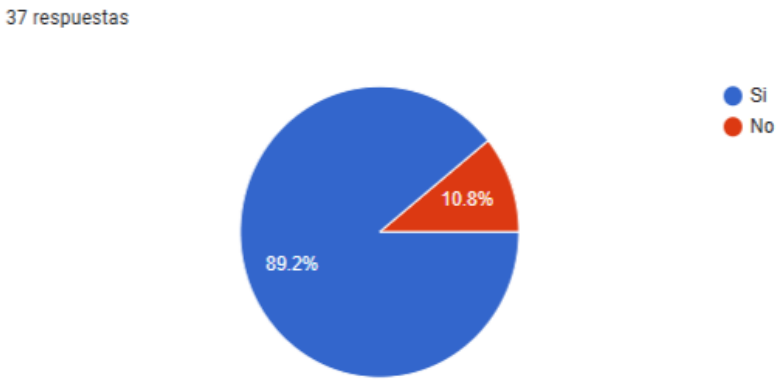


Figura 8. Tabulación de porcentaje pregunta 5.

El 89.2% reconoce que la falta de historial crediticio limita su acceso a productos financieros, lo que refleja una conciencia clara de las barreras estructurales del sistema bancario. Esta percepción se alinea con datos previos: aunque el 81.1% tiene cuenta bancaria, la mayoría no ha accedido a créditos formales, confirmando que la tenencia de cuentas no garantiza inclusión crediticia esto exige acciones coordinadas entre bancos, autoridades y la sociedad civil para democratizar el acceso al crédito, priorizando modelos inclusivos que reconozcan la realidad socioeconómica de la zona.

6. ¿Cuál considera que es la causa más común del incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios?

Tabla 7. Factores de incumplimiento financiero.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Desempleo o pérdida de ingresos	21	57,00%
Sobreendeudamiento	5	13,00%
Mal uso del crédito	4	11,00%
Falta de educación financiera	7	19,00%
Total	37	100,00%

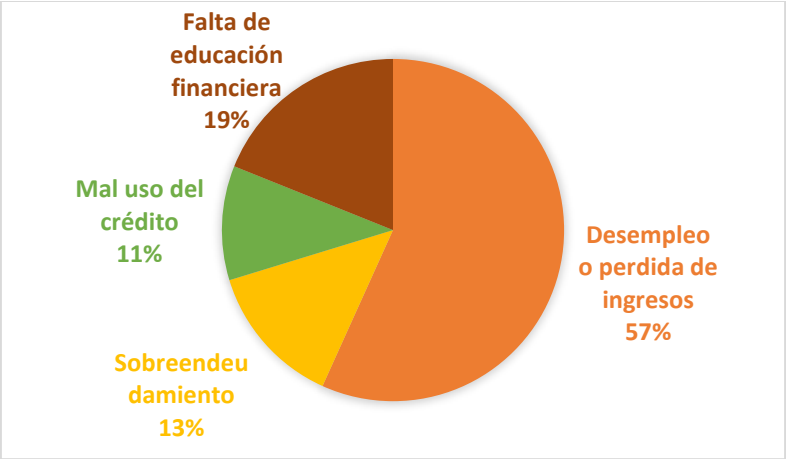


Figura 9. Tabulación de porcentaje pregunta 6.

La principal causa del incumplimiento de pagos identificada por los encuestados es el desempleo o pérdida de ingresos, con un 57 % de las respuestas. Otros factores como la falta de educación financiera (19 %), el sobreendeudamiento (13%) y el mal uso del crédito (11 %) también fueron señalados, aunque con menor frecuencia. Estos resultados destacan la necesidad de promover políticas de educación financiera y medidas de apoyo a los prestatarios en tiempos de crisis económica.

7. ¿Qué tan importante cree usted que es el historial crediticio al momento de solicitar un crédito?

Tabla 8. Importancia de historial crediticio al momento de solicitar un *crédito*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	31	83,80%
Nada importante	6	16,20%
Total	37	100,00%

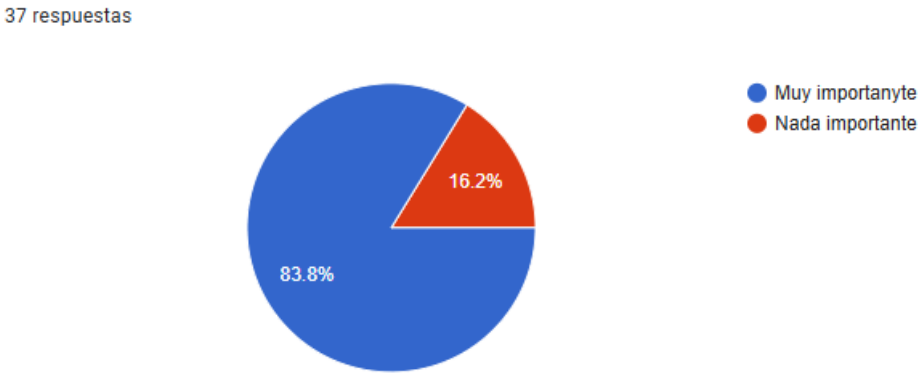


Figura 10. Tabulación de porcentaje pregunta 7.

De acuerdo a los datos que arroja nuestra encuesta el 83.8% de los encuestados creen es muy importante el historial crediticio al momento de solicitar un crédito ya que al ser este positivo, las probabilidades de aprobación son más altas.

Mientras que la minoría representada por el 16.2% cree que no es nada importante un historial crediticio al momento de solicitar un crédito, esta perspectiva podría deberse a varias razones, una de ellas que piensan que el sistema de calificación crediticia es injusta o parcial, otra podría ser que los encuestados no comprenden cómo funciona el sistema financiero y el papel que desempeña el historial crediticio al momento de solicitar un crédito.

8. ¿Antes de adquirir un crédito, realiza una comparación entre distintas entidades financiera?

Tabla 9. Comparación de entidades financieras al momento de adquirir crédito

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	91,90%
No	3	8,10%
Total	37	100,00%

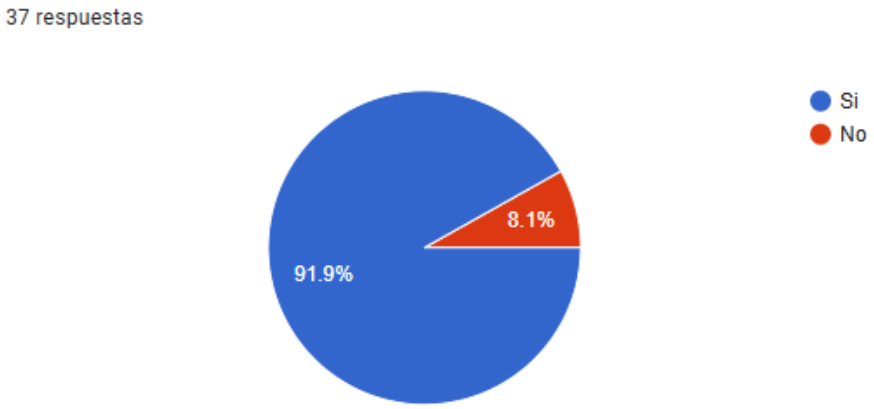


Figura 11. Tabulación de porcentaje pregunta 8.

Con respecto a esta pregunta el 91.9% de los encuestados considera que es de vital importancia realizar comparaciones entre las entidades financieras, lo cual demuestran que tienen conciencia de un grado de comportamiento financiero responsable, mientras que el 8.1 % de los resultados que no realiza estas comparaciones representa a las personas que carecen de poca educación financiera o su comprensión es ilimitada a cómo funciona los créditos, este porcentaje posiblemente represente a usuarios impulsivos o con urgencias económicas que aceptan la primera opción disponible que se les presente.

9. ¿Cuánto tiempo dedica a leer y entender los términos y condiciones de un crédito antes de aceptarlo?

Tabla 10. Tiempo invertido en entender el contrato.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Más de 30 min	13	35,10%
De 15 a 30 min	9	24,30%
Menos de 15 min	9	24,30%
Nada	6	16,20%
Total	37	99,90%

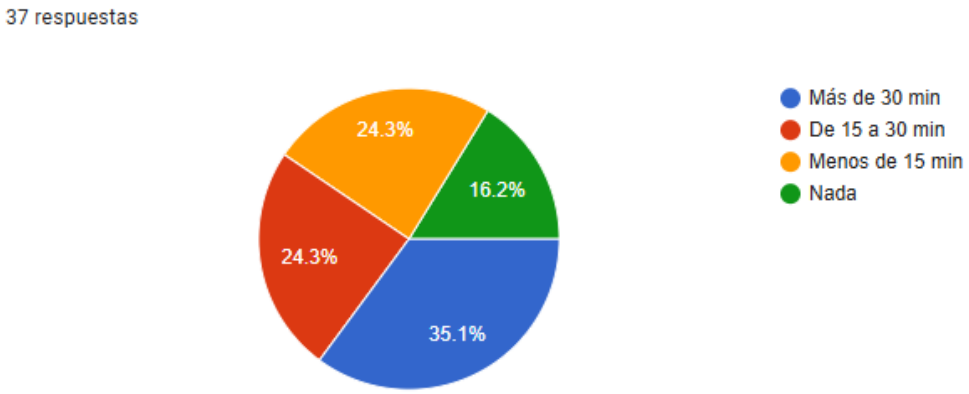


Figura 12. Tabulación de porcentaje pregunta 9.

El resultado del 35.1 % de los encuestados invierte más de 30 min para leer y entender los términos y condiciones antes de querer adquirir un crédito, este indicador representa a encuestados que posiblemente analizan tasas, plazos, comisiones y cláusulas lo cual sería un plus a su favor ya que al realizar esta acción disminuye el riesgo de caer en deudas mal estructuradas o abusivas.

Mientras que el 48.6 % de encuestados que dedican de 15 a 30 minutos y menos de 15 minutos a leer y entender los términos y condiciones se lo puede interpretar que es por la falta de desconocimiento legal, o falta de interés.

El 16.2% de los encuestados que no dedica nada de tiempo para leer lo que representa una despreocupación total por lo que pueden ser expuestos a contratar créditos financieros que no comprendan, a firmar acuerdos con condiciones que no sean favorables y a tener problemas de pago o conflictos legales.

10. ¿Considera que tiene conocimientos básicos sobre finanzas personales (presupuestos, ahorro, inversión, uso del crédito)?

Tabla 11. Conocimientos básicos de finanzas personales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	83,80%
No	5	13,50%
Más o menos	1	2,70%
Total	37	100,00%

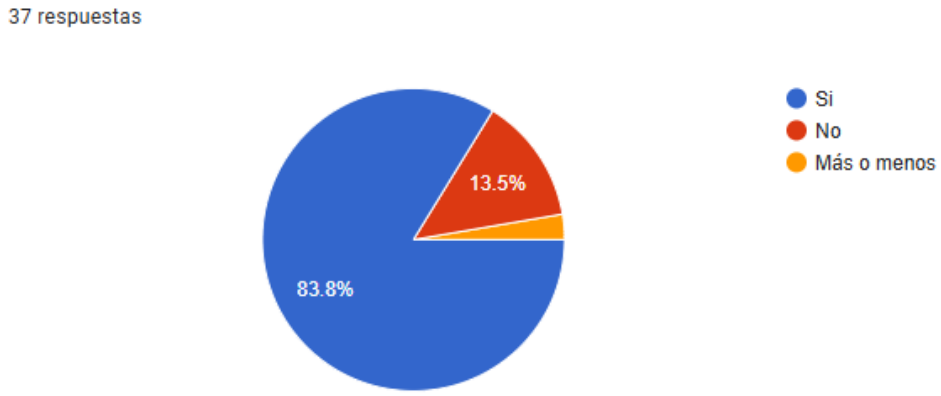


Figura 13. Tabulación de porcentaje pregunta 10.

Un significativo del 83.8% de los encuestados manifiesta que considera que tiene conocimientos básicos sobre finanzas personales, esto demuestra que al momento de querer acceder a un crédito analizan y toman la mejor decisión financiera que les servirá para evitar deudas innecesarias.

En tanto el 13.5 % manifiesta que no tienen conocimientos básicos sobre finanzas personales, esto se puede interpretar a que esta situación podría suceder debido a que los encuestados carecen de interés o de motivación para aprender sobre finanzas.

Los encuestados que manifiestan que su conocimiento sobre finanzas es más o menos está representado por el 2.7%, probablemente este grupo tenga el conocimiento básico, entenderá los conceptos, pero al momento de aplicarlos les resultara algo difíciles.

11. ¿Siente usted que la información que le brindan los bancos sobre sus productos crediticios es clara y suficiente?

Tabla 12. Información de productos bancarios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	67,60%
No	12	32,40%
Total	37	100,00%

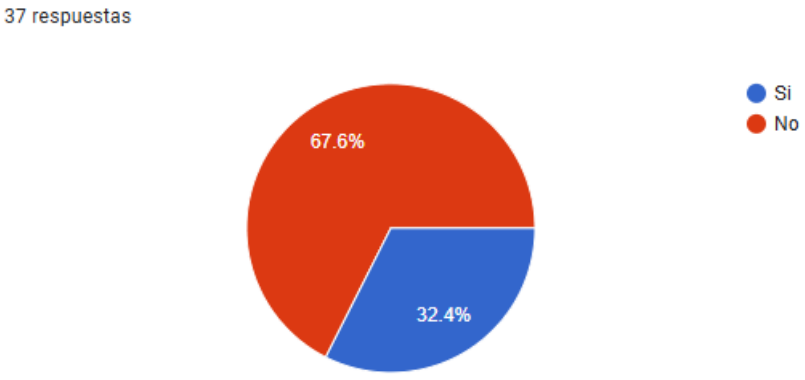


Figura 14. Tabulación de porcentaje pregunta 11.

El 67.6% de los encuestados repondio que NO, por lo que se considera que la información brindada por las entidades financieras no es clara, esta situación puede darse a factores como uso de lenguaje técnico lo que dificulta el entendimiento de los interesados.

Mientras que el 32.04% manifiesta que la información que brinda las entidades financieras si es clara, comprensible y adecuada.

12. ¿Cree que las entidades financieras deberían estar obligadas a explicar de forma clara los riesgos asociados a sus productos de crédito?

Tabla 13. Información clara de productos bancarios.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	94,60%
No	2	5,40%
Total	37	100,00%

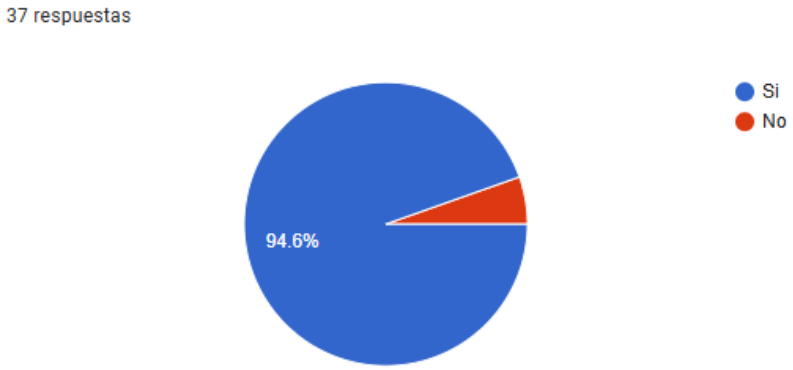


Figura 15. Tabulación de porcentaje pregunta 12.

Este resultado refeja que el 94.6% de los encuestados creen que es necesario que las entidades financieras expliquen de forma clara todos los riegos, esperan que la informacion que se de sea sencilla, entendible para evitar el riego de endeudamiento como tasas de interes altas, comisiones ocultas o consecuencias de impagos.

En cuanto a la diferencia representada por el 5.4% que cree que no es necesario explicar los riesgos puede ser porque sus experiencias en entidades financieras han sido positivas y claras con sus productos crediticios.

13. ¿Esta de acuerdo con que los bancos ofrezcan programas de refinanciamiento para evitar que los clientes caigan en mora?

Tabla 14. Refinaciamientos de créditos para evitar mora

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	91,90%
No	3	8,10%
Total	37	100,00%

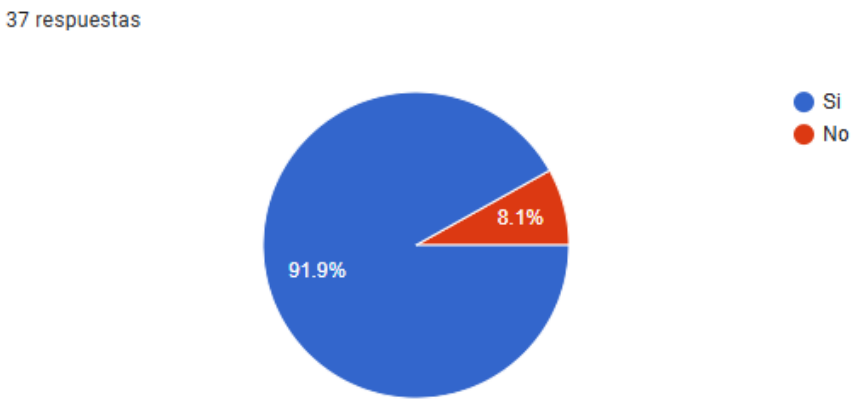


Figura 16. Tabulación de porcentaje pregunta 13.

El 91.9% respondió que si, mostarndo un alto apoyo a la implementación de programas de refinanciamineto por parte de las entidades bancarias, se entenderia que al estar de acuerdo es porque al acceder a estos programas tendrían beneficios como el evitar el sobreendeudamiento y la mora es decir evitarían que se acumulen intereses o cargos adicionales, otro beneficio podría ser que al evitar que caigan en mora, los clientes conservaran un buen historial crediticio.

En cuanto a la minorira 8.1% que respondio que no, esta parte de la muestra podría tener diferentes motivos para estar en desacuerdo, como la creencia en la percepción de que

el refinanciamiento podría incentivar a tener sobreendeudamientos, desconfianza hacia los términos y condiciones que normalmente se aplica en los programas de refinanciamiento.

14. ¿Considera que debería incluirse la educación financiera como materia obligatoria desde la educación básica?

Tabla 15**.** Inclusión financiera en eduacción básica

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	91,90%
No	2	5,40%
Desde la secundaria	1	2,70%
Total	37	100,00%

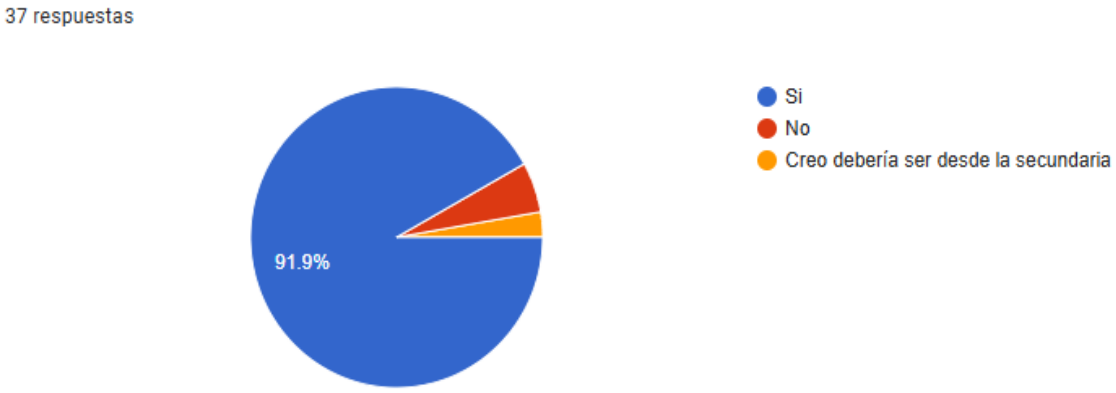


Figura 17. Tabulación de porcentaje pregunta 14.

La gran mayoria de los 37 encuestados (91.9%) consideran que la eduacción financiera debería incluirse desde la educación basica, se entiende que si se desarolla desde temprana edad la habilidad relacionada con el dinero a futuro podrán entender las diferencias entre las necesidades y deseos así tomarían desiciones sencillas de gasto. Al exponer conceptos financieros puede generar confianza y desde niños tienen más probabilidades de sentirse capacitados para administrar sus finanzas a futuro.

El 5.4% de los encuestados considera que no se deberia incluir esta materia en la educación básica, los argumentos podrían ser, que consideran que en esta etapa estan cargados con materias fundamentales como matemáticas, sociales, literatura y aumentar una materia màs no favoreceria para el entendimiento total de conceptos financieros.

En cuanto al 2.7% que sugiere que se deberìa incluir la materia en la secundaria, se entenderìa que en esta etapa existe mayor capacidad de entendimiento a conceptos complejos como interes compuesto, inflación , endeudamiento etc.

4.2. **Interpretación y discusión de resultados**

En resumen, los resultados de la encuesta refleja que la mayoría de los encuestados al encontrarse en una edad laboral activa y al desempeñarse en actividades independientes o informales los limita a acceder a un crédito por falta de ingresos estables y de un historial crediticio. A pesar de que el 81.1% poseen cuentas bancarias, no les garantiza una inclusión financiera real, ya que el 89.2% considera que la falta de historial crediticio es la principal barrera para acceder a los diferentes productos que ofrecen las entidades bancarias.

También se puede percibir que los encuestados muestran un nivel de conciencia financiera, saben cuán importante es comprender el concepto de historial crediticio, y el comparar ofertas antes de adquirir un crédito. Sin embargo, también se evidencia la falta de conocimientos en prácticas financieras, ya que no se percatan en leer los términos y políticas de los créditos, lo que los expone a acarrear riesgos financieros.

El desempleo es identificado como la principal causa de incumplimiento de pagos. Además, más del 67% de los encuestados determina que la información que brinda las entidades financieras no es clara, mientras que el 94.6% considera que es indispensable que las instituciones expliquen de manera sencilla todos los riesgos asociados a sus productos.

Finalmente, el alto respaldo que hay hacia la inclusión de programas de refinanciamiento y a que se debe incluir la educación financiera como materia desde la educación básica, refleja una necesidad colectiva de mayor apoyo desde las instituciones educativas, para fortalecer los conocimientos y cultura financiera dando una mejora el acceso al crédito.

CONCLUSIONES

La investigación permitió identificar que las principales barreras que enfrentan las personas en el acceso a servicios financieros en el Centro Histórico de Quito son. La falta de un historial crediticio, la inestabilidad laboral y la poca información sobre los productos financieros disponibles. Se evidenció que, a pesar del interés de la población por acceder a créditos y otros servicios, las instituciones financieras no brindan una explicación clara sobre los riesgos asociados a los productos de crédito.

En las encuestas se reveló que la falta de campañas de educación financiera y la poca adaptabilidad de los productos bancarios contribuyen a la baja inclusión.

Se evidenció que la principal causa es la falta de una educación financiera para estos sectores que contribuye a mantener la exclusión financiera, por lo que creemos que es necesario fomentar acuerdos entre las instituciones públicas y privadas para promover estrategias inclusivas.

En el análisis, se concluyó que la ausencia de servicios financieros influye considerablemente en el estado socioeconómico de los habitantes del Quito histórico. La limitación impuesta por esta exclusión impide que los ciudadanos participen, aseguren su bienestar financiero, confrontaran crisis económicas y mejorando sus niveles generales de vida. El acceso insuficiente a préstamos formales obliga a numerosas personas a recurrir a opciones de préstamos informales, generalmente más costosos y riesgosos, por lo tanto, extendiendo períodos de indigencia e inestabilidad financiera. Por lo tanto, mejorar el acceso fiscal no se trata únicamente de la integración bancaria, sino también un enfoque crucial para fomentar el crecimiento económico y social de los grupos tradicionalmente desfavorecidos.

Los resultados nos muestran que implementar programas de educación financiera y desarrollar productos que se adapten a las necesidades de la población puede mejorar significativamente el acceso a los servicios bancarios, establecer vínculos estratégicos con cooperativas de ahorro y crédito o bancos que ya operan con población informal esto puede facilitar el acceso a servicios financieros formales y fortalecer la confianza de los usuarios.

Como enfoques futuros, recomendamos ampliar la investigación a otros sectores de Quito y evaluar el impacto de las propuestas implementadas en el corto y mediano plazo.

RECOMENDACIONES

Recomendamos diseñar y promover programas de educación financiera dirigidos a las comunidades vulnerables del Centro Histórico de Quito, para fortalecer su conocimiento y confianza en los productos financieros, las instituciones financieras deberían adaptar sus requisitos, ofreciendo productos crediticios adecuados a las condiciones de la población de bajos recursos y con poco historial crediticio.

Implementar programas de educación financiera con enfoque comunitario, facilitando la comprensión del funcionamiento del crédito y los beneficios de acceder al sistema financiero formal, realizar talleres de formación sobre educación financiera que permitan mejorar la toma de decisiones económicas y promover campañas de alfabetización financiera en los barrios del Centro Histórico de Quito, en colaboración con instituciones educativas e instituciones financieras.

Ampliar el estudio a otras zonas urbanas con características socioeconómicas similares para identificar patrones comunes de exclusión financiera, analizar el impacto del acceso al crédito ya que esto mejora la calidad de vida y la actividad económica de personas previamente excluidas del sistema financiero.

Sugerimos realizar campañas de sensibilización sobre la importancia del historial crediticio y la gestión responsable de las finanzas personales, es importante establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones propuestas, para medir su efectividad y realizar los ajustes necesarios.

Con estas recomendaciones buscamos promover un entorno más justo e inclusivo, donde todas las personas, sin importar su historial financiero previo, puedan acceder a servicios que potencien su bienestar y desarrollo económico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson Educación.

Choudhary, H., & Jain, H. (2023). Addressing financial exclusion through financial literacy training programs: a systematic literature review. *Empirical Research in Vocational Education and Training*, *15*(1), 8.

Goel, A., & Rastogi, S. (2023). Understanding the impact of borrowers' behavioural and psychological traits on credit default: review and conceptual model. *Review of Behavioral Finance*, *15*(2), 205-223.

Goyal, K., & Kumar, S. (2021). Financial literacy: A systematic review and bibliometric analysis. *International Journal of Consumer Studies*, *45*(1), 80-105.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill

Iheme, W. C. (2020). Vulnerability, financial inclusion, and the heightened relevance of education in a credit crisis. In *Discrimination, Vulnerable Consumers and Financial Inclusion* (pp. 80-110). Routledge.

Nanda, A. P., & Banerjee, R. (2021). Consumer's subjective financial well-being: A systematic review and research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, *45*(4), 750-776

Omowole, B. M., Urefe, O., Mokogwu, C., & Ewim, S. E. (2024). Strategic approaches to enhancing credit risk management in microfinance institutions. *International Journal of Frontline Research in Multidisciplinary Studies*, *4*(1), 053-062.

Koskelainen, T., Kalmi, P., Scornavacca, E., & Vartiainen, T. (2023). Financial literacy in the digital age—A research agenda. *Journal of Consumer Affairs*, *57*(1), 507-528.

Ramsay, I., & Williams, T. (2020). Peering forward, 10 years after: International policy and consumer credit regulation. *Journal of Consumer Policy*, *43*(1), 209-226.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.

Santos, A. C. (2020). Cultivating the self-reliant and responsible individual: the material culture of financial literacy. In *Material cultures of financialisation* (pp. 56-68). Routledge.

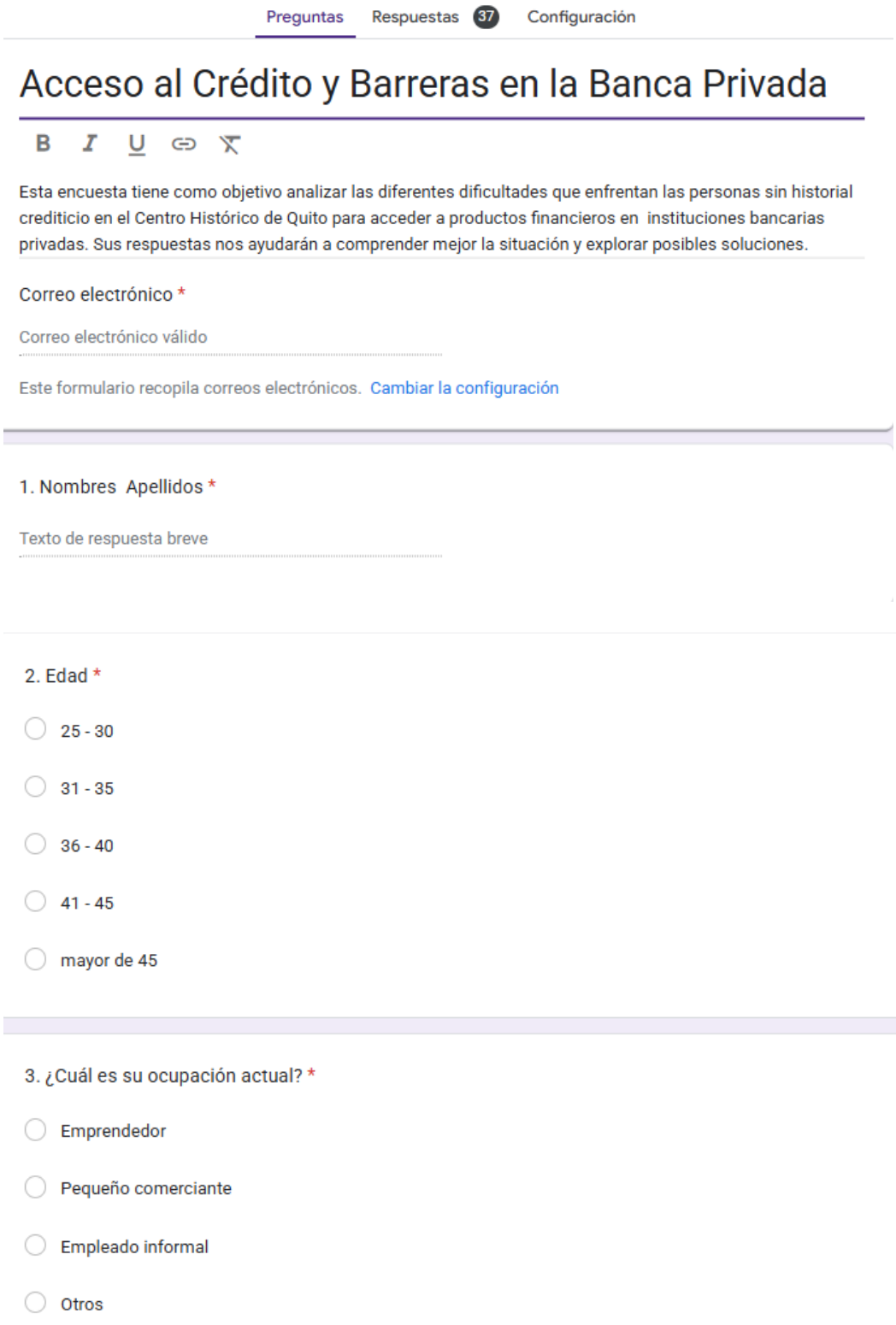
Saunders, A., Cornett, M. M., & Erhemjamts, O. (2021). *Financial institutions management: A risk management approach*. McGraw-Hill.

Scott, A. O., Amajuoyi, P., & Adeusi, K. B. (2024). Effective credit risk mitigation strategies: Solutions for reducing exposure in financial institutions. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, *11*(1), 198-211.

Shafiee, S., Zhang, L. L., & Rasmussen, K. M. (2024). Improving financial literacy and supporting financial decisions: Developing a personalized configurator. *Journal of the Knowledge Economy*, *15*(3), 14256-14285.

Superintendencia de Bancos. (2021). Ecuador: *Supervisión basada en Riesgo, eficaz también en pandemia* https://www.superbancos.gob.ec

ANEXO A. ENCUESTA REALIZADA



Preguntas Respuestas 37 Configuración

Acceso al Crédito y Barreras en la Banca Privada

Esta encuesta tiene como objetivo analizar las diferentes dificultades que enfrentan las personas sin historial crediticio en el Centro Histórico de Quito para acceder a productos financieros en instituciones bancarias privadas. Sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor la situación y explorar posibles soluciones.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. Cambiar la configuración

1. Nombres Apellidos *

Texto de respuesta breve

2. Edad *

- 25 - 30
- 31 - 35
- 36 - 40
- 41 - 45
- mayor de 45

3. ¿Cuál es su ocupación actual? *

- Emprendedor
- Pequeño comerciante
- Empleado informal
- Otros

4. ¿Dispone de una cuenta bancaria en una institución financiera? *

- Si
- No

5. ¿Está familiarizado con el concepto de historial crediticio? *

- Si
- No

6. ¿Considera que la falta de historial crediticio es un obstáculo para acceder a productos financieros? *

- Si
- No

7. ¿Cuál considera que es la causa más común del incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios? *

- Desempleo o pérdida de ingresos
- Sobreendeudamiento
- Mal uso del crédito
- Falta de educación Financiera
- Otra...

8. ¿Qué tan importante cree usted que es el historial crediticio al momento de solicitar un crédito? *

- Muy importanyte
- Nada importante

9. ¿Antes de adquirir un crédito, realiza una comparación entre distintas entidades financieras? *

- Si
- No

10. ¿Cuánto tiempo dedica a leer y entender los términos y condiciones de un crédito antes de aceptarlo? *

- Más de 30 min
- De 15 a 30 min
- Menos de 15 min
- Nada
- Otra...

11. ¿Considera que tiene conocimientos básicos sobre finanzas personales (presupuesto, ahorro, inversión, uso del crédito)? *

- Si
- No
- Otra...

12. Siente usted que la información que le brindan los bancos sobre sus productos crediticios es clara y suficiente? *

- Si
- No
- Otra...

13. ¿Cree que las entidades financieras deberían estar obligadas a explicar de forma clara los riesgos asociados a sus productos de crédito? *

- Si
- No
- Otra...

14. ¿Está de acuerdo con que los bancos ofrezcan programas de refinanciamiento para evitar que los clientes caigan en mora? *

- Si
- No

15. ¿Considera que debería incluirse la educación financiera como materia obligatoria desde la educación básica? *

- Si
- No
- Otra...

ANEXO B: FOTOGRAFÍAS



Figura 18. Emprendimiento venta de sombreros Centro Histórico de Quito

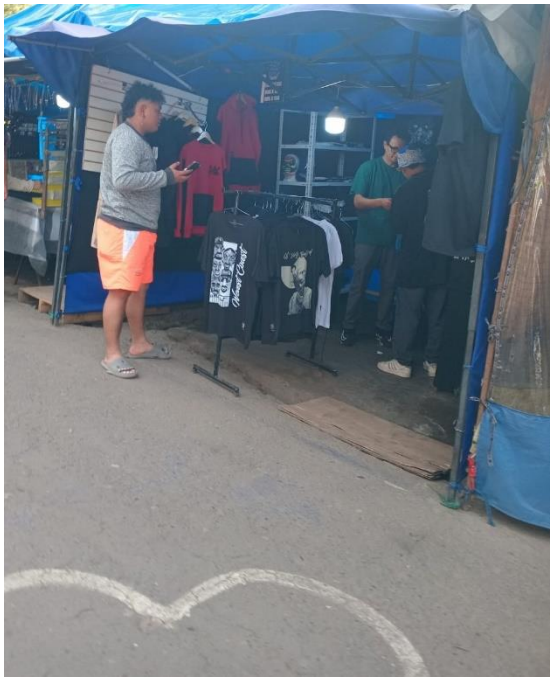


Figura 19. Emprendimiento venta de camisetas Centro Histórico de Quito



Figura 20. Emprendimiento de venta de ropa Centro Histórico de Quito



Figura 21. Emprendimiento venta de flores Centro Histórico de Quito



Figura 22. Panadería Centro Histórico de Quito



Figura 23. Peluquería Centro Histórico de Quito

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **PONCE ANDRADE SUSANA GRACIELA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **4%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,26 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **FREIRE COBEÑA SILVIA PAOLA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **4%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,26 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia