



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en Administración
de Empresas MBA.

TEMA:

**CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE BANCO PICHINCHA Y
SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DELCANTÓN
CALUMA, PERIODO 2013-2014. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA
EL FINANCIAMIENTO MICROEMPRESARIAL.**

AUTORA:

ING. LENNY MARÍA PAREDES TACLE

DIRECTOR:

ECON. LUIS ZAMBRANO MEDRANDA, MS.c

QUEVEDO - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en Administración
de Empresas. MBA

TEMA:

**CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE BANCO PICHINCHA Y
SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL
CANTÓN CALUMA, PERIODO 2013-2014. PLAN DE
CAPACITACIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO
MICROEMPRESARIAL.**

AUTORA:

ING. LENNY MARÍA PAREDES TACLE

DIRECTOR:

ECON. LUIS ZAMBRANO MEDRANDA, MS.c

QUEVEDO - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Econ. Luis Zambrano Medranda M.Sc. Director de Tesis, previo a la obtención del Título Académico de Magister en Administración de Empresas.

C E R T I F I C A

Que la Ing. Lenny María Paredes Tacle, ha cumplido con la elaboración de su Tesis titulada: "CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE BANCO PICHINCHA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL CANTÓN CALUMA, PERÍODO 2013-2014. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO MICROEMPRESARIAL". El mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 06 de abril del 2015.

Econ. Luis Zambrano Medranda M.Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

ING. LENNY MARÍA PAREDES TACLE
1205037631

DEDICATORIA

A:

Dios, por haberme dado la vida, por fortalecer mi corazón iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Mis padres Segundo Paredes y María Elena Tacle, porque creyeron en mí y me motivaron a alcanzar mis metas, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver cristalizado mi anhelo, ya que siempre estuvieron animándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios ya que Él es quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, especialmente a la unidad de Posgrado por la oportunidad que brinda a las personas a prepararse a nivel superior.

A los catedráticos y personal administrativo de la UTEQ por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar mi tesis, de manera especial a la Ing. Mariela Andrade, Ing. Evelyn Cires y Eco. Carlos Zambranopor su valiosa ayuda y por ser un excelente guía en la elaboración de esta tesis.

PRÓLOGO

Durante los últimos años el apoyo al sector microempresarial se ha diversificado en varias áreas. Normalmente los bancos dejaban de lado este sector del mercado para pequeñas cooperativas, especialmente localizadas en la zona donde se requería el crédito. Sin embargo, hoy en día, se cuentan con productos financieros que dan cobertura a esta demanda cada vez más creciente.

Con este impulso a las finanzas, el sector microempresarial de la economía del país se está convirtiendo en una fuerza económica más dinámica. Es por ello que se vuelve necesario realizar un esquema práctico, unificado y flexible que contribuya al éxito de una institución microfinanciera.

La investigación desarrollada por Lenny Paredes, titulada “CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE BANCO PICHINCHA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL CANTÓN CALUMA, PERÍODO 2013-2014. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO MICROEMPRESARIAL”, muestra un estudio muy detallado sobre el funcionamiento de este mercado, planteando perspectivas relevantes de cómo ampliar su cobertura y de cuán importante es la definición de políticas claras de apoyo para el éxito, tanto en la colocación de los créditos como en la recuperación de esta cartera. Es un aporte cuya lectura es recomendable para quienes desean comprender de mejor manera el funcionamiento del mercado financiero rural y puedan tener referentes serios sobre el comportamiento de la población con respecto a sus finanzas locales.

Ec. Msc. Amaro Xavier Calero Alarcón

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma, porque parte de la problemática identificada: ¿cómo incide los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma?, el estudio pretende demostrar la siguiente hipótesis: Los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha contribuyen al desarrollo económico del cantón Caluma.

En el trabajo investigativo se acudió a diferentes fuentes primarias como secundarias; entre aquello se entrevistó al personal de crédito como administrativo de CREDIFE, también se realizó encuestas a los microempresarios del cantón Caluma clientes de la Institución.

Se consultó en fuentes como: folletos, escritos, libros, políticas y reglamento de CREDIFE, leyes y páginas web; para el procesamiento y análisis de resultados. Luego de procesar la información se procedió a realizar la respectiva comprobación de hipótesis.

Los resultados permitieron obtener un perfil del cliente, sus aspiraciones y preferencias con respecto a los créditos. Se encontró que la empresa está sólidamente posicionada en el mercado, aunque algunos clientes muestran inconformidad en los plazos e intereses. Además, se pudo constatar la necesidad de ampliar el portafolio de productos financieros y tomar medidas para reducir la morosidad.

Como alternativa se propone la implementación de un plan de mejoramiento al servicio de financiamiento microempresarial de CREDIFE para los habitantes del cantón Caluma, promoviendo la capacitación financiera como medio para que los nuevos microempresarios (micro-emprendedores) puedan acceder a créditos, logrando con ello una mejor atención a los clientes, incremento de la demanda y disminuyendo la probabilidad de incumplimientos o retrasos en los pagos.

ABSTRAC

The present study aimed to assess the impact of the loans granted by Banco Pichincha CREDIFE on economic development in Canton Caluma, because beginning from the problems identified: how affects the loans granted by Banco Pichincha CREDIFE on economic development in Canton Caluma? the study aims to demonstrate the following hypothesis: Credits granted by Banco Pichincha CREDIFE contribute to the economic development of the canton Caluma.

In the research work went to different primary and secondary sources; between what were interviewed staff and administrative CREDIFE credit, surveys are also conducted to Caluma's customers microentrepreneurs.

Sources were consulted as: brochures, letters, books, policies and regulations CREDIFE, laws, and Internet; for processing and analysis of results. After processing the information they proceeded to make the respective hypothesis testing.

The results allowed to obtain a customer profile, aspirations and preferences regarding credits. It was found that the company is strongly positioned in the market, although some clients show disagreement within the time and interest. In addition, it was found the need to expand the financial products portfolio and take steps to reduce delinquency.

Alternatively implement a plan to improve the service microempesarial CREDIFE funding for the Caluma's inhabitants, intends promoting financial literacy as a means for new entrepreneurs (micro- entrepreneurs) to access credit, thereby achieving improving customer service, increasing demand and decreasing the likelihood of default or late payments.

ÍNDICE

	Págs.
Portada.....	i
Contraportada.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRAC.....	x
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO IMARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2. Situación actual de la problemática	3
1.3. Problema de investigación	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas Derivados.....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PRO BLEMA.....	5
1.5. JUSTIFICACIÓN	6
1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN	7
1.7. OBJETIVOS	8
1.7.1. Objetivo General.....	8
1.7.2. Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO IIMARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Fundamentación conceptual	10
2.2. Fundamentación teórica.....	14
2.2.1. Crédito	14
2.2.1.1. Etimología.....	15
2.2.1.2. Tipos de Créditos	15
2.2.2. La Microempresa en Ecuador	17
2.2.3. Instituciones Financieras de Microcréditos en Ecuador	17
2.2.3.1. Cartera Bruta en Microcréditos.....	18
2.2.3.2. Número de Operaciones	18
2.2.3.3. Morosidad.....	19
2.2.3.4. Tasa de Interés.....	20
2.2.4. CREDIFE Desarrollo Microempresarial	21
2.2.5. Productos de CREDIFE	21
2.2.5.1. CREDIFE Invertir	21
2.2.5.2. CREDIFE Desarrollo.	22
2.2.5.3. CREDIFE Efectivo.....	23
2.2.5.4. CREDIFE Vivienda.....	24
2.2.5.5. CREDIFE Agrícola.....	25
2.2.6. Políticas de Créditos.....	26
2.2.7. Principios Básicos de la Política Crediticia.	26
2.2.7.1. Políticas Generales	26
2.2.8. Políticas de Crédito de CREDIFE	28
2.2.8.1. Alcance.....	28
2.2.8.2. Perfil de Riesgo de Deudores y Garantes	28
2.2.8.3. Perfil del Negocio	30

2.2.8.4. Ubicación.....	30
2.2.8.5. Tiempo en el local	31
2.2.9. Costos de Microcrédito	31
2.2.10. Desarrollo Económico.....	33
2.2.11. Desarrollo Económico Local	34
2.2.12. Desarrollo Económico de los Microempresarios en Ecuador.	34
2.2.12.1. Ventas e Ingresos.....	34
2.2.12.2. Edad de los Microempresarios.	35
2.2.12.3. Nivel Educativo de los Microempresarios.	36
2.2.12.4. Género de los Microempresarios.....	36
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	36
2.3.1. La Constitución del Ecuador, Sección Octava, sobre el Sistema Financiero en los siguientes articulados.....	36
2.3.1. El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.....	38
2.3.2. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.	40
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Métodos utilizados en la investigación	43
3.1.1. Diseño de la Investigación	43
3.1.2. Método Deductivo	43
3.1.3. Método Descriptivo	43
3.1.4. Método Propositivo	44
3.1.5. Método Estadístico	44
3.1.6. Investigación Explicativa.....	44
3.1.7. Investigación de Campo	44
3.1.8. Investigación Documental.....	45
3.1.9. Encuesta.....	45

3.1.10. Entrevista.....	46
3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	46
3.3. Elaboración del marco teórico.....	47
3.4. Recolección de la información empírica	48
3.4.1. Población y Muestra	49
3.4.1.1. Tamaño de la muestra de habitantes:	49
3.4.1.2. Tamaño de la muestra de clientes:.....	50
3.5. Descripción de la información obtenida	50
3.6. Análisis e interpretación de los resultados	51
3.7. Construcción del informe de la investigación	52
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	53
4.1. Enunciado de la hipótesis	54
4.2. Descripción de la información empírica pertinente a la hipótesis.....	54
4.2.1. Análisis en función del objetivo general	55
4.2.1.1. Análisis de las encuestas vinculadas con el objetivo general.....	55
4.2.1.2. Análisis de la Entrevista vinculada con el Objetivo General	69
4.2.1.3. Análisis de la recopilación documental relacionada con el Objetivo General.....	70
4.2.2. Análisis de información en función del primer objetivo específico	72
4.2.2.1. Análisis de las Encuestas vinculadas con el primer objetivo específico	72
4.2.2.2. Análisis de las entrevistas vinculadas con el primer objetivo específico.	78
4.2.3. Análisis de información en función del segundo objetivo específico.....	79
4.2.3.1. Análisis de las encuestas vinculadas con el segundo objetivo específico.	79
4.2.3.2. Análisis de la recopilación documental vinculada con segundo objetivo específico.	89

4.2.4. Análisis de información en función del tercer objetivo específico.	90
4.2.4.1. Análisis de las Encuestas vinculadas con el tercer objetivo específico. 90	
4.2.4.2. Recopilación documental vinculada con el tercer objetivo específico. ..	92
4.2.5. Análisis de información en función del cuarto objetivo específico.	95
4.2.5.1. Análisis de Encuestas vinculados con el cuarto objetivo específico.	95
4.3. Comprobación de la hipótesis.	102
4.3.1. Análisis de la Variable: Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha.	102
4.3.2. Análisis de la Variable: Desarrollo Económico del Cantón Caluma.	103
4.4. Conclusión parcial sobre la hipótesis.	104
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1. Conclusiones	106
5.2. Recomendaciones	107
CAPÍTULO VI PROPUESTA	109
6.1. Título de la propuesta.	110
6.2. Justificación.	110
6.3. Fundamentación teórica.	112
6.3.1. El Papel de las Microempresas	112
6.3.2. Microfinanzas.	113
6.3.3. Ventajas de las Microfinanzas.	113
6.3.4. Microfinanzas en Ecuador.	114
6.3.5. Tiempo de financiamiento crediticio.	114
6.4. Objetivos de la propuesta	115
6.4.1. Objetivo general.	115
6.4.2. Objetivos específicos.	115
6.5. Importancia.	115

6.6. Ubicación sectorial y física.....	116
6.7. Factibilidad.....	116
6.8. Plan de trabajo.....	116
6.8.1. Fundamentos estratégicos.....	117
6.9. Actividades.....	119
6.10. Plan de trabajo.....	119
6.11. Recursos financieros	120
6.12. Impacto	121
6.13. Evaluación.	122
6.14. Instructivo de funcionamiento	122
6.14.1. Programa de capacitación a microempresarios.....	122
6.14.1.1. Fundamentos del Programa de Capacitación.....	122
6.14.1.2. Objetivos de los Programa de capacitación definidos por la SBS.	125
6.14.1.3. Temas de Capacitación	125
6.14.1.4. Metas.....	126
6.14.2. Línea de Financiamiento para proyectos micro-emprendedores.	126
6.14.2.1. Características de CREDIFE MICRO-EMPRENDEDOR.....	127
BIBLIOGRAFÍA	129

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
1. Muestra de la población a investigar	50
2. Fines de uso del crédito recibido	55
3. Número de créditos recibidos	57
4. Montos de crédito	58
5. Plazos de crédito	59
6. Satisfacción de los créditos recibidos	60
7. Incremento de ingresos económicos de los clientes	61
8. Incremento de ingresos económicos de los habitantes del cantón caluma	62
9. Efecto de los créditos credife en relación a los ingresos económicos de los clientes	63
10. Incremento de plazas de trabajo	64
11. Percepción de los clientes para inversión en caluma	65
12. Percepción de los habitantes de caluma para invertir en el cantón	66
13. Aumento de empresas en caluma, según habitantes	67
14. Mejoramiento de calidad de vida gracias a microcréditos, según clientes	68
15. Número de créditos otorgados por credife	71
16. Inversión de los clientes en sus negocios	73
17. Inversión de los clientes en sectores económicos	74
18. Desarrollo de actividades agropecuarias	75
19. Desarrollo de actividades empresariales	76
20. Desarrollo de empresas de servicios	77
21. Importancia de políticas de evaluación del cliente	79
22. Importancia de políticas de validación de datos	80
23. Idoneidad de frecuencia de pago de crédito según empleados de credife	81
24. Idoneidad de frecuencia de pago de crédito según clientes de credife	82
25. Clientes de credife en el cantón caluma	83
26. Calificación de credife ante competencia	84
27. Años de fidelidad de clientes	85

28. Motivo principal de la fidelidad de clientes	86
29. Calificación de las políticas de crédito.....	87
30. Servicios adicionales requeridos por clientes.....	88
31. Suficiencia del portafolio de productos credife	90
32. Razones de impedimento de crédito	91
33. Tasas de interés aplicadas a microcrédito	92
34. Costos por comisiones en créditos micro-empresariales	93
35. Costos por créditos vencidos	94
36. Rango de edad de los clientes	95
37. Aspiración de habitantes de crear su propia empresa	96
38. Aceptación de credife para creación de empresa	97
39. Monto inicial para creación de empresa	98
40. Sector beneficiado con propuestas de empresas.....	99
41. Apreciación de rentabilidad de apertura de una línea de crédito para nuevas empresas.....	100
42. Apreciación de riesgo de línea de crédito para nuevas empresas	101
44. Estrategias y actividad es i nte rnas	119
44. Actividades de capacitación	119
45. Presupuesto	121

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, Latinoamérica y en el mundo entero, es imposible negar la importancia económica y social de la Banca Financiera Privada, hacerlo significaría cerrar los ojos a la realidad, perder muy buenas posibilidades de desarrollo y crear frustración. En economías desarrolladas como los Estados Unidos de América el aporte del sistema financiero aparece en sus estadísticas como abastecedor de empleos nuevos en la economía.

Podría decirse que el crecimiento económico en el Ecuador, es en gran parte al aporte del sistema crediticio hacia las pequeñas unidades productivas conocidas como microempresas. También contribuyen al desarrollo social, al fomentar la creatividad incubando nuevas ideas o negocios siendo a su vez son promotoras del ahorro y fungen como una de las fuerzas impulsoras de las inversiones nacionales.

En la provincia de Bolívar, las empresas tipificadas como microempresas, poco acceden a los créditos, por lo que es necesario promoverlo, además capacitar y asesorar para el manejo eficiente de la empresa y de los recursos financieros de manera que logren el éxito empresarial.

CREDIFE, es una unidad estratégica de Banco Pichincha que impulsa a través del crédito, la incorporación al desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de los microempresarios, mediante el mejoramiento de sus ingresos. El cantón Caluma representa una excelente zona donde existen microempresas que es necesario impulsarlas. Hay un gran número de clientes de CREDIFE, de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por la Institución, las mismas que, además de sustentar los créditos otorgados, han contribuido a mejorar las condiciones de los beneficiados de manera directa e indirecta.

CREDIFE está en capacidad de proporcionar servicios financieros contribuyendo a elevar nivel de vida de los habitantes de Caluma y facilitar a la población el

acceso al sistema financiero ecuatoriano. En este contexto, la presente tesis se desarrolló basándose en el estudio de la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma.

En el Primer Capítulo está redactado el Marco Contextual de la Investigación, señalando datos básicos sobre la ubicación geográfica, la situación actual de la problemática en estudio. Aquí se describe la situación desde las perspectivas macro, meso y micro del problema. También se presenta la justificación de la investigación y los cambios esperados en función de los objetivos.

En el Segundo Capítulo se despliega el Marco Teórico de la Investigación. Se presentan las teorías y conceptos y la Fundamentación Legal con la cual se sustenta la investigación.

En el Tercer Capítulo se detalla la Metodología de la Investigación, detallando el tipo y diseño de la misma, describiendo la población de estudio y seleccionando la muestra que será utilizada como fuente.

En el Cuarto Capítulo se desarrolla el Análisis e Interpretación de los Resultados. Aquí se presentan los resultados de la investigación, detallando las conclusiones parciales con las cuales se aprueba o desaprueba la hipótesis.

En el Quinto Capítulo se presentan las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas como resultado de toda la investigación.

En el Sexto Capítulo consta el esquema de la Propuesta Alternativa, la cual está fundamentada en los resultados de la investigación como aporte a la solución de los problemas encontrados.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Solo los que pueden ver lo invisible,
pueden hacer lo imposible.

Alfredo Ríos

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

CREDIFE Desarrollo Microempresarial, es una unidad estratégica de negocios de Banco Pichincha cuya misión es brindar servicios financieros a los microempresarios. El presente estudio se llevó a cabo en la Agencia Caluma, que se encuentra ubicada en las calles Av. La Naranja y Héroes del Cenepa; a fin de conocer la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE en el desarrollo económico del cantón.

Caluma se encuentra ubicado a 62 km al sur occidente de Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar en el Ecuador. Ocupa una superficie de 174,7 km². Es una zona muy rica en producción agrícola de productos subtropicales. El río Caluma atraviesa esta privilegiada región que ostenta paisaje de exótica belleza.

El 23 de agosto de cada año se celebra su cantonización. Caluma goza de un excelente clima y con un entorno natural extraordinario para quienes aman la naturaleza y los deportes extremos, su vegetación es exuberante al igual que su fauna, cuenta con decenas de cascadas, ríos y cultivos de naranja, cacao, mandarina, entre otras especies.

Cada vez más son los microempresarios que deciden invertir en este cantón, porque han visto el crecimiento económico de los negocios de la localidad, requiriendo para ello opciones de financiamiento para iniciar o incrementar sus actividades.

CREDIFE surgió como una unidad de negocios del Banco de Pichincha, orientada a satisfacer las necesidades financieras de un sector que por muchos años estuvo abandonado, como lo son los microempresarios.

Como análisis general del problema de investigación consiste en determinar cuánto es el aporte de CREDIFE en el desarrollo socio-económico de los clientes del cantón Caluma. Se percibe un aumento de la demanda financiera, lo cual es

una razón de orgullo para la Institución, sin embargo este proceso de crecimiento ha sido muy lento lo cual es motivo del presente estudio.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las instituciones financieras normalmente deben ejercer una función de intermediación entre las fuentes de dinero y quienes requieren flujos de efectivo para realizar una inversión. La forma como los bancos operan este dinero les genera los ingresos suficientes para cubrir los gastos operativos y obtener ingentes ganancias a través de los intereses cobrados y los servicios que presta. Desafortunadamente, en ocasiones existen los problemas de racionamiento de crédito o prácticas de “redlining”, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población. El ‘redlining’ es la identificación de un área específica en la que no se habilitan créditos (también conocidas como “listas negras de crédito”). La justificación habitual del redlining es que la entidad quiere limitar los riesgos en un área que se está deteriorando.

Sin embargo, estas prácticas suelen causar un daño colateral a la sociedad, especialmente a las pequeñas y microempresas, que no requieren ingentes cantidades para invertir.

Las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas rurales. (Aalbers, 2003).

Algunos autores identifican a Muhammad Yunus (fundador del Grameen Bank), como es creador del microcrédito. Si bien es uno de los más destacados y efectivos protagonistas de este tipo de financiamiento, los pequeños préstamos a los prestatarios pobres han formado parte de las estrategias de desarrollo rural adoptadas por muchos organismos y organizaciones desde los primeros años del

decenio de 1970. El Banco Mundial, el Programa de finanzas rurales de la FAO y los grandes donantes y otros organismos de desarrollo, incluidos los bancos de desarrollo agrícola, han incorporado productos y programas de pequeños préstamos en sus estrategias de financiamiento rural.

Las microfinanzas se convirtieron hoy en una de las actividades de mucha importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra una mayor profundización financiera, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito (Jácome & Cordovéz, 2008).

CREDIFE es una unidad estratégica de negocios de Banco Pichincha, autónoma, de derecho privado, con finalidad social y privada, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones. Era el año 1999 cuando nació la idea de conjugar dos criterios aparentemente contrapuestos: rentabilidad financiera y apoyo social, creando una nueva unidad de negocios del Grupo Financiero, a la que se denominó CREDIFE Desarrollo Microempresarial.

Actualmente CREDIFE tiene una gran competencia que es el Banco Nacional de Fomento y esta Institución pública ha captado gran parte del sector microempresarial con las tasas más bajas del mercado. La banca pública ha absorbido buena parte de los recursos financieros del sector empresarial en detrimento de una pérdida de la cuota del mercado por parte del Banco Pichincha.

La cantidad de créditos otorgados por CREDIFE hacia el desarrollo del cantón Caluma durante el periodo 2012-2013, estuvieron orientados en un 42% para capital de trabajo, 22% créditos agrícolas, 16% para compra de activos fijos, 12% crédito de consumo y un 8% crédito para mejoramiento de vivienda.¹

¹Reporte Financiero CREDIFE, año 2012. Pág. 3

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo inciden los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuál es la relación entre los montos de créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha agencia Caluma en la inversión de las actividades productivas?
- ¿Cómo incide las políticas de crédito de CREDIFE Banco Pichincha en el nivel de aceptación de créditos en el cantón Caluma?
- ¿De qué manera el costo operativo crediticio de CREDIFE Banco Pichincha influye en la disponibilidad créditos?
- ¿Cómo lograr mejores rendimientos financieros fomentando a la vez el apoyo social a los habitantes del cantón Caluma?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón Caluma, a los clientes de CREDIFE, mediante un análisis de los créditos otorgados y su incidencia en el desarrollo económico de la localidad.

Campo: Ciencias Administrativas
Área: Finanzas-Economía
Aspecto: Desarrollo económico del cantón Caluma
Sector: Microempresarial
Tiempo: 2013-2014

Espacio: Provincia de Bolívar – Cantón Caluma

Tema: Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha y su incidencia en el desarrollo económico del cantón Caluma, periodo 2013-2014.

Problema: ¿Cómo inciden los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma?

1.5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfoca en determinar la incidencia que tiene el crédito otorgado por CREDIFE en el desarrollo económico del cantón Caluma, mismo que será un referente para las instituciones públicas y privadas dedicadas a prestar este servicio, demostrando que el microcrédito es realmente eficaz si existe un nivel mínimo previo de actividad económica que asegure oportunidades de mercado, así como capacidad empresarial y talento gerencial, de lo contrario los beneficiarios simplemente se endeudarán.

La realización de este estudio tiene utilidad práctica ya que permite analizar si el crédito microempresarial ha generado crecimiento económico en las pequeñas unidades de negocio del cantón Caluma y si ha mejorado el nivel de vida del cantón, a la vez si ha permitido generar nuevas fuentes de trabajo y en si mejorar el aparato productivo del país.

CREDIFE tiene la obligación y el compromiso de fomentar el desarrollo de los microempresarios de manera que mejore la economía y la calidad de vida de los clientes que reciben crédito. Esta unidad de negocios fue concebida como una empresa de servicios orientada a satisfacer integralmente las necesidades financieras de un amplio sector de la población productiva del país ubicado en la base de la pirámide socioeconómica, y que era desatendido por la Banca tradicional ecuatoriana.

La presente investigación es factible por motivo de que se cuenta con el apoyo de los ejecutivos de CREDIFE Banco Pichincha agencia Caluma así como de la asesoría profesional del director de tesis de la Universidad Técnica Estatal de

Quevedo unidad de Posgrado. Esta investigación tiene el factor de originalidad, puesto que en el cantón Caluma actualmente no existe ningún estudio referente al desarrollo económico y su incidencia en el crecimiento de este sector dinámico de la economía. Adicionalmente es accesible el acceso a fuentes bibliográficas y documentales.

Los beneficiarios en primera instancia son los habitantes del cantón Caluma, CREDIFE Desarrollo Microempresarial, también sirve como fuente de información para otros investigadores interesados en el área de desarrollo económico. Por las razones indicadas en este trabajo de investigación se justifica puesto que es necesario conocer el desarrollo económico del cantón Caluma.

1.6. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

La principal razón de ser de la investigación consiste en presentar una propuesta que logre establecer un vínculo entre CREDIFE y los habitantes del cantón Caluma, obteniendo beneficios mutuos, por ello se espera:

- Las unidades productivas del cantón Caluma acuden a CREDIFE con propuestas rentables y de beneficio social.
- El proceso de concesión de crédito por parte de CREDIFE Banco Pichincha es ágil y acorde a las necesidades del Cantón Caluma.
- Los clientes de CREDIFE Banco Pichincha agencia Caluma tienen mejor calificación Crediticia en base a sus operaciones exitosas.
- CREDIFE cuenta con un plan de financiamiento crediticio para emprendedores formados financieramente.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General

Evaluar los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha para determinar su incidencia en el desarrollo económico del cantón Caluma.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar las actividades productivas del cantón y su relación con los montos de créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha agencia Caluma.
- Estudiar las políticas de crédito de CREDIFE Banco Pichincha y su incidencia en su nivel de aceptación en el cantón Caluma.
- Establecer la influencia del costo operativo crediticio de CREDIFE Banco Pichincha en la disponibilidad de créditos.
- Diseñar una propuesta de capacitación empresarial que facilite el acceso a una línea de financiamiento crediticio dirigido a emprendedores del cantón Caluma, contribuyendo a su desarrollo social e incremento del rendimiento financiero de CREDIFE Banco Pichincha Agencia Caluma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La persona que concuerda con todo lo que tú dices, o no está poniendo atención, o se propone venderte algo.

Bud Holiday

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Ahorro. Aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes de consumo y servicios. Tal reserva tiene como finalidad la previsión de eventualidades futuras o la realización de una inversión. Constituye la diferencia entre ingresos y egresos. Estos valores generalmente se depositan en instituciones financieras a cambio de un interés; la banca utiliza tales depósitos para otorgar préstamos o hacer inversiones. Se cree entonces que existe una relación entre el ahorro, la inversión y de la formación de capital (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013). Es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto (Editorial Cultural, 2012).

Banca Privada. Son las instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello una utilidad o beneficio como resultado del diferencial entre las tasas de interés activo y pasivo (Palma, 2010) (Hernández, 2007).

Capacitación. Se refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución (Oficina Nacional de Normalización de Cuba, 2007).

Crédito a Corto Plazo. Préstamo que otorga un banco para que sea pagado en un plazo máximo de un año (Palma, 2010).

Crédito Agropecuario. Es un mecanismo por medio del cual se provee a la agricultura de los recursos financieros necesarios para su realización,

mejoramiento y transformación, persiguiendo incrementar la producción y productividad de los recursos humanos y materiales (Díaz Núñez, 2014).

Déficit: Es la escasez de algún bien, ya sea dinero, comida o cualquier otra cosa. La palabra déficit, por tanto, se utiliza para referirse a diversas situaciones (Hernández, 2007). Diferencia negativa entre ingresos y gastos (Galindo, 2010). Monto en que el gasto supera al ingreso(Superintendencia de Bancos, 2014).

Desarrollo Económico. Transición de un nivel económico concreto a otro más avanzado, el cual se logra a través de un proceso de transformación estructural del sistema económico a largo plazo con el consiguiente aumento de los factores productivos disponibles y orientados a su mejor utilización (Hernández, 2007).

Deuda. Obligación que se ha contraído con un tercero y que se ha de satisfacer. Generalmente, obligación de pagar cierta cantidad de dinero, así como puede ser mercancías o servicios, en virtud de un convenio (Superintendencia de Bancos, 2014).

Financiar. Acción por la que una persona, sociedad u organismo público consigue los recursos (activos) necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de cualquier proyecto o actividad económica. Estos recursos pueden ser propios (patrimonio) o ajenos (pasivos)(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).

Garante. Es quien se compromete solidariamente con el deudor al pago de una deuda. De existir este deudor solidario, en caso de incumplimiento, la institución financiera exige al garante el pago de la deuda.

Garantía. Respaldo con el que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación. Las garantías pueden ser garantías reales, cuando están constituidas por bienes muebles o inmuebles y activos de diverso tipo, o pueden consistir en avales y fianzas que obtiene el prestatario o ser una garantía

personal(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).El deudor solidario es la persona que responderá en caso de que el principal incumpla el pago. El deudor solidario, el que avala o garantiza su pago. El deudor solidario es el aval o garante que solidariamente tendrá que hacerse cargo en caso de que el deudor principal no pague las cuotas (Dávalos, 2006).Es el aval que se crea para proteger el cobro de algún derecho o la recuperación de un capital dado en préstamo (Hernández, 2007).

Gasto. Erogación necesaria para el desarrollo de la actividad mercantil(Hernández, 2007).

Gastos de cobranza. Aquellos en que incurre una entidad financiera para la recuperación de un crédito(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).

Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación (Amaru, 2009).

Interés. Cantidad de dinero que debe pagarse al final de períodos determinados de tiempo como compensación al dinero prestado, depositado o invertido. Es la ganancia que produce un capital en un tiempo determinado. Es el precio que se paga por el uso del dinero que se presta o se debe. (Superintendencia de Bancos, 2014).

Inversión. En el contexto empresarial, la inversión es el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera,

consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo(Galindo, 2010).

Línea de Crédito. Acuerdo de crédito entre una institución financiera y un cliente, por el cual el cliente tiene un monto máximo autorizado durante un período dado de tiempo, que usa y reintegra según sus necesidades(Superintendencia de Bancos, 2014). Convenio entre el Banco y el cliente en el que se especifica la cantidad máxima disponible de un crédito concedido, sea en una sola disposición o en varias y a un plazo previamente determinado (Emery, Finnerty, & Stowe, 2000).

Microcrédito. Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista (Superintendencia de Bancos, 2014).

Microempresa. Es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada (Pedro & Blas, 2014).

Mora. Tardanza en el cumplimiento del pago. El tiempo de dicha tardanza origina un interés por mora(Superintendencia de Bancos, 2014). Retraso en el cumplimiento de una obligación(Banco Pichincha C.A., 2012).

Prestamo Bancario. Contrato de préstamo en el que la parte prestamista es un banco o institución de crédito, que entrega en fecha determinada la cantidad objeto del mismo a una persona física o jurídica para que use, obligándose ésta al pago de las cantidades periódicas (Banco Pichincha C. A., 2012).

Rentabilidad. Beneficio comparado con los recursos propios invertidos para obtener esos beneficios (Besley & Brigham, 2008).

Sistema Financiero. Es un conjunto de instituciones que tiene como función principal organizar el mercado y canalizar los recursos financieros desde los agentes financieros excedentarios (ahorradores) y los deficitarios demandantes de capital (inversionistas y prestatarios)(Superintendencia de Bancos, 2014).

Superávit.Diferencia positiva entre ingresos y gastos. Monto en que el ingreso supera al gasto. Excedentes (Superintendencia de Bancos, 2014).

Tasa de Interés. Es el porcentaje que se aplica al capital, para obtener el interés. Generalmente hace referencia a un lapso de tiempo. Es precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor los recursos y como un beneficio para el acreedor. (Superintendencia de Bancos, 2014)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Crédito

Es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera (Dávalos, 2006).

El crédito es una operación de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el

capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda) (Ayala, 2005).

2.2.1.1. Etimología

La palabra crédito viene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor(WIKIMEDIA Foundation, 2013).²

Según la Superintendencia de Bancos, es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados (Superintendencia de Bancos, 2014).

2.2.1.2. Tipos de Créditos

Según la Superintendencia de Bancos, los tipos de crédito se clasifican según el uso que le van a dar (destino) en: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito. Cada uno de estos tiene características específicas que hacen a cada línea diferente (Junta Bancaria del Ecuador, 2011).

- **Crédito Comercial.** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento este dirigido a las diversas

²WIKIMEDIA Foundation, Historia y evolución del microcrédito moderno, enlace web: es.wikipedia.org/microcrédito, (consulta: martes, 15 de enero del 2013).

actividades productivas. Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se consideraran créditos comerciales, así como también los créditos entre instituciones financieras. Dentro de este tipo de créditos el BCE define los siguientes segmentos de crédito: Crédito comercial corporativo y Crédito Comercial para PYMES (Superintendencia de Bancos, 2014).

- **Crédito de consumo.** Los otorgados por las instituciones controladas a las personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales (Superintendencia de Bancos, 2014).
- **Crédito de Vivienda.** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario, se considerarán como comerciales (Superintendencia de Bancos, 2014).
- **Microcréditos.** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituye el de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista (Superintendencia de Bancos, 2014).

Esta línea de crédito es rigurosamente destinado a los microempresarios que se dedican a cualquier actividad de comercio, servicios o producción ya que no demandan de montos elevados (Superintendencia de Bancos, 2014).

2.2.2. La Microempresa en Ecuador

Las primeras microempresas en el Ecuador fueron de tipo artesanal formadas por ex-empleados que trabajaban en fábricas textiles, de cuero, madera, metales y por estudiantes de centros artesanales(Fundación Alternativa, 2008)

La microempresa artesanal se identificó por: poco capital, mucha mano de obra, baja producción, falta de crédito en el sistema financiero, ahorro mínimo, sin gestión empresarial, sin utilización de tecnología. La crisis económica de los años 80s fue el principal motivo para la creación de actividades artesanales familiares como carpintería, mecánica, panadería, peluquería, confección, tiendas de abastos, bazar, papelerías, salones de comida (Fundación Alternativa, 2008).

La microempresa es la organización económica administrada por personas emprendedoras que aplican autogestión y se adaptan al medio en que se desenvuelven (Pedro & Blas, 2014).

2.2.3. Instituciones Financieras de Microcréditos en Ecuador

Diversas entidades financieras actúan en la industria de las microfinanzas, es así que a partir del 2002 el sector se vuelve muy dinámico y tiene gran acogida en el mercado financiero ecuatoriano. La variedad de productos demandados por los clientes de los sectores micro productivos, usualmente excluidos de los servicios financieros tradicionales, se torna cada día más exigente, hoy por hoy se cuenta con productos microfinancieros, como crédito, ahorros, inversión, micro seguros y la creación de los denominados “corresponsales no bancarios”, que facilitan el acceso a servicios financieros(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010)(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010)

En el año 2002 existían 14 entidades que proporcionaban servicios microfinancieros, a septiembre de 2012 ascienden a 68 las instituciones financieras dedicadas a este negocio: 20 bancos privados, 37 cooperativas, 7 sociedades financieras, 2 mutualistas y 2 entidades públicas (Banco Nacional de

Fomento y Corporación Financiera Nacional), evidenciándose la importancia que reviste el desarrollo de la industria micro financiera en el país(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

El impulso y evolución de las instituciones que realizan microfinanzas va en aumento, sus operaciones han crecido y los clientes diversifican su portafolio de productos. Por primera vez en la historia, las instituciones comerciales que operan en el sector financiero formal han comenzado a satisfacer la enorme demanda de servicios rentables(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

2.2.3.1. Cartera Bruta en Microcréditos

La cartera bruta de microempresa a septiembre de 2012 fue de US\$2.025 millones, (3% del PIB), que comparado con el mismo período de 2011 (US\$1.560 millones), representa un crecimiento del 30%, y equivale al 15% de la cartera total del sistema financiero (US\$13.541 millones a septiembre de 2010)(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

La banca privada otorgó US\$915 millones, equivalente al 45% del total de la cartera bruta de microempresa, siendo el más significativo el Banco del Pichincha con US\$457 millones (23%), Procrédit (154 millones) y Solidario con US\$153 millones (8% cada uno); las Cooperativas aportaron con US\$719 millones (36%) siendo las más representativas Juventud Ecuatoriana Progresista con US\$89 millones (4%), Oscus con US\$48 millones (2%) y Riobamba y Progreso con US\$40 millones cada una (2%); la Banca Pública otorgó US\$348 millones (17%), destacándose el Banco Nacional de Fomento con US\$308 millones (15%)(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

2.2.3.2. Número de Operaciones

Conforme al volumen de crédito, el número total de operaciones registradas en el sistema microfinanciero que mantienen saldo a septiembre de 2010, fue de

806.997 operaciones, mientras que a septiembre de 2009 fueron de 553.905, lo que representa un crecimiento del 45,7%. El sector bancario, que es el más significativo, registró un crecimiento del 24,5% en el número de operaciones respecto de septiembre de 2009, ya que a la última fecha reflejó 444.184 operaciones(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

El sector cooperativo reflejó alrededor de 122.836 operaciones, es decir un crecimiento del 32% respecto de septiembre de 2009. Las sociedades financieras por el contrario registraron un importante decrecimiento del 49%, al pasar de 18.726 a 9.592 operaciones(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

La banca pública y mutualistas, registraron un incremento significativo del 170%, al pasar de 85.353 a 230.385 operaciones, debido al impulso en la política crediticia a través del Banco Nacional de Fomento y la Corporación Financiera Nacional(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

2.2.3.3. Morosidad

En lo que respecta al nivel de morosidad de la industria micro financiera, los actores y operadores, desde su origen han establecido de cierta forma una estrategia para precautelar y cuidar el desarrollo del mercado microfinanciero, elementos como la especialización y la tecnología crediticia adquirida por los instituciones que hacen microfinanzas, el apoyo de organismos internacionales, la capacitación y modernización en la entidad de control, han contribuido a mantener un nivel de morosidad adecuado, inferior al 6%, pero precisa recalcar que el hecho fundamental que contribuye a mantener dichos niveles son las características propias del cliente micro financiero y su imperiosa necesidad de mantener viva la posibilidad de crecer y desarrollar su emprendimiento(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

A pesar de aquello, las cifras ya empiezan a ser preocupantes; así en septiembre de 2009, la morosidad que experimentó la banca pública fue del 31%, los bancos

privados y mutualistas registraron el 5% y 9%, respectivamente; en tanto que las cooperativas y las sociedades financieras experimentaron un 6% y 9% de morosidad en su orden. Para igual periodo del 2010, las cifras fueron las siguientes: Banca Pública 13%; sociedades financieras 8%, mutualistas 13%; cooperativas 5% y bancos privados 3%(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

2.2.3.4. Tasa de Interés

Las tasas de interés para el sector micro financiero conllevan “costos adicionales”, ya que implican mayor grado de especialización, atención personalizada en el campo y contar con tecnología específica para microfinanzas, razones por las cuales se diferencian de las tasas de interés para otros tipos de financiamiento como son: comercial, consumo y vivienda; sin embargo, la política gubernamental atada a una necesidad de brindar mayor acceso al financiamiento, vía transparencia y sensibilidad del sector privado, ha logrado ajustar las tasas de interés; es así que la tasa promedio ponderada para el sector micro financiero a septiembre de 2012 se encuentra en el 20,56%; la tasa de interés de los bancos privados 21,66%, cooperativas de ahorro y crédito 20,03%, mutualistas 20,17%, sociedades financieras 21,88% y la banca pública 8,8%, lo cual comparado con la tasa activa efectiva máxima establecida por el Banco Central del Ecuador para microcrédito acumulado simple, que para septiembre de 2010 fue del 30,5%, se puede evidenciar que las entidades financieras dedicadas a este negocio, están dentro de los parámetros establecidos por la autoridad(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

De acuerdo a información proporcionado por el Banco Central del Ecuador la tasa activa efectiva máxima para microcrédito en el año 2013 de acumulación ampliada es del 25.50%; microcrédito acumulación simple 27.50% y microcrédito minorista es de 30.50% (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).

2.2.4. CREDIFE Desarrollo Microempresarial

En el año 1999, mediante una decisión estratégica orientada mejorar la rentabilidad financiera del Banco Pichincha y a su vez proporcionar apoyo social, se creó la unidad de negocios denominada CREDIFE-Desarrollo Microempresarial(CREDIFE - Banco Pichincha, 2013). Los servicios financieros de CREDIFE están orientados al mejoramiento del nivel de vida de los microempresarios ecuatorianos y sus familias; coadyuvando a la generación, mantenimiento, y crecimiento de sus fuentes de ingresos corrientes, que los permita permanecer y desarrollarse a través del tiempo, cumpliendo de esta forma con el constante compromiso del Banco del Pichincha con el crecimiento y desarrollo sustentable del Ecuador.

2.2.5. Productos de CREDIFE

CREDIFE, busca cubrir de manera integral las necesidades de financiamiento de créditos para impulsar negocios y otro tipo de metas de sus clientes. Estableciendo para ello los siguientes tipos de créditos (CREDIFE Banco Pichincha, 2014):

- CREDIFE Invertir
- CREDIFE Desarrollo
- CREDIFE Efectivo
- CREDIFE Vivienda
- CREDIFE Agrícola

2.2.5.1. CREDIFE Invertir

Con CREDIFE INVERTIR, se puede financiar la compra de maquinaria, vehículo de trabajo, la construcción o compra de su local comercial y el equipo necesario para el crecimiento de un negocio.

Características:

Monto	\$500 a \$20.000
Plazo	3 a 36 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Mensual

Requisitos para acceder al crédito:

- Brindarnos información correcta de su negocio.
- Puntualidad en los pagos acordados.
- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Estabilidad de mínimo de seis meses en el mismo local.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos:

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.
- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

2.2.5.2. CREDIFE Desarrollo.

Con CREDIFE DESARROLLO, se puede financiar la compra de inventarios, materias primas, insumos y pagos a proveedores.

Características:

Monto	\$300 a \$20.000
Plazo	2 a 24 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta

Periodicidad de Pago Mensual

Requisitos para acceder al crédito.

- Brindarnos información correcta de su negocio.
- Puntualidad en los pagos acordados.
- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Estabilidad de mínimo de seis meses en el mismo local.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos.

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.
- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

2.2.5.3. CREDIFE Efectivo.

Con CREDIFE EFECTIVO, dispondrá del dinero que requiere para actividades diversas.

Características:

Monto	\$300 a \$10.000
Plazo	2 a 24 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Mensual

Requisitos para acceder al crédito.

- Brindarnos información correcta de su negocio.
- Puntualidad en los pagos acordados.

- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Estabilidad de mínimo de seis meses en el mismo local.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.
- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

2.2.5.4. CREDIFE Vivienda

Con CREDIFE VIVIENDA, se busca mejorar la calidad de vida de la familia, del cliente permitiendo remodelar o ampliar la vivienda.

Características:

Monto \$1000 a \$20.000

Plazo sin vivienda propia 2 a 24 meses

Plazo con vivienda propia 2 a 60 meses

Periodicidad de Pago Mensual

Requisitos para acceder al crédito.

- Brindarnos información correcta de su negocio.
- Puntualidad en los pagos acordados.
- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Estabilidad de mínimo de seis meses en el mismo local.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.
- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

2.2.5.5. CREDIFE Agrícola

CREDIFE AGRÍCOLA, es útil para la compra de animales, fertilizantes, semillas, maquinaria, equipo o el vehículo para su negocio. Financiamos la remodelación, construcción o compra de predio Agrícola para producción.

Características:

Monto	\$300 a \$20.000
Plazo	2 a 36 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Flexible: de acuerdo al ciclo productivo del negocio.

Requisitos para acceder al crédito.

- Brindarnos información correcta de su negocio.
- Puntualidad en los pagos acordados.
- Experiencia de un año en su negocio como propietario.
- Estabilidad de mínimo de seis meses en el mismo local.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos.

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.

- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

2.2.6. Políticas de Créditos.

Las políticas de créditos son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder (Gitman, 2007). Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

2.2.7. Principios Básicos de la Política Crediticia.

El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán. Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc. (Gitman, 2007)

2.2.7.1. Políticas Generales

Los analistas de crédito usan con frecuencia las cinco C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante. Al respecto se las describe de la siguiente manera (Gitman, 2007):

- Reputación (del inglés character): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o

pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación (Gitman, 2007).

- Capacidad: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante (Gitman, 2007).
- Capital: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital (Gitman, 2007).
- Garantía Colateral (del inglés collateral): la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral (Gitman, 2007).
- Condiciones: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones (Gitman, 2007).

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito (Gitman, 2007).

2.2.8. Políticas de Crédito de CREDIFE

El ámbito de acción de CREDIFE es el segmento microempresarial. La presente información tiene por objetivo determinar las políticas de riesgos de créditos, que se constituye en lineamientos generales que normarán el proceso y la metodología crediticia (CREDIFE Banco Pichincha, 2012).

2.2.8.1. Alcance

Esta Política regirá el proceso crediticio con clientes que se ajustan a las características del segmento microempresa, conforme con los lineamientos generales de la Ley, las resoluciones de los organismos de control y el Banco Pichincha (CREDIFE Banco Pichincha, 2012).

El proceso de créditos va desde la prospección de mercado, promoción de productos, solicitud de créditos, asesoría financiera, requisitos, otorgamiento y recuperación total de las operaciones desembolsadas.

Esta política deberá ser conocida, cumplida y difundida por las siguientes unidades y usuarios (CREDIFE Banco Pichincha, 2012):

- Negocios
- Crédito
- Operaciones Balcón de Servicios
- Tata ConsultancyServices: Visado, Capturado y Custodia
- Riesgo
- Recuperaciones y Acciones Legales
- Legal
- Auditoría
- Organización y Desarrollo

2.2.8.2. Perfil de Riesgo de Deudores y Garantes

El perfil definido por las políticas de crédito de CREDIFE son (CREDIFE Banco Pichincha, 2012):

Persona Natural:

- Propiedad de una microempresa.
- El Garante, no requiere que sus ingresos, provengan de una actividad microempresarial, pero debe justificar la fuente de sus ingresos.

Edad:

Aplica para deudor principal

- Mínimo 21 años para créditos de hasta USD 5.000
- Mínimo 25 años para créditos superiores a USD 5.000

Aplica para codeudores o garantes

- Mínimo 18 años

Nacionalidad:

- Ecuatoriana
- Extranjeros residentes con mínimo 1 año y con vivienda propia en el Ecuador, que cuenta con cedula de identidad ecuatoriana y cumplir con los parámetros exigidos por el Banco
- Los extranjeros deberán presentar para sus créditos garante ecuatoriano calificando o garantía real adecuada.

Experimentación en el Negocio actual, en calidad de propietario:

- Ecuatorianos: mayor o igual a 1 año. Para créditos mayores a USD 5.000 se requieren mínimo 24 meses.

- Extranjeros: Mínima estabilidad de 2 años en su negocio. Para créditos mayores a USD 5.000 se requieren mínimo 36 meses

Estabilidad laboral (solo para Garantes asalariados):

- Mínimo un 1 año en su empleo actual.

2.2.8.3. Perfil del Negocio

Las microempresas son unidades económicas dedicadas a actividades de producción, comercio o servicios, que tiene las siguientes características (CREDIFE Banco Pichincha, 2012):

- Negocios unipersonales, generalmente de tipo familiar o estructura de “cliente mezclador”. Para determinar si un cliente mezclador tiene o no perfil de cliente microempresarial, debe evaluarse su principal fuente de ingreso (Deudor principal). Únicamente si su principal fuente de ingreso (más del 50%) proviene de los ingresos neto que le genera su microempresa, entonces se considerara al cliente del segmento microempresarial y será atendido con la metodología de evaluación de microempresa descrita en esta política. Si por el contrario, más del 50% de sus ingresos provienen de su salario o de los honorarios que recibe como profesional independiente, se considerara al cliente Asalariado o Profesional Independiente, según sea el caso.
- Escasa información financiera.
- Bajo nivel de tecnificación o sistematización.
- Con o sin experiencia en el manejo de cuentas en el banco y en el sistema financiero.
- Ventas anuales declaradas igual o menor a USD 100.000

2.2.8.4. Ubicación

Negocio ubicado en zona urbana, urbano marginal o rural, según la definición de

CREDIFE. El negocio debe tener una ubicación fija. Para clientes semiambulantes, no requiere de local fijo, en este caso deberá confirmarse la existencia de los inventarios en sus domicilios

2.2.8.5. Tiempo en el local

- Ecuatorianos: primer ciclo, al menos 6 meses y en otros ciclos al menos 3 meses si se registrara cambio de local.
- Extranjeros: primer ciclo al menos 1 año y para los siguientes ciclos de mínimo 6.
- Si se registrara cambio de local
- Clientes con exposición total mayor a USD 5.000 se requiere que tenga al menos 12 meses de permanencia en el local.

Para clientes con exposición total mayor o igual a USD 20.000 solo se aceptan clientes con al menos 24 meses de permanecía en el local (CREDIFE Banco Pichincha, 2012).

2.2.9. Costos de Microcrédito

El diseño de las diferentes metodologías crediticias, adoptadas por varias instituciones financieras para resolver los problemas centrales de los créditos micro-empresariales tienen su origen en los procedimientos de entrega de créditos, que buscan reunir información que permita determinar la capacidad de pago del deudor potencial con el objetivo de proteger al acreedor (CREDIFE Banco Pichincha, 2012).

En tal sentido, las condiciones y procedimientos del acreedor para otorgar, administrar y recuperar el préstamo deben ser aceptados y cumplidos por el deudor para obtener el crédito. Los costos asociados a los pasos que el deudor debe seguir para cumplir con los requisitos constituyen los costos de transacciones.

Los costos de transacciones son diferentes para los distintos tipos de acreedores, y están en función a la complejidad de su sistema de entrega de créditos (tanto por el lado del deudor como del acreedor). Dado que estos costos son independientes del tamaño del monto de préstamo y representan una proporción mayor del monto recibido mientras más pequeño sea este. Es el caso del micro-empresario, quien al ser muy sensible a la magnitud de estos costos elige sus fuentes de crédito dependiendo de los bajos costos de transacciones, de la conveniencia y la oportunidad y no del nivel de las tasas de interés cobradas (González, Prado, & Miller, 2012).

Los costos comprenden los pagos de intereses del préstamo y los costos de transacciones que este implica. Por ello, mientras más elevados sean los costos de transacciones incurridos mayor será el nivel general de costos de endeudamiento. Y en última instancia, si estos costos son relativamente altos se convierten en un desincentivo para que el micro - empresario solicite su crédito de una fuente formal de financiamiento y se acerque a una fuente informal para tal propósito (González, Prado, & Miller, 2012).

Además de los costos de búsqueda de la información, los costos de prestarle al micro-empresario son especialmente elevados para el acreedor por diversas razones, al menos si se comparan con los costos incurridos por la banca tradicional. Estos costos incluyen tres componentes (González, Prado, & Miller, 2012):

- **Costos de manejo de las transacciones.** Que resultan de la necesidad de entregar, recibir, registrar, desembolsar los préstamos, etc. Es decir, de aspectos necesarios para la administración de cada transacción, cuyo costo es mucho más elevado en comparación con la banca tradicional debido a que se trata de pequeños montos (González, Prado, & Miller, 2012).

- **Costos de reducir el riesgo.** Se derivan de la búsqueda de información para determinar la capacidad de pago de un deudor potencial de la selección de términos y condiciones en los contratos que incentiven a revelar la verdadera capacidad de pago del deudor, del diseño de los contratos, seguimiento de los créditos y esfuerzos por recuperar esos préstamos (González, Prado, & Miller, 2012).
- **Costos asociados con pérdidas por morosidad.** Es calculado por la probabilidad de que el préstamo no sea pagado en las condiciones establecidas. Entre mayor sea el préstamo (o número de pequeños préstamos) mayor será la pérdida posible (González, Prado, & Miller, 2012).

2.2.10. Desarrollo Económico

Desarrollo es una palabra muy amplia que se lo puede definir como un proceso integral, que conlleva a mejoras económicas y sociales, donde los bienes y servicios se encuentran crecientemente al alcance de los grupos que conforman la sociedad, así también la participación efectiva en las actividades económicas y sociales (Acosta, 2005).

Se entiende como desarrollo a la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales (Reyes, 2007).

Lo que significa que las personas puedan contar con alternativas u opciones que satisfagan sus aspiraciones, las mismas que pueden ser muchas, pero fundamentalmente se refieren a tres: la búsqueda de conocimientos, la posibilidad de tener una vida prolongada y saludable y tener acceso a los recursos que permitan un aceptable nivel de vida (Reyes, 2007).

2.2.11. Desarrollo Económico Local

El propósito del desarrollo económico local (DEL) es fortalecer la capacidad económica de una área local para mejorar su futuro económico y la calidad de vida para todos (Swinburn, Goga, & Murphy, 2006).

2.2.12. Desarrollo Económico de los Microempresarios en Ecuador.

Las microempresas son una fuente importante de empleo. Para la vasta mayoría de microempresarios, la empresa es una fuente de autoempleo. Cerca del 70 por ciento de microempresas ecuatorianas no emplean trabajadores o asistentes además del microempresario. Adicionalmente, tienden a no crecer: en la gran mayoría de microempresas, el empleo se genera cuando se forma y crece muy poco después (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

Solo el 10% de las microempresas han incrementado el nivel de empleo durante la vida del negocio. Los negocios cuyos propietarios son hombres tienden a generar más empleo que aquellos cuya propietaria es una mujer. Esto principalmente porque los negocios cuyos propietarios son mujeres tienen mayor probabilidad que operen en las casas y llevar empleados externos a ésta es problemático. Aún más, los negocios manejados por hombres tienden a ser más grandes, con mayor inversión, capacidad y ventas (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

2.2.12.1. Ventas e Ingresos.

La mayoría de los microempresarios dependen del ingreso que ganan en su negocio. La vasta mayoría (86.9%) opera su negocio como una actividad a tiempo completo y el 94.3% que la empresa es su única fuente de ingresos. Para el 67.7% de las familias, la microempresa constituye la principal fuente de ganancias de la familia (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

La microempresa promedio tuvo ventas mensuales de \$778, que produjo un ingreso familiar mensual neto de \$308, o un ingreso familiar anual neto de \$3,696. Las empresas cuyas propietarias son mujeres tienen ventas mucho más bajas y generan significativamente menos ganancias que las empresas de hombres. Las empresas en el sector de comercio tienen generalmente ventas más altas en general y generan más ganancias que las empresas de servicios o de producción (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

Las ventas y los ingresos constituyen la base para hacer crecer la empresa y para determinar la cantidad del crédito que un cliente puede razonablemente absorber y pagar. Las instituciones de microfinanzas que se enfocan en los microempresarios tienen que considerar cuidadosamente las limitaciones de pago que estas dos condiciones demuestran.

Si se basan en las ventas y ganancias, las microempresarias mujeres, por ejemplo, tienen una capacidad de pago de los préstamos más limitada que sus homólogos hombres. Similarmente, las empresas de la Costa no parecen calificar para préstamos tan grandes como aquellas de las otras dos regiones (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010).

Las diferencias entre empresas de varios subsectores en relación con su habilidad de generar ingresos son también importantes y consistentes. Las IMFs tienen que tomar en cuenta estas diferencias para planificar las estrategias crediticias y la expansión del mercado.

2.2.12.2. Edad de los Microempresarios.

Al analizar las características de los microempresarios se describirá su división por grupos de edad. La mayoría de los microempresarios (55%) son adultos entre 31 y 50 años; los jóvenes entre 18 y 30 años, alcanzan sólo el 20%; y, los mayores de 51 años, representan al 25% de los microempresarios (Moreno, 2006).

2.2.12.3. Nivel Educativo de los Microempresarios.

En cuanto a la educación formal, los microempresarios tienen un nivel educativo superior al promedio ecuatoriano. Si bien la mayoría de los microempresarios cuenta con una educación básica, una importante proporción, el 11,6% alcanzó estudios a nivel superior o universitario. El 46,5% tiene como máximo estudios primarios completos y el 42% accedió a la secundaria (Moreno, 2006).

2.2.12.4. Género de los Microempresarios.

Se destaca una mayor proporción de mujeres que no recibieron educación formal, 4,1% versus el 2,9% en los hombres. Sin embargo, también es mayor el porcentaje de mujeres microempresarias que cursaron y hasta completaron el nivel secundario, un 43,5% versus el 40,5% de los hombres (Moreno, 2006).

La microempresa se convierte en una red de protección social puesto que muchas mujeres cabezas de familia se dedican a la microempresa, ellas comprenden solamente el 30,7% de la población económicamente activa, pero constituyen el 46,7% de la población de microempresarios (Ministerio de Coordinación de la Política Económica, 2011).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los fundamentos legales de esta investigación se contempla en:

2.3.1. La Constitución del Ecuador, Sección Octava, sobre el Sistema Financiero en los siguientes articulados.

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados

para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

2.3.1. El Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

En la sección Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en el capítulo I consta (Asamblea Nacional, 2010):

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.-

La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código (Asamblea Nacional, 2010).

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

En el capítulo II de los Órganos de Regulación de las MIPYMES menciona:

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes (Asamblea Nacional, 2010):

a. Aprobar políticas, planes, programas y proyectos recomendados por organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de

cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;

b. Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;

c. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector;

d. Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional;

e. Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;

f. Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia;

g. Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES;

h. Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES;

i. Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES.

Artículo 61.- El Estado, a través de sus órganos gubernamentales competentes, fomentará y facilitará el acceso a la tierra a las familias y comunidades campesinas carentes de ella, dándoles preferencia en los procesos de redistribución de la tierra, mediante mecanismos de titulación, transferencia de tierras estatales, mediación para compra venta de tierras disponibles en el mercado, reversión, u otros mecanismos establecidos en la Constitución y la Ley (Asamblea Nacional, 2010).

2.3.2. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Titulo VII

De los Activos y de los Limites de Crédito (Asamblea Nacional, 2012).

Artículo. 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia (Asamblea Nacional, 2012).

Artículo.69.- Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes (Asamblea Nacional, 2012).

Artículo.70.- El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero (Asamblea Nacional, 2012).

Artículo. 71.- La Superintendencia dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las instituciones financieras entre sus operaciones activas,

pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y demás características de las operaciones activas y pasivas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia (Asamblea Nacional, 2012).

Artículo. 72.- Ninguna institución del sistema financiero podrá realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución. Este límite se elevará al veinte por ciento (20%) si lo que excede del diez por ciento (10%) corresponde a obligaciones caucionadas con garantía de bancos nacionales o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas admitidas como tales, mediante normas de carácter general expedidas por la Superintendencia de Bancos. Los límites de créditos establecidos se determinarán a la fecha de aprobación original de la operación de crédito. En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada (Asamblea Nacional, 2012).

El conjunto de las operaciones del inciso anterior en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%) (Asamblea Nacional, 2012).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Lo malo nunca puede ser bueno, pero lo bueno puede llegar a ser excelente.

Charles Schulz

3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Diseño de la Investigación

La investigación de tipo cuali-cuantitativa permitió observar las situaciones existentes en la zona, apoyados en los métodos de investigación que se detallan en los siguientes puntos.

3.1.2. Método Deductivo

Con la utilización de este método se consideró que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. Este método de razonamiento se inició con el análisis de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha y su incidencia en el desarrollo económico del cantón Caluma.

3.1.3. Método Descriptivo

Este método contribuyó a evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizó los datos reunidos para descubrir así, cuales variables están relacionadas entre sí.

Este método permitió describir hechos y fenómenos actuales, en la tesis de grado ayudó determinar los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha agencia Caluma por tipo de actividad y su efecto en la inversión de las unidades productivas; para aquello se recolectó datos, se tabularon y fueron analizados de una manera imparcial.

3.1.4. Método Propositivo

Se utilizó este método no para imponer sino más bien para dar razones con pruebas lógicas del desarrollo económico del cantón Caluma y su relación con el costo y tiempo de financiamiento del crédito concedido, así como también este método sirvió para elaborar una propuesta que contribuye a la solución del problema de investigación.

3.1.5. Método Estadístico

Luego de establecer el tamaño de la población y calcular la muestra objeto de estudio, se aplicaron cálculos de estadística descriptiva con el fin de determinar el desarrollo económico de los habitantes del cantón Caluma y caracterizar los créditos otorgados

En la ciencia existen diferentes tipos de Investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación, para lo cual se seleccionó como tipo de investigación los siguientes:

3.1.6. Investigación Explicativa

La utilización de la investigación explicativa contribuyó a buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Esta investigación permitió evaluar la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma.

3.1.7. Investigación de Campo

La investigación de campo permitió recolectar datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Esta investigación se realizó en el cantón Caluma, es decir en contacto directo con la población, clientes de CREDIFE, ejecutivos de negocios y asociaciones de

microempresas de la localidad, quienes constituyen el objeto de investigación con la finalidad de conocer sus criterios.

Esto sirvió para el levantamiento de la información referente al sector poblacional, dicha información fue recolectado mediante contacto directo con la población objetivo determinada, garantizando veracidad y confiabilidad en los datos obtenidos.

3.1.8. Investigación Documental

Sirvió para basar el desarrollo de la investigación en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos; recurriendo a fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas tanto externas como publicaciones y libros, como internas, es decir, de CREDIFE Banco Pichincha.

3.1.9. Encuesta

Esta técnica es usada con gran frecuencia, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

La Encuesta permitió conocer de qué manera los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha incide en el desarrollo económico del cantón Caluma, se elaboró un cuestionario dirigido a los clientes de esta institución, así como también habitantes del cantón Caluma comprendidos entre las edades de 21-40 años.

3.1.10. Entrevista

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información teien como propósito obtener información mas espontánea y abierta.

Se entrevistó a responsables del Departamento de Microcrédito y la Gerencia de CREDIFE, Agencia Caluma, así como también al Alcalde y Asociaciones de Microempresas considerando que estas entrevistas permitieron conocer más a fondo el desarrollo económico del cantón en estudio.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo económico del cantón Caluma se seleccionó como problema de investigación porque este sector de la población ejerce en muchos de los casos estabilidad económica a la sociedad.

La presente investigación se efectuó en el cantón Caluma, provincia de Bolívar; se enfatizó en considerar la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma.

El motivo de formular este trabajo de investigación fue la gran importancia de aportar con el desarrollo económico de la población del cantón en estudio en especial con los clientes de CREDIFE.

El propósito de la investigación es de conocer si en el cantón Caluma hay un desarrollo económico sustentable y sostenible lo cual contribuirá a que más inversionistas decidan establecer sus negocios en esta localidad.

Las estrategias que se han desarrollado para la investigación han sido: revisión de archivos de reglamentos, reportes financieros y políticas de CREDIFE, también

producto de la experiencia en torno al tema de estudio, se aplicó la observación como método de investigación en la obtención de los resultados, lo cual contribuyó al desarrollo del planteamiento del problema y se procedió a la reconstrucción de los objetivos y a la preparación de la hipótesis.

Como técnicas de investigación fueron utilizadas la entrevista junto con la encuesta y como instrumento de investigación se aplicó el cuestionario.

Como población se consideró a los habitantes del cantón Caluma y clientes de CREDIFE, tomando como referencia una muestra, la cual sirvió para determinar el alcance de la investigación, estableciendo para ello un cuestionario que facilitó la recopilación de datos.

La entrevista se realizó a responsables del Departamento de Crédito y la Gerencia de CREDIFE, Agencia Caluma que son 2, número que fue suficiente para lograr el propósito de esta investigación.

3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico sirvió para respaldar fundamentalmente el trabajo de investigación y así sustentar el enfoque teórico y conceptual de investigaciones anteriores, a fin de evitar errores y orientar el proceso de la misma.

A través del marco teórico se buscó desarrollar un grupo de contenidos científicos que describan y que refuerce de forma significativa la investigación de campo de la misma y de valor agregado a la propuesta, con la que permitió tender a un enlace de la teoría a la realidad encontrada con el desarrollo. Todo esto enfocado a dar solución al problema de investigación.

Para obtener la información se procedió a establecer las variables para así tener un conocimiento profundo del tema en estudio, como es evaluar la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico

del cantón Caluma, se partió del problema de investigación, el mismo que se basó en una teoría real tomada de fuentes primarias y secundarias e información extraída de la organización.

Se realizó la investigación en fuentes como folletos, escritos, libros, memorias, tesis, reglamentos, instructivos, leyes e internet.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

En primera instancia se realizó la clasificación de las encuestas aplicadas, seguido por la tabulación; para posteriormente lograr obtener la información y datos que fueron considerados en el cuestionario para el presente estudio. Finalmente con los resultados que se recabaron se pudo desarrollar y concluir la propuesta alternativa.

Debido a que la tesis se enmarca estrictamente en analizar la incidencia de los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo económico del cantón Caluma, se contó con información veraz y permanente. Considerando la gran afluencia de los clientes de CREDIFE que diariamente concurren a la Institución, se realizaron las encuestas pertinentes, manteniendo un diálogo abierto y personalizado con cada uno de los clientes seleccionados del cantón Caluma.

Los instrumentos de recolección de datos fueron:

- Diálogos
- Cuestionario de entrevista
- Cuestionario de encuesta

3.4.1. Población y Muestra

Población.- Es la totalidad de los elementos sobre los cuales se desea conocer o determinar aspectos de la investigación. En nuestro estudio, estuvo formado por los Habitantes de Caluma, microempresarios clientes de CREDIFE, personal de la Agencia CREDIFE Calumay el Alcalde del cantón.

Muestra.- Es la parte de la población que se selecciona para el estudio. En nuestro caso, los clientes que tengan deudas con CREDIFE Agencia Caluma y habitantes de la localidad entre 20 a 50 años de edad.

3.4.1.1. Tamaño de la muestra de habitantes:

Según se observa en el anexo 1, El INEC indica que los habitantes del cantón Caluma, entre 20 y 50 años suman 5148. Adicionalmente, la misma fuente señala que la población económicamente activa es del 39,6%. Con estos datos se puede decir que la población de estudio es 2039 personas ($5148 \times 39.6\%$) aptas para acceder a créditos. Con esta cifra procedemos a calcular la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * d^2 * Z^2}{(N - 1) * e^2 + (d^2 * z^2)}$$

Dónde:

N = 2039	Población o universo
d = 0.5	Desviación estándar
e = 0.05	Error de muestreo 0.05 (5%)
Z = 1.96	Nivel de confianza es del 95%

$$n = \frac{2039 * 0.5^2 * 1.96^2}{(2039 - 1) * 0.05^2 + (0.5^2 * 1.96^2)}$$

$n = 323.39$, es decir 324 encuestas a la población calumena.

3.4.1.2. Tamaño de la muestra de clientes:

La base de datos de CREDIFE revela que en el periodo 2013 (hasta septiembre) se registraron 298 clientes. De la misma manera se procede a calcular el tamaño de la muestra, resultando:

$$n = \frac{298 * 0.5^2 * 1.96^2}{(298 - 1) * 0.05^2 + (0.5^2 * 1.96^2)}$$

$n = 168.06$, es decir 167 encuestas.

El siguiente cuadro resume la población total de estudio:

TABLA 1. MUESTRA DE LA POBLACIÓN A INVESTIGAR

PERSONAS	MUESTRA	TÉCNICA
Habitantes	324	Encuesta
Clientes CREDIFE	167	Encuesta
Empleados de CREDIFE	3	Entrevista
Alcalde	1	Entrevista
TOTAL	495	

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Para la investigación fue necesaria la aplicación de diferentes técnicas, que se aplicaron según el tipo de informante. Así, al Alcalde del Cantón y a los empleados de CREDIFE se les realizó una entrevista, la cual permitió obtener

datos referentes al proceso de otorgamiento de créditos y sobre su aplicabilidad en el mercado local.

Por otro lado, las encuestas a los clientes y habitantes del cantón Caluma permitieron conocer la versión de quienes utilizan el servicio de crédito financiero, indicando su grado de satisfacción y necesidades adicionales. Esto se logró utilizando los instrumentos diseñados para la recolección de información apropiada como son los cuestionarios.

La observación y compilación de informes de la empresa permitieron la obtención de datos estadísticos sobre la distribución de los créditos y sobre los productos y procesos internos de CREDIFE. También resultó de importancia los datos obtenidos del INEC, que describen a la población de estudio.

El marco teórico sirvió para contrastar los resultados con el problema de investigación.

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos permitieron el análisis e interpretación de resultados, orientados a la comprobación de las hipótesis, permitiendo establecer las conclusiones, recomendaciones y la elaboración de una propuesta alternativa en mejora de los rendimientos económicos y contribución social de CREDIFE a la comunidad del cantón Caluma.

Para el análisis y sistematización de la información de las encuestas realizadas, se utilizó la hoja electrónica Excel, para la tabulación y generación de gráficos, que sirvieron de base para el respectivo análisis y emitir reportes de salida así como también la respectiva comprobación de hipótesis y análisis de las variables.

3.7. CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

La presentación del informe de investigación se redactó conforme el esquema para tesis de grado, cuyo formato consta:

Sección preliminar o de presentación.

Marco Contextual de la Investigación.- En esta sección se analizó el problema de investigación, procediendo a establecer los objetivos y los cambios esperados.

Marco Teórico de la Investigación.- Contiene la bibliografía recopilada con las cual se sustenta la investigación. Constan las definiciones de varios autores, así como las normas legales aplicables a las empresas de servicios financieros como CREDIFE.

Metodología de la Investigación.- En este capítulo se hace una explicación de los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la investigación.

Análisis e Interpretación de los Resultados en Relación con las Hipótesis de Investigación.- Se elaboraron cuadros y gráficos sobre los resultados junto con un análisis de cada pregunta y de los datos observados vinculando estos a las hipótesis planteadas.

Conclusiones Generales y Recomendaciones.- En este capítulo se exponen criterios, basados en los resultados expuestos en el capítulo anterior, emitiendo posteriormente las mejoras propuestas.

Propuesta Alternativa.- Se presenta una propuesta en función de los aspectos de necesidades de la comunidad y la sustentabilidad económica de CREDIFE. Se considera la creación de una nueva línea de financiamiento para nuevos emprendedores o empresas innovadoras.

Sección de Referencias.- Contiene la bibliografía consultada y los anexos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Saber que se sabe lo que se sabe y que
no se sabe lo que no se sabe; he aquí el
verdadero saber.

Confucio

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

A continuación se redacta la hipótesis de investigación:

“Los Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha contribuyen al desarrollo económico del cantón Caluma”.

Variables de la Investigación:

Variable Independiente: Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha.

Variable Dependiente: Desarrollo económico del cantón Caluma”..

4.2. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

Con esta hipótesis se busca determinar la efectividad del servicio financiero de CREDIFE Banco Pichincha en el desarrollo del cantón, verificando que la misión de la institución va más allá del beneficio o rentabilidad.

Se consideró necesario comprobar si existe un aprovechamiento apropiado de los recursos otorgados por CREDIFE a la sociedad. Esto requiere una contrastación de montos otorgados y las inversiones realizadas por los clientes.

Como toda entidad financiera, el otorgamiento de los créditos se basa en normas y políticas por lo que se consideró necesario en verificar si estos son aceptados por los clientes o si deben ser mejorados acordes a la población.

La demanda de financiamiento siempre será necesaria para emprender negocios. Sin embargo, las entidades crediticias deben manejarse en función de los costos para mantener su funcionamiento y crecimiento, por ello se recabaron datos sobre estos valores y se evaluó cómo afecta a la disponibilidad ofertada a los clientes.

4.2.1. Análisis en función del objetivo general

Los siguientes puntos permiten analizar los resultados obtenidos de recopilación de información referentes al objetivo general. Cabe recalcar que este análisis se complementa con los que se obtuvieron de los objetivos específicos y que al final se integran mediante el método deductivo

4.2.1.1. Análisis de las encuestas vinculadas con el objetivo general

Pregunta 1: ¿Para qué fin solicitó el último crédito recibido por CREDIFE?

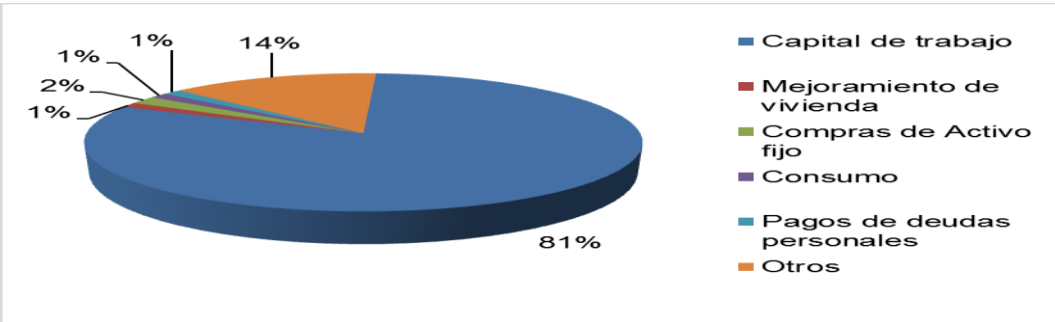
TABLA 2. FINES DE USO DEL CRÉDITO RECIBIDO

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Capital de trabajo	135	81%
Mejoramiento de vivienda	2	1%
Compras de Activo fijo	3	2%
Consumo	2	1%
Pagos de deudas personales	2	1%
Otros	23	14%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 1. FINES DE USO DEL CRÉDITO RECIBIDO



Análisis: El 81% de los clientes encuestados, indica que la finalidad principal del crédito recibido se orienta a la reinversión de su negocio, incrementando su capital de trabajo. Son bajas las aplicaciones para mejoramientos de vivienda (1%), Compras de Activo fijo (2%), Consumo (1%) y Pagos de deudas personales (1%). Otras razones suman el 14%.

Pregunta 2: ¿Cuántos créditos ha solicitado en CREDIFE?

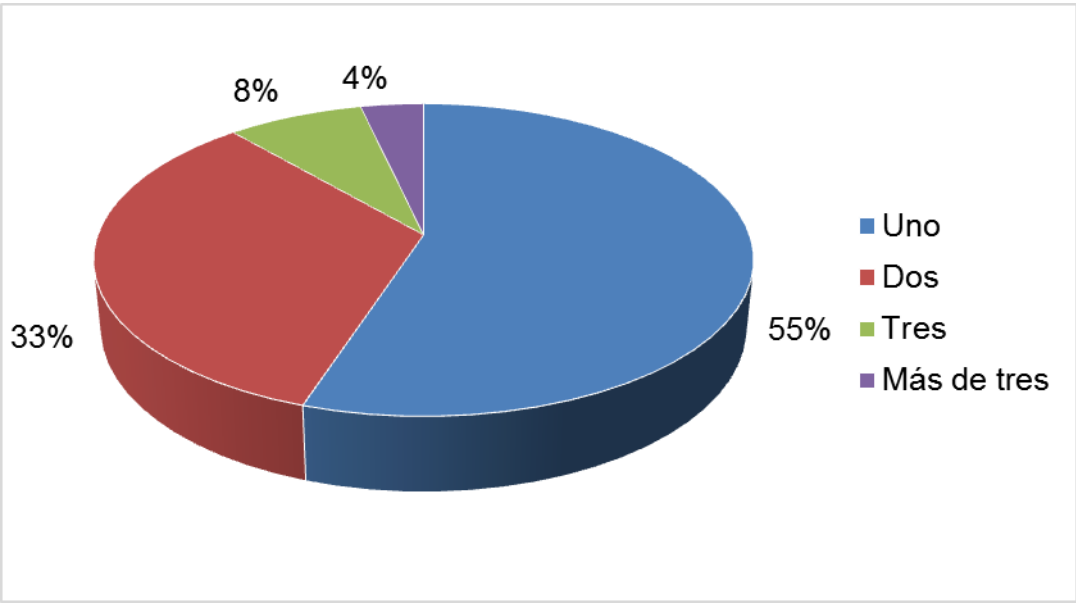
TABLA 3. NÚMERO DE CRÉDITOS RECIBIDOS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Uno	92	55%
Dos	56	33%
Tres	13	8%
Más de tres	6	4%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 2.NÚMERO DE CRÉDITOS RECIBIDOS



Análisis: El 55% de los clientes han realizado solo un crédito en CREDIFE. Lo que significa que en su mayoría son clientes nuevos. Un importante 45% de los clientes han vuelto a realizar operaciones con el Banco, esto significa que el 33% de ellos han realizado 2 créditos, el 8% 3 operaciones crediticias y el 4% más de tres veces

Pregunta 3: ¿Qué monto solicitó en el último crédito que hizo a CREDIFE?

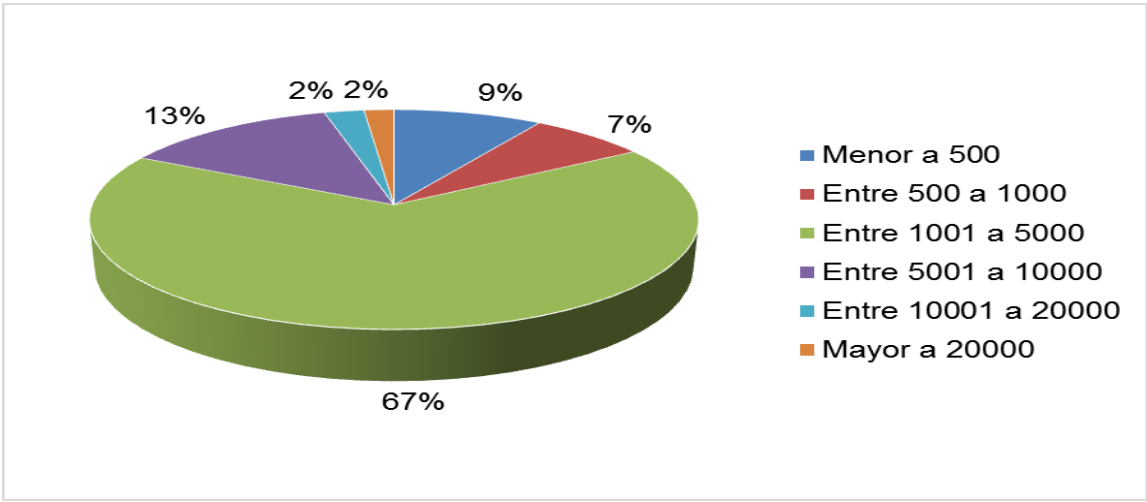
TABLA 4. MONTOS DE CRÉDITO

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menor a 500	15	9%
Entre 500 a 1000	12	7%
Entre 1001 a 5000	111	67%
Entre 5001 a 10000	22	13%
Entre 10001 a 20000	4	2%
Mayor a 20000	3	2%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 3.MONTOS DE CRÉDITO



Análisis: Los clientes demandan mayormente créditos entre \$1001 a \$5000, alcanzando el 67% de la muestra, el segundo monto más alto se presenta entre 5001 a \$10000 con el 13% de preferencia, seguido de préstamos menores a \$500 con el 9%, desde \$500 a \$1000 el 7%, valores que fluctúan entre \$10001 a \$20000 llegan al 2% y mayores a \$20000 el 2%.

Pregunta 4: ¿A qué plazo solicitó el último crédito en CREDIFE?

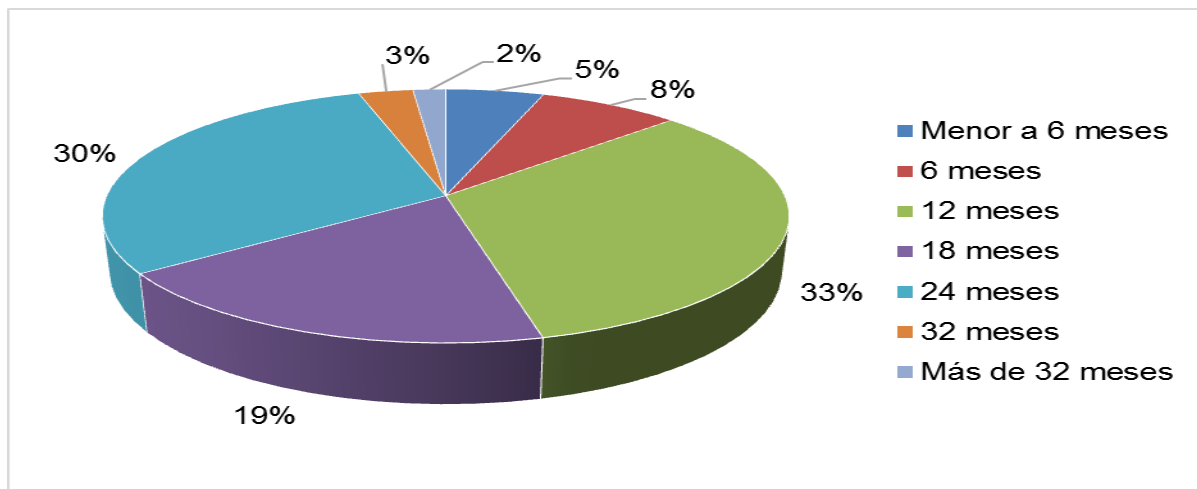
TABLA 5. PLAZOS DE CRÉDITO

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menor a 6 meses	9	5%
6 meses	13	8%
12 meses	55	33%
18 meses	32	19%
24 meses	50	30%
32 meses	5	3%
Más de 32 meses	3	2%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 4. PLAZOS DE CRÉDITO



Análisis: Los plazos de mayor preferencia están a los 12 meses con un 33%, a 24 meses el 30%, el 19,2% de los clientes obtienen créditos a 18 meses, el 8% a los 6 meses, el 3% tramita a 32 meses y el 2% a un plazo mayor.

Pregunta 5: ¿Qué grado de satisfacción otorgaría usted al crédito recibido de CREDIFE con respecto a los siguientes criterios?

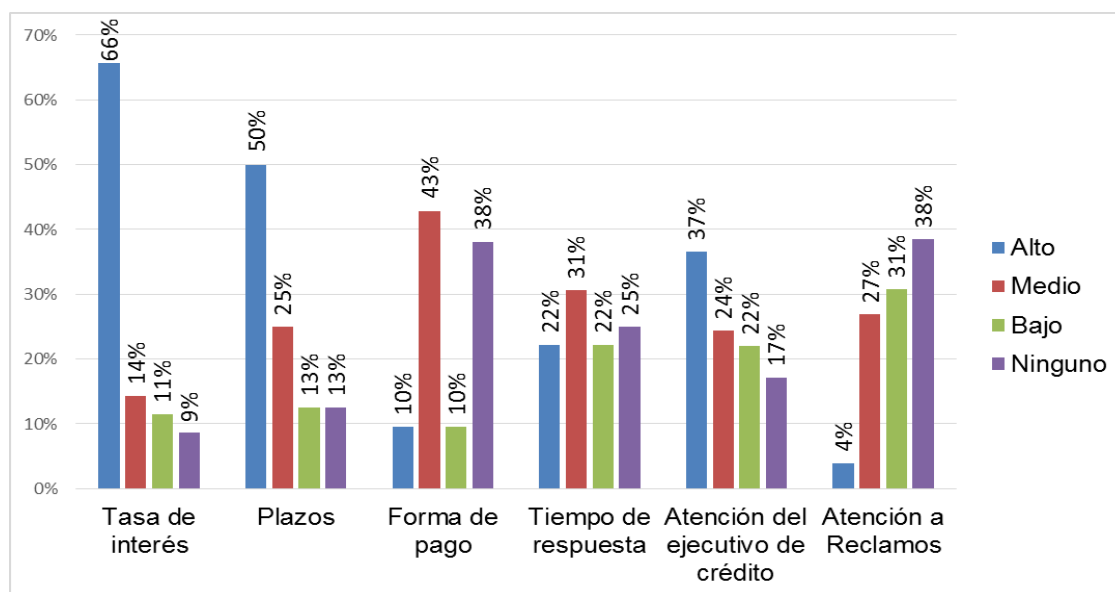
TABLA 6. SATISFACCIÓN DE LOS CRÉDITOS RECIBIDOS

DETALLE	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Total
Tasa de interés	23	5	4	3	35
Plazos	4	2	1	1	8
Forma de pago	2	9	2	8	21
Tiempo de respuesta	8	11	8	9	36
Atención del ejecutivo de crédito	15	10	9	7	41
Atención a Reclamos	1	7	8	10	26
TOTAL	53	44	32	38	167

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 5.SATISFACCIÓN DE LOS CRÉDITOS RECIBIDOS



Análisis: Las tendencias generales que se observan en el cuadro y gráfico superior indican que los clientes han dado calificaciones altas a las tasas de interés (66%) y los plazos del crédito (50%); la atención del ejecutivo solo obtuvo un 37% de calificaciones altas. Por otro lado, los tiempos de respuesta a sus solicitudes (22%), las formas de pago disponibles (10%) y a la atención que se hace a los reclamos (4%) son las de menor puntuación.

Pregunta 6: ¿Han mejorado sus ingresos económicos el último año?

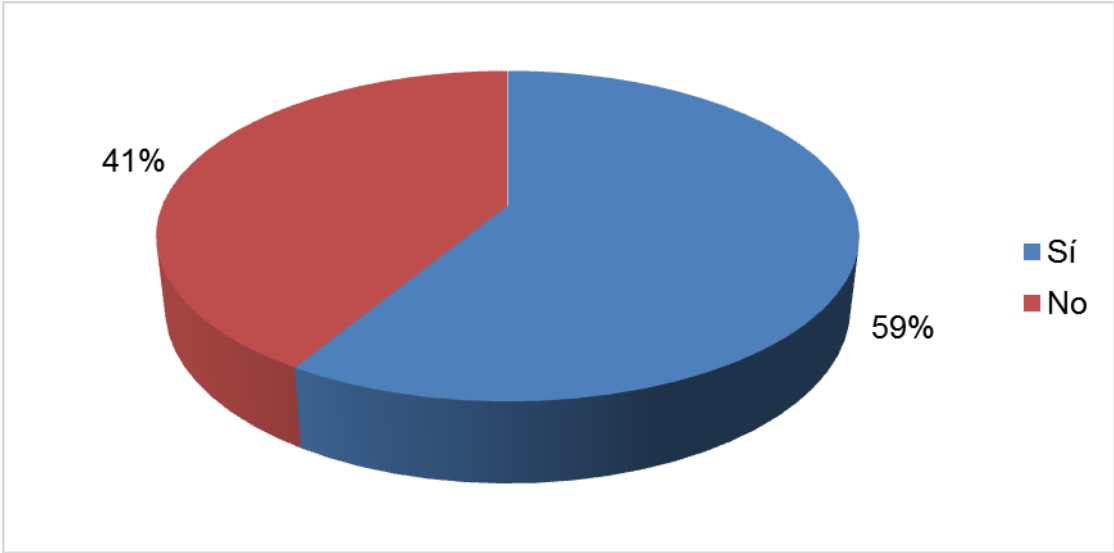
TABLA 7. INCREMENTO DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SÍ	98	59%
NO	69	41%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 6. INCREMENTO DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS CLIENTES



Análisis: El 59% de los beneficiados consideran que han tenido aumento de sus ingresos como consecuencia de haber recibido el crédito, mientras que el 49% manifiesta todo lo contrario.

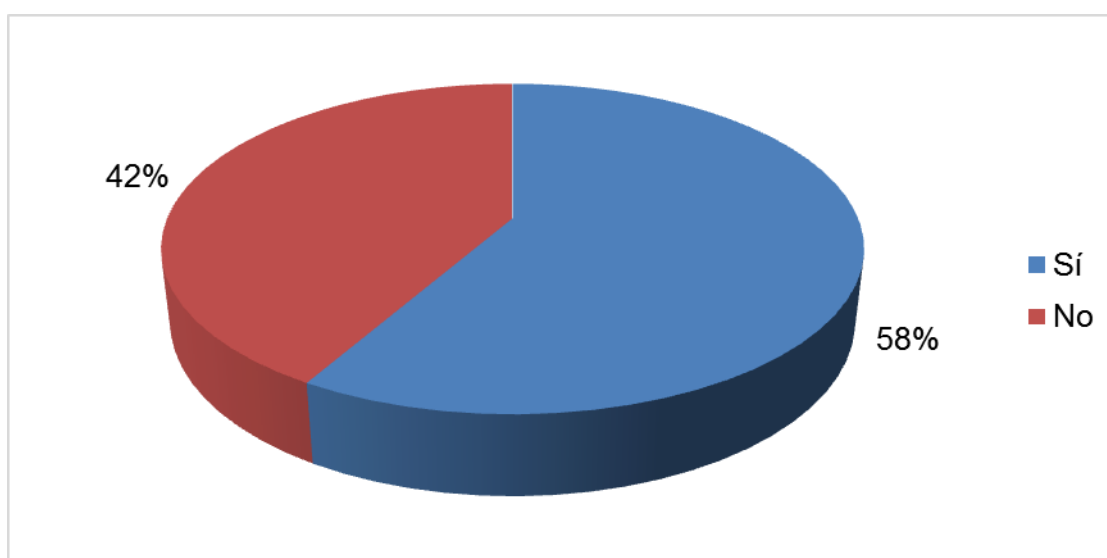
TABLA 8. INCREMENTO DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN CALUMA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	189	58%
NO	135	42%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 7. INCREMENTO DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN CALUMA



Análisis: El 58% de los habitantes del cantón caluma manifiestan que sus ingresos económicos se han incrementado y el 42% consideran que su situación económica no se ha mejorado.

Pregunta 7: ¿En qué porcentaje considera usted que el crédito otorgado por CREDIFE ha incrementado sus ingresos en su negocio/empresa?

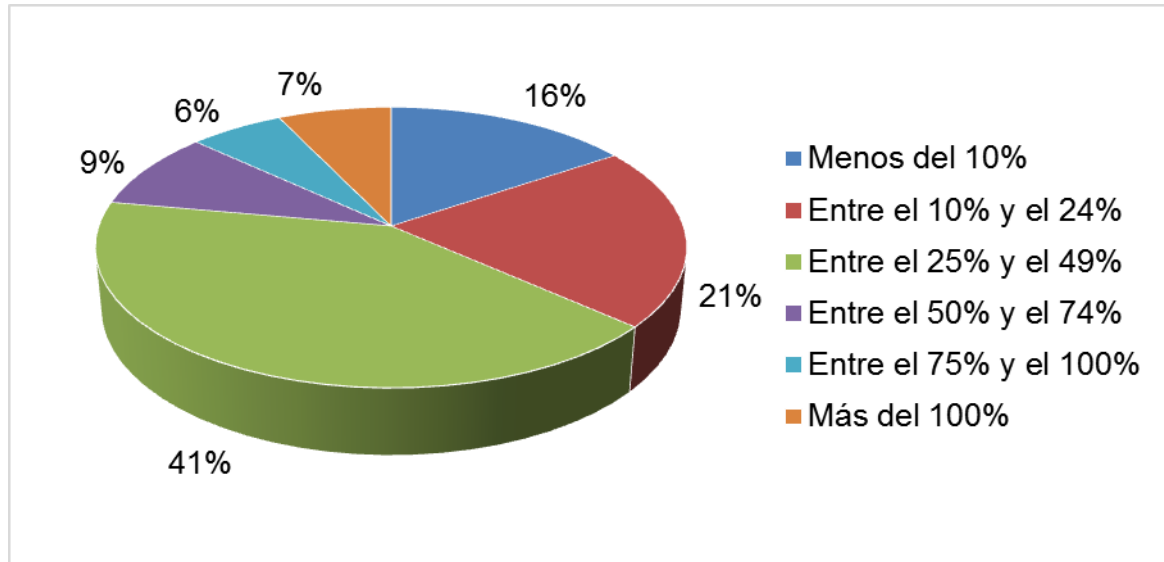
TABLA 9. EFECTO DE LOS CRÉDITOS CREDIFE EN RELACIÓN A LOS INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menos del 10%	26	16%
Entre el 10% y el 24%	35	21%
Entre el 25% y el 49%	69	41%
Entre el 50% y el 74%	15	9%
Entre el 75% y el 100%	10	6%
Más del 100%	12	7%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 8. PORCENTAJE DE INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS CREDIFE EN LOS INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS CLIENTES



Análisis: El 41% de los clientes consideran que han incrementado sus ingresos entre un 25 al 49%, el 21% entre el 10 y el 24%, el 16% dice que mejoro menos del 10%, el 9% entre el 50 Y 74%, la diferencia indicaron valores inferiores y que mejoraron igual o más de 75%.

Pregunta 8: ¿Se ha incrementado las plazas de trabajo en el último año?

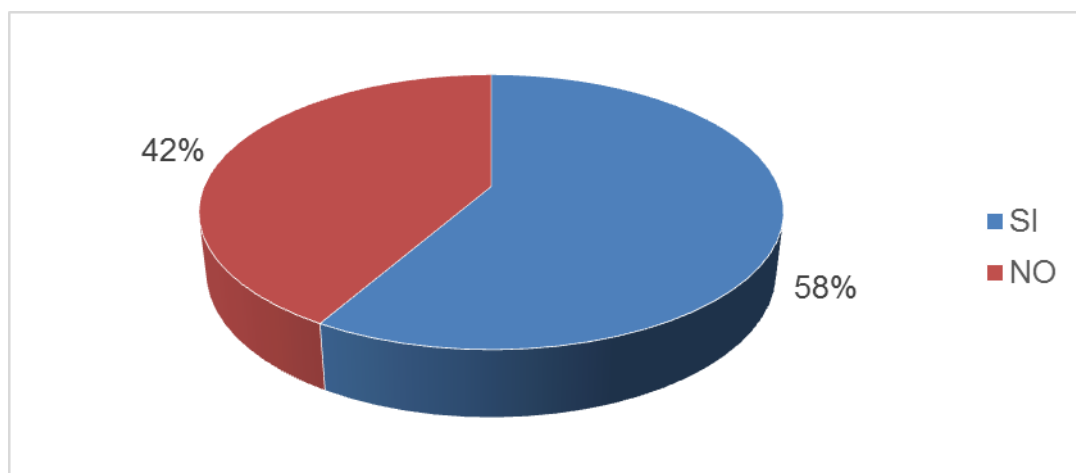
TABLA 10. INCREMENTO DE PLAZAS DE TRABAJO

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	189	58%
NO	135	42%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 9. INCREMENTO DE PLAZAS DE TRABAJO



Análisis: La encuestas revelan que el 58% de los habitantes perciben un incremento de las plazas de trabajo. Un 42% manifiesta que las fuentes son escasas. La percepción es dividida, sin embargo, el aumento de negocios y en especial de microempresas se evidencia en la población.

Pregunta 9: ¿Percibe que Caluma es una zona apropiada para invertir?

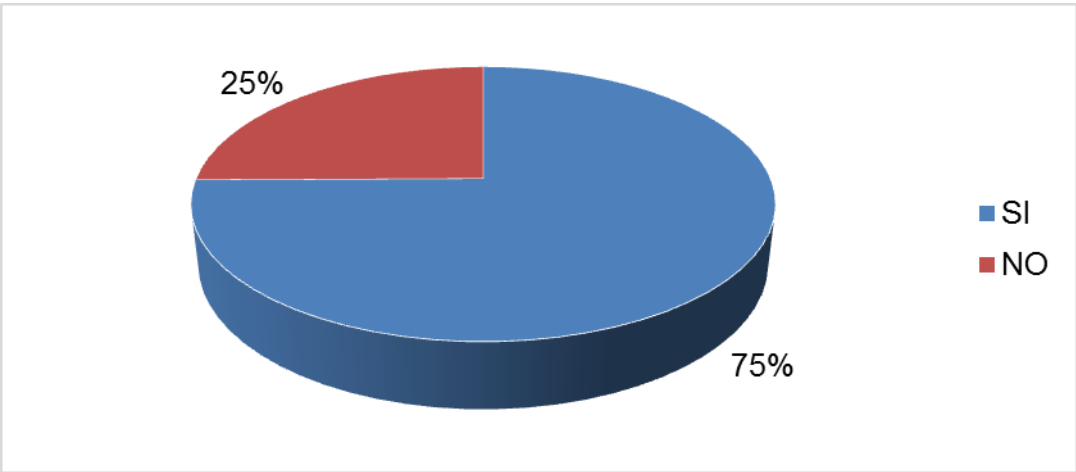
TABLA 11. PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES PARA INVERSIÓN EN CALUMA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	125	75%
NO	42	25%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 10. PERCEPCIÓN DE ZONA APROPIADA PARA INVERSIÓN EN CALUMA, SEGÚN CLIENTES



Análisis: Los clientes mayoritariamente dicen que el cantón Caluma es un lugar apropiado para invertir, al reconocer en un 75% su percepción de prosperidad, el 25% indican que no lo consideran un sitio adecuado.

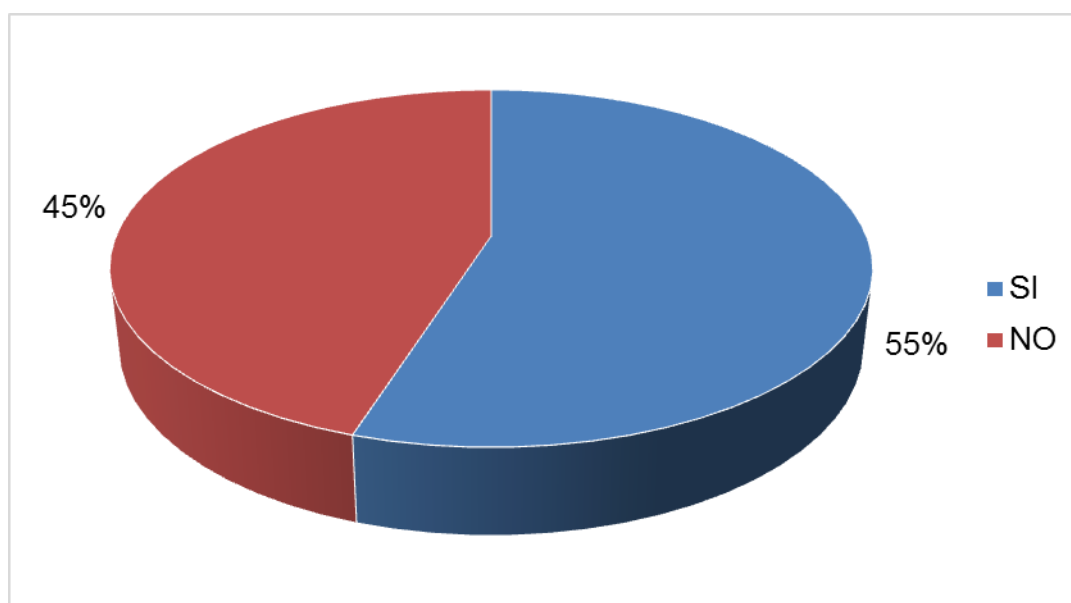
TABLA 12. PERCEPCIÓN DE LOS HABITANTES DE CALUMA PARA INVERTIR EN EL CANTÓN.

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	178	55%
NO	146	45%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 11. PERCEPCIÓN DE ZONA APROPIADA PARA INVERSIÓN EN CALUMA, SEGÚN HABITANTES



Análisis: Los habitantes de Caluma coinciden con el criterio de los clientes de CREDIFE que el cantón es un lugar apropiado para realizar inversiones, con el 55% de ellos, sin embargo el 45% expresó que no es un sitio adecuado.

Pregunta 10: ¿Percibe un incremento en el número de empresa en Caluma?

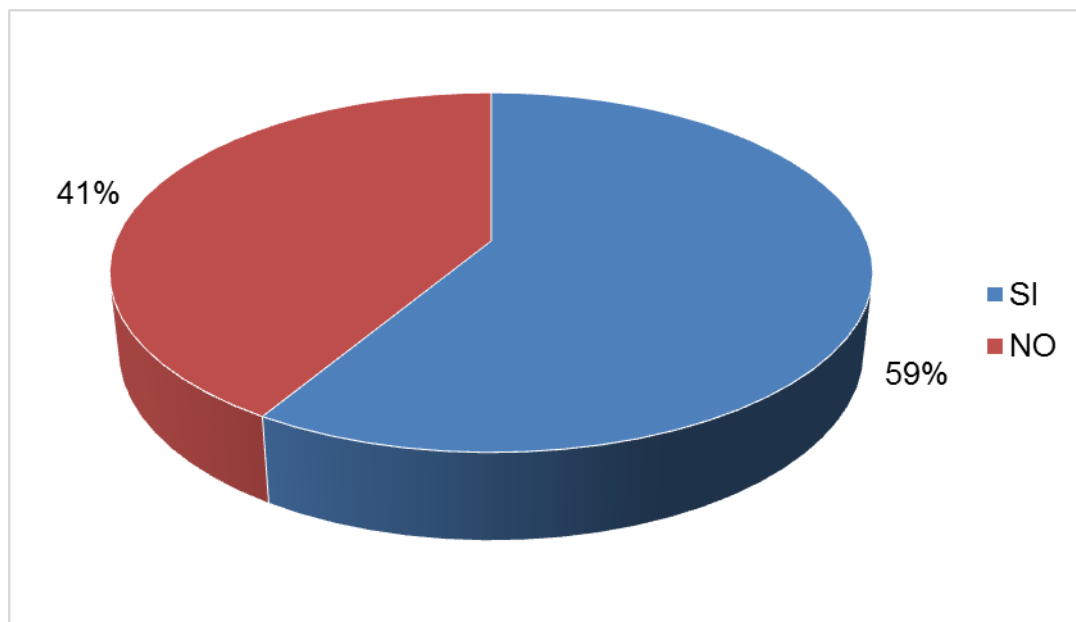
TABLA 13. AUMENTO DE EMPRESAS EN CALUMA, SEGÚN HABITANTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	190	59%
NO	134	41%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 12. AUMENTO DE EMPRESAS EN CALUMA, SEGÚN HABITANTES



Análisis: El 59% de los encuestados manifiestan que han aumentado el número de empresas en Caluma, aducen que esa es una de las causas del mayor crecimiento en la zona, sin embargo el 41% dice todo lo contrario, esto puede deberse a que la encuesta a la población fue hecha de manera aleatoria y muchas familias tiene su procedencia y viven de la agricultura y por ende su realidad está reflejada a ese sector.

Pregunta 11: ¿En qué nivel considera usted que los microcréditos mejoraron su calidad de vida con respecto a los siguientes aspectos?

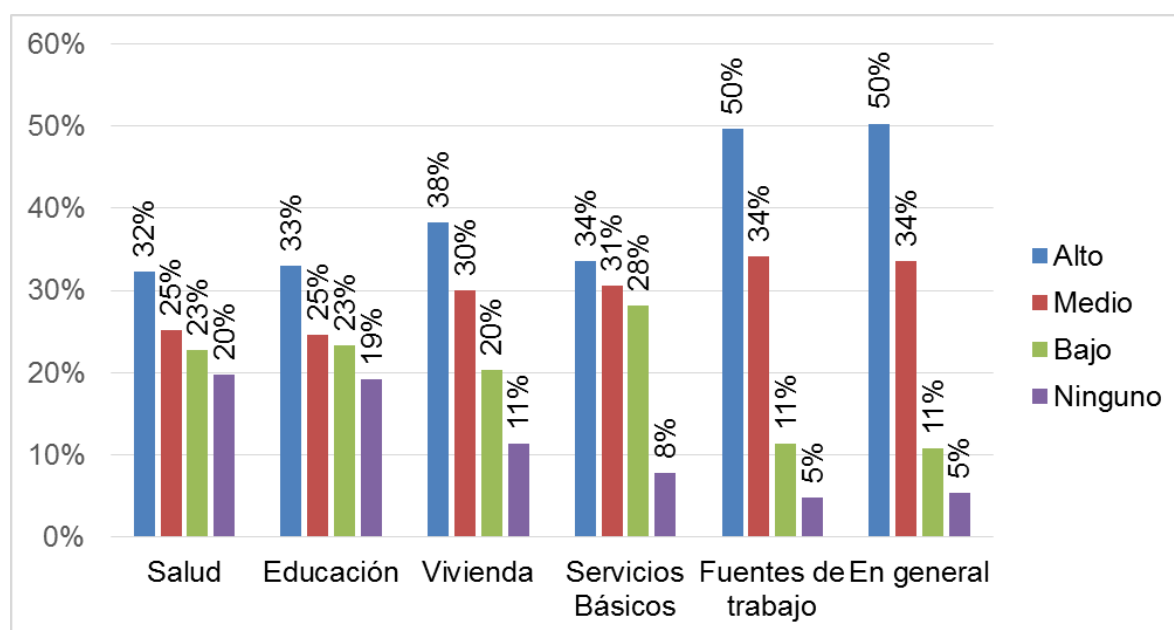
TABLA 14. MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA GRACIAS A MICROCRÉDITOS, SEGÚN CLIENTES

DETALLE	Alto	Medio	Bajo	Ninguno
Acceso a salud	54	42	38	33
Acceso a educación	55	41	39	32
Acceso a vivienda	64	50	34	19
Acceso a Servicios Básicos	56	51	47	13
Creación o Acceso a Fuentes de trabajo	83	57	19	8
Condiciones de vida en general	84	56	18	9

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 13. MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA GRACIAS A MICROCRÉDITOS, SEGÚN CLIENTES



Análisis: El gráfico muestra que la incidencia más alta de los créditos se relaciona con acceso a fuentes de trabajo (50%), y con ello a una mejor calidad de vida en general (50%). Se observa que al sumar las incidencias positivas (las calificadas como “media”+las calificadas como “alta”) en cada uno de los aspectos analizados, se supera el 50%.

4.2.1.2. Análisis de la Entrevista vinculada con el Objetivo General

A continuación se presenta el resultado de la entrevista realizadas al directivo de la cooperativa, respecto a las preguntas relativas a la hipótesis general:

1) ¿Considera que han mejorado los ingresos económicos del Cantón Caluma en este último año?

R: Se podría decir que sí, pues se puede observar en la ciudad un crecimiento de las aportaciones, es decir, hay más personas que pagan sus impuestos, por lo que se deduce que hay mayor número de personas con ingresos que antes.

2) ¿Se ha incrementado las plazas de trabajo disponibles en el último año?

R: Esto se puede observar claramente en las calles. Los microempresarios han ido creciendo, ampliando sus comercios, sus locales, surtiéndose de más mercaderías y con ello contratando más personas para atender sus negocios.

3) ¿Percibe que Caluma es una zona apropiada para invertir?

R: Nuestro cantón es rico en muchos aspectos, tenemos excelentes suelos, un ambiente adecuado, sitios de interés turístico, gran producción agrícola y ganadera, por lo que considero que cualquier empresa que se instale aquí tendrá éxito.

4) ¿Considera que aumentó la inversión en empresas residentes Caluma?

R: En los últimos 5 años se observa un crecimiento sobre todo en el área de comercio. Normalmente son los pequeños negocios son los que se han desarrollado e invertido en el misma zona. Pero también se observa que algunas empresas de mayor tamaño empiezan a crear aquí centros de producción, aunque de manera limitada.

5) ¿En cuánto se ha incrementado el número de empresa en Caluma?

R: No podría informarle cuantos negocios se han incrementado, pero sí puedo decirle que el número de microempresarios ha aumentado substancialmente.

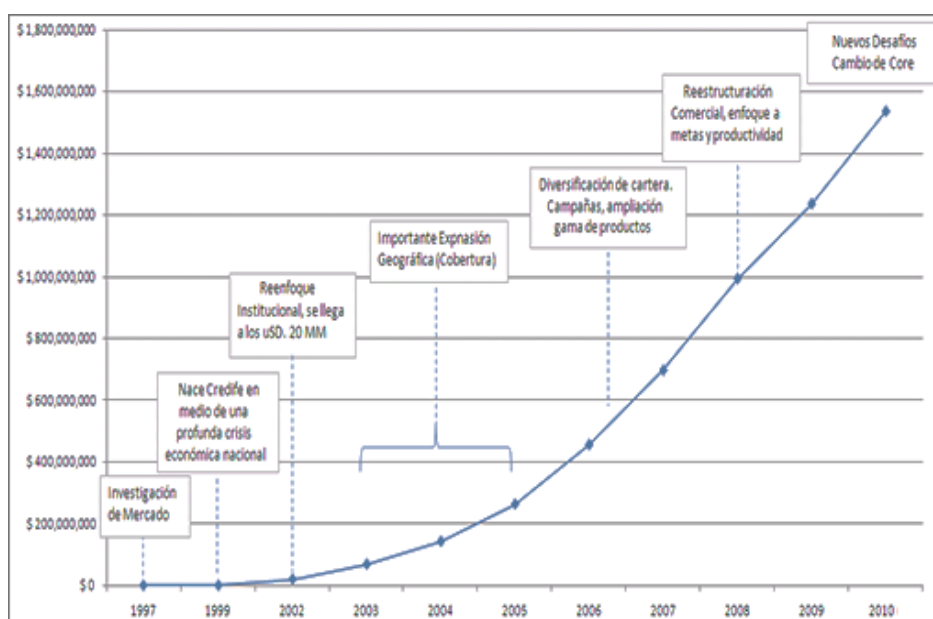
Análisis:

Lamentablemente no se tienen cifras oficiales ni estadísticas del Cantón. Es difícil determinar el número de empresas nuevas o el monto de las inversiones realizadas en la zona. Lo que se puede deducir es que existe una gran productividad en la zona, con alto interés para inversionistas, pero que aún no ha sido explotada. El alcalde manifiesta un crecimiento de microempresas y con ello el monto de las recaudaciones de impuestos, lo que reflejaría un aumento de ingresos en las familias.

4.2.1.3. Análisis de la recopilación documental relacionada con el Objetivo General

En la publicación realizada en la página Web de CREDIFE se pueden destacar importantes hitos que han contribuido de manera importante al desarrollo de la Institución

GRÁFICO 14. HITOS Y CRECIMIENTO DE CREDIFE



Con el respectivo permiso, el departamento de Sistemas de CREDIFE generó la información con respecto a los créditos otorgados:

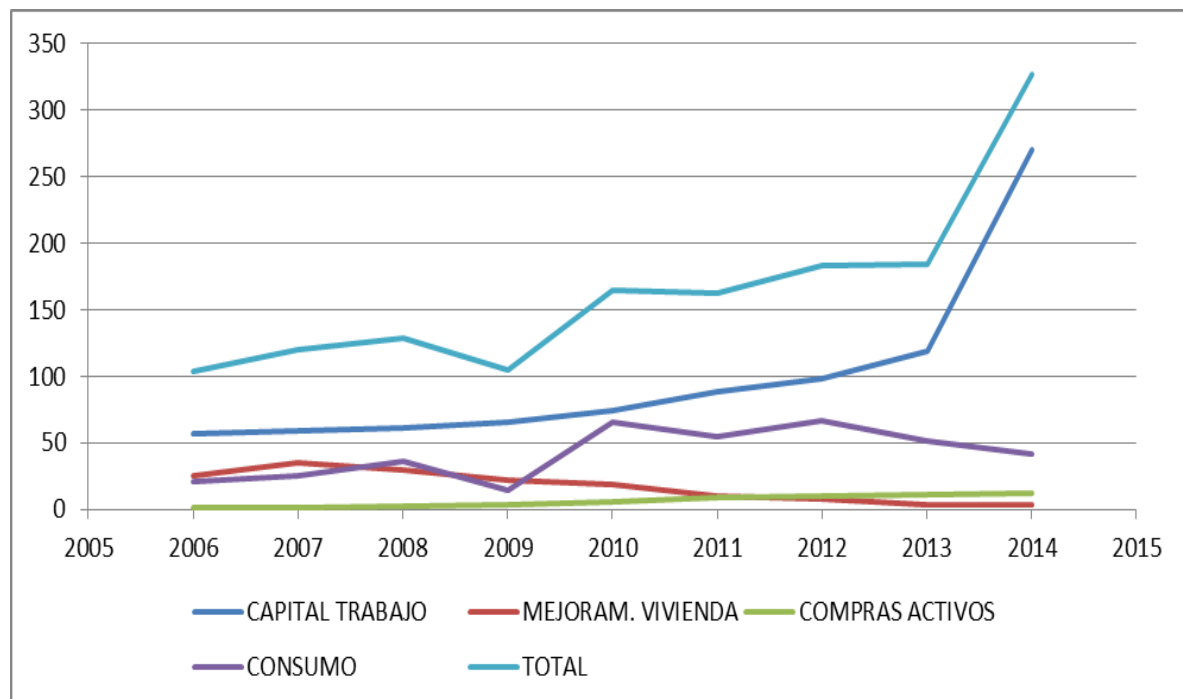
TABLA 15. NÚMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE

AÑOS	NUMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS				
	CAPITAL TRABAJO	MEJORAM. VIVIENDA	COMPRAS ACTIVOS	CONSUMO	TOTAL
2006	57	25	1	21	104
2007	59	35	1	25	120
2008	61	30	2	36	129
2009	66	22	3	14	105
2010	74	19	6	66	165
2011	89	10	9	55	163
2012	98	8	10	67	183
2013	119	3	11	51	184
2014	270	3	12	42	327

Fuente: Departamento de Sistemas – CREDIFE, Sucursal Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 15. NÚMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS POR CREDIFE



Fuente: Departamento de Sistemas – CREDIFE, Sucursal Caluma

Elaboración: Autora

Análisis:

La información documental recopilada muestra las preferencias de los clientes de CREDIFE por acceder a créditos para capital de trabajo la compra de activos (se deja de lado los créditos de consumo por no corresponder a actividades productivas) , sea para incrementar sus negocios con compras de inventario o para ampliaciones. Los créditos para consumo, es decir adquisiciones para el hogar son los que ocupan el segundo lugar en demanda de financiamiento.

Los datos obtenidos en los periodos de estudio presentan las tendencias crecientes de todas las operaciones crediticias, demostrando las necesidades del cantón por invertir.

4.2.2. Análisis de información en función del primer objetivo específico

A continuación se presentan los resultados obtenidos concernientes a la investigación efectuada para cumplir el primer objetivo específico.

4.2.2.1. Análisis de las Encuestas vinculadas con el primer objetivo específico

A continuación se presenta el resultado de la investigación aplicada mediante encuestas y entrevistas, obtenidas mediante cuestionarios y entrevistas aplicadas a clientes y habitantes del cantón Caluma.

Pregunta 1: Si su crédito lo utilizó en su empresa/negocio, ¿en que lo invirtió?

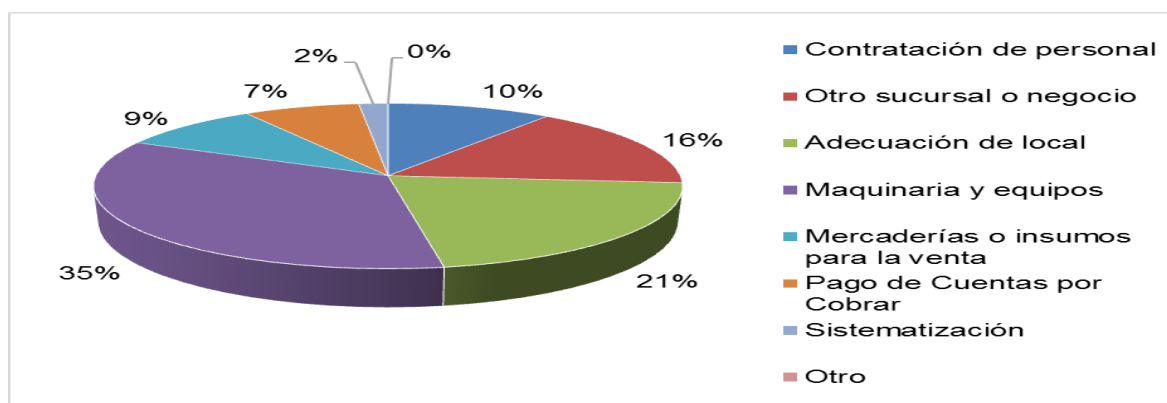
TABLA 16. INVERSIÓN DE LOS CLIENTES EN SUS NEGOCIOS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Contratación de personal	17	10%
Otro sucursal o negocio	27	16%
Adecuación de local	35	21%
Maquinaria y equipos	58	35%
Mercaderías o insumos para la venta	15	9%
Pago de Cuentas	12	7%
Sistematización	3	2%
Otro	0	0%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 16. INVERSIÓN DE LOS CLIENTES EN SUS NEGOCIOS

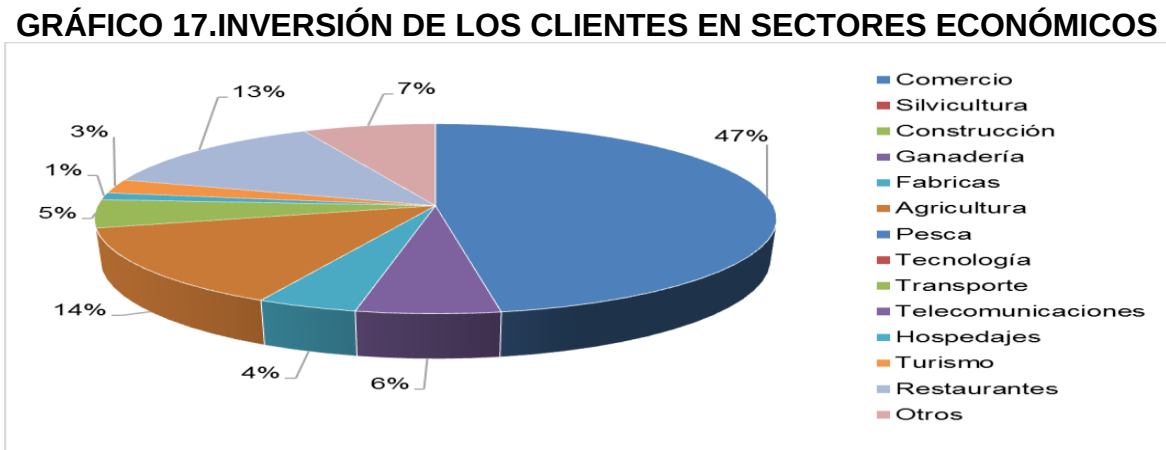


Análisis: Se observa que el fin de mayor relevancia para el que se usaron los créditos fue la compra de maquinaria y equipos (35%) seguido de adecuaciones del local (21%); además, el 16% decidió abrir otra sucursal o negocio adicional, mientras que el 10% usó los fondos para financiar el crecimiento de personal. Otro 9% lo usó para ampliar su inventario para la venta y el 7% pagó cuentas pendientes.

Pregunta 2: Si su crédito lo utilizó para una actividad productiva, ¿A cuál de los siguientes sectores económicos destinó el crédito recibido?

TABLA 17. INVERSIÓN DE LOS CLIENTES EN SECTORES ECONÓMICOS		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Comercio	79	47%
Silvicultura	0	0%
Construcción	0	0%
Ganadería	10	6%
Fabricas	7	4%
Agricultura	23	14%
Pesca	0	0%
Tecnología	0	0%
Transporte	8	5%
Telecomunicaciones	0	0%
Hospedajes	2	1%
Turismo	4	2%
Restaurantes	22	13%
Otros	12	7%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a clientes de CREDIFE
 Elaboración: Autora



Análisis: La principal inversión se orienta al sector comercial, con una participación del 48% de los clientes, luego se observa el crecimiento en restaurantes (13%), fábricas (4%) y transporte (5%). La agricultura, como característica del sector, tiene una participación del 14% y del 6% para la ganadería.

Pregunta 3: ¿Cuáles de las siguientes actividades agropecuarias se ha desarrollado últimamente en el Cantón Caluma?

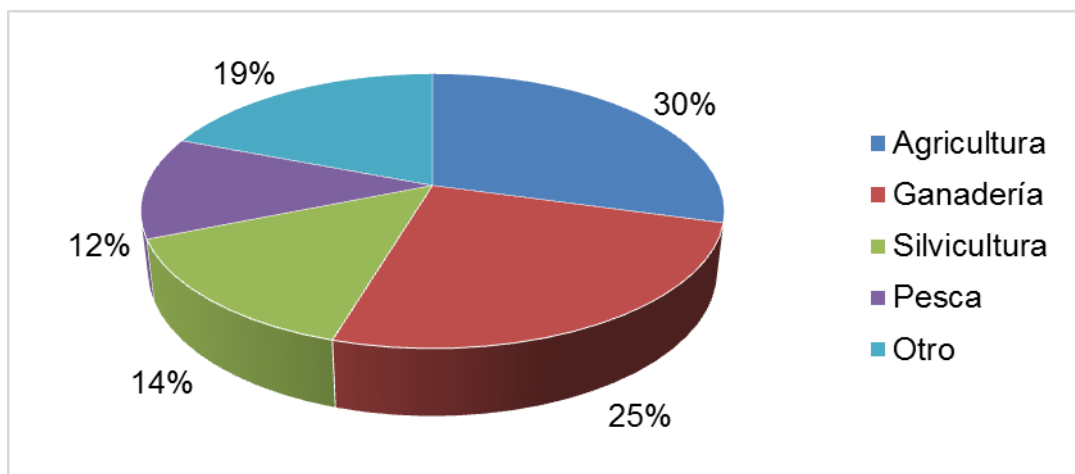
TABLA 18. DESARROLLO DE ACTIVIDADES AGROPECUARIAS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Agricultura	95	30%
Ganadería	82	25%
Silvicultura	46	14%
Pesca	39	12%
Otro	62	19%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 18. DESARROLLO DE ACTIVIDADES AGROPECUARIAS



Análisis: El 29% de los encuestados indica que el mayor desarrollo se percibe en la agricultura, mientras que otro 25% considera que la ganadería también ha tenido un crecimiento en el cantón, junto con las plantaciones de madera (silvicultura) que también ha crecido según el 14% de los encuestados y la piscicultura del 12%.

Pregunta 4: ¿Cuáles de las siguientes actividades empresariales se ha desarrollado últimamente en el Cantón Caluma?

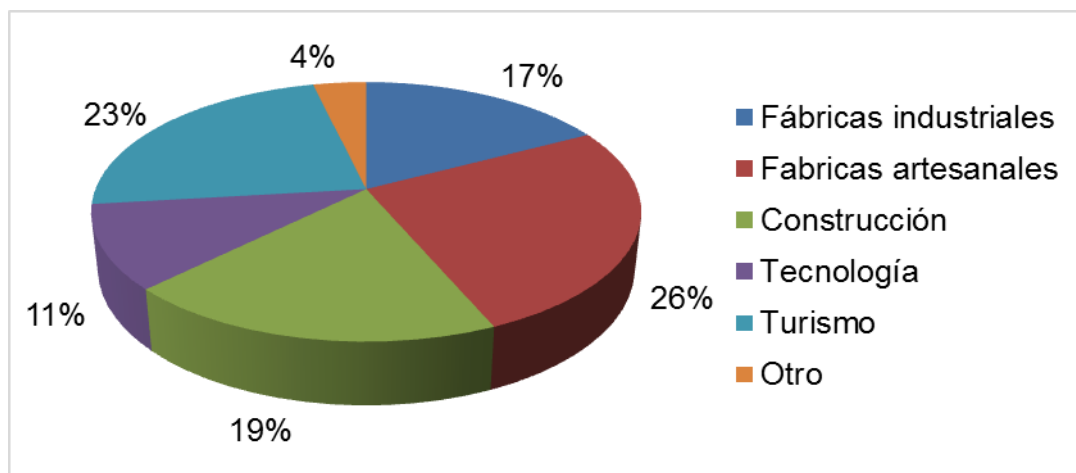
TABLA 19. DESARROLLO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Fábricas industriales	56	17%
Fabricas artesanales	85	26%
Construcción	62	19%
Tecnología	34	10%
Turismo	75	23%
Otro	12	4%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 19.DESARROLLO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES



Análisis: El 26% de los habitantes del cantón Caluma consideran que el mayor desarrollo empresarial se lo observa en el sector artesanal, destacándose el aumento de empresas dedicadas a atender el turismo, según el 23% de los encuestados; el 17% opina que existe nacimiento de fábricas industriales y el 19% observa un incremento sustancial en la construcción. Las empresas dedicadas a la tecnología también se han desarrollado según indican el 11% de los habitantes.

Pregunta 5: ¿Cuáles de las siguientes empresas de servicios se ha desarrollado últimamente en el Cantón Caluma?

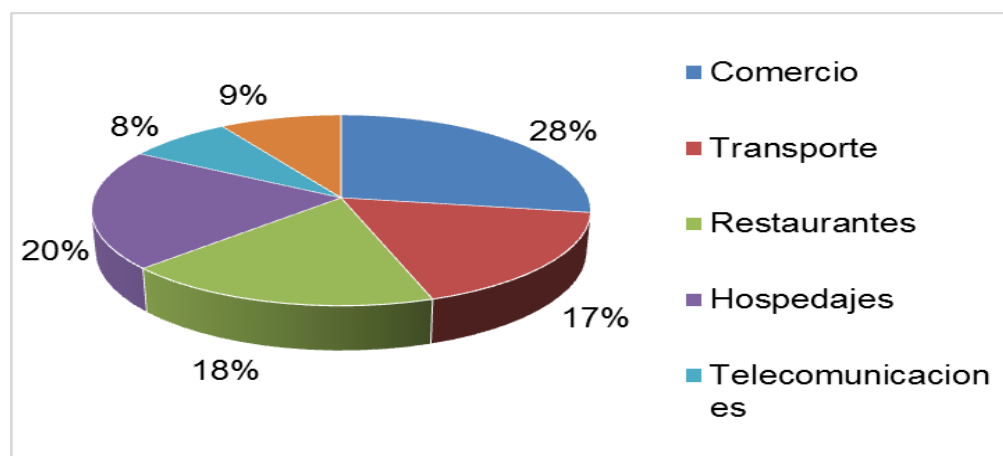
TABLA 20. DESARROLLO DE EMPRESAS DE SERVICIOS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Comercio	89	27%
Transporte	56	17%
Restaurantes	59	18%
Hospedajes	66	20%
Telecomunicaciones	25	8%
Otro	29	9%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 20.DESARROLLO DE EMPRESAS DE SERVICIOS



Análisis: El comercio, según el 28% de los encuestados, es la actividad de mayor desarrollo, los cuales, junto con el hospedaje (20%) y los restaurantes (18%) son empresas fructíferas. La transportación ha crecido poco con solo una percepción del 17% de la población calumeña y tampoco ha crecido mucho el área de telecomunicaciones, pues solo alcanza un 8% de desarrollo.

4.2.2.2. Análisis de las entrevistas vinculadas con el primer objetivo específico.

A continuación se presenta el resultado de la entrevista realizadas al directivo CREDIFE, respecto a las preguntas relativas a la primera hipótesis específica:

1) ¿Cuáles son los sectores económicos de más desarrollo en el cantón?

R: El cantón es fructífero en varios aspectos. Por tradición, el sector agrícola y ganadero siempre está en constante desarrollo, con la ampliación de tierras de cultivo y de pastos. Pero ahora se ha puesto énfasis en centros turísticos, que atraen a los habitantes de sectores cercanos, promoviendo con ello el surgimiento de restaurantes y hoteles. Lo que ha hecho crecer la industria de la construcción.

También se han creado pequeños negocios de servicios para ello como los de venta de servicios telefónicos y de internet. Otra industria incipiente es la de manufactura, con la elaboración de quesos artesanales, dulces tradicionales, pasta de cacao, etc. El sector maderero ha empezado a crear industrias más grandes para elaboración de pallets, y algunos empresarios empiezan a trabajar en la piscicultura, aprovechando las fuentes de aguas limpias de la zona. Todas estas industrias en desarrollo generan nuevas fuentes de trabajo, lo que aumenta la calidad de vida y el consumo de los habitantes.

Análisis:

Las indicaciones recibidas por el burgomaestre del cantón aclaran en gran manera las causas del crecimiento económico del sector. Muestra la relación entre el surgimiento de las industrias y del comercio. Lamentablemente, la falta de cifras o estadísticas oficiales de la localidad no pueden reflejar numéricamente estos aspectos, en función de la cantidad de dólares invertidos y obtenidos de estas actividades.

4.2.3. Análisis de información en función del segundo objetivo específico.

4.2.3.1. Análisis de las encuestas vinculadas con el segundo objetivo específico.

Pregunta 1: Indique el nivel de importancia que tienen las siguientes alternativas dentro de las políticas de calificación del cliente:

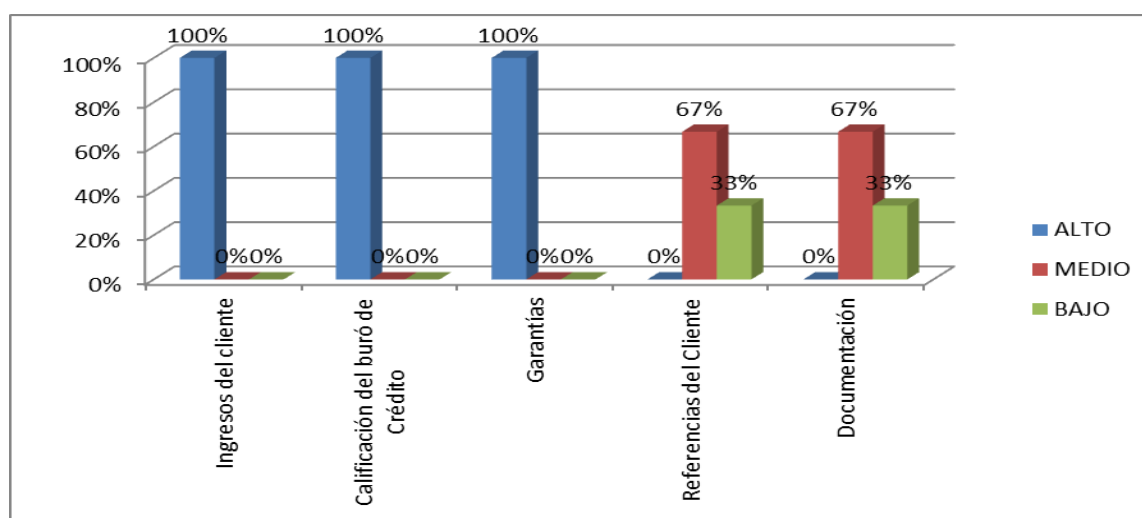
TABLA 21. IMPORTANCIA DE POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE

RESPUESTA	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Ingresos del cliente	3	0	0	3
Calificación del buró de Crédito	3	0	0	3
Garantías	3	0	0	3
Referencias del Cliente	0	2	1	3
Documentación	0	2	1	3

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 21. IMPORTANCIA DE POLÍTICAS DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE



Análisis: El personal encargado de la gestión de créditos en CREDIFE indica claramente que las tres políticas más importantes son las de evaluación de los ingresos del cliente, la calificación en el buró de crédito y las garantías. Como secundarias se consideran a las referencias del cliente y los requisitos de documentación.

Pregunta 2: Indique el nivel de importancia que tienen las siguientes alternativas dentro de las políticas de validación de datos del cliente.

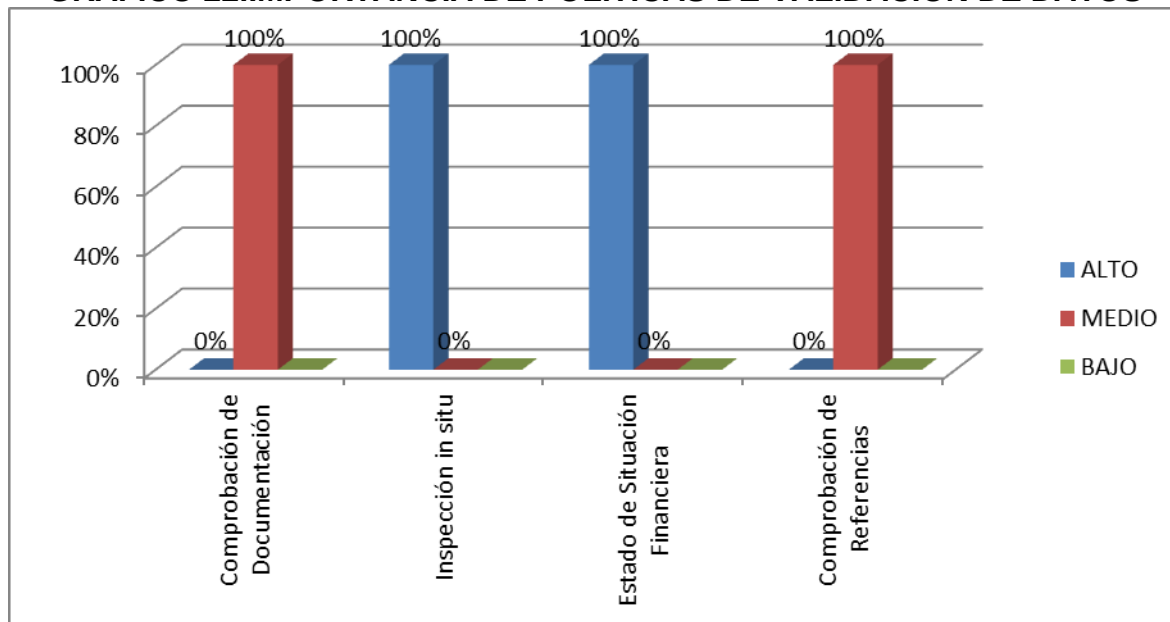
TABLA 22. IMPORTANCIA DE POLÍTICAS DE VALIDACIÓN DE DATOS

RESPUESTA	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Comprobación de Documentación	0	3	0	3
Inspección in situ	3	0	0	3
Estado de Situación Financiera	3	0	0	3
Comprobación de Referencias	0	3	0	3
Otros	0	0	0	0

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 22. IMPORTANCIA DE POLÍTICAS DE VALIDACIÓN DE DATOS



Análisis: El 100% de los empleados de CREDIFE opinan que la principal política de validación de datos más importante es la inspección que se realiza el cliente a su negocio, donde se comprueba tanto su existencia como susmovimientos; aunque se considera que la comprobación de la documentación y referencias, tienen menor relevancia, a pesar de ser obligatoria su verificación. El estado de situación financiera se genera “in situ”, lo que explica que sea igual de importante que la inspección.

Pregunta 3: ¿Cuál considera usted que es la frecuencia de pago idónea para el cliente?

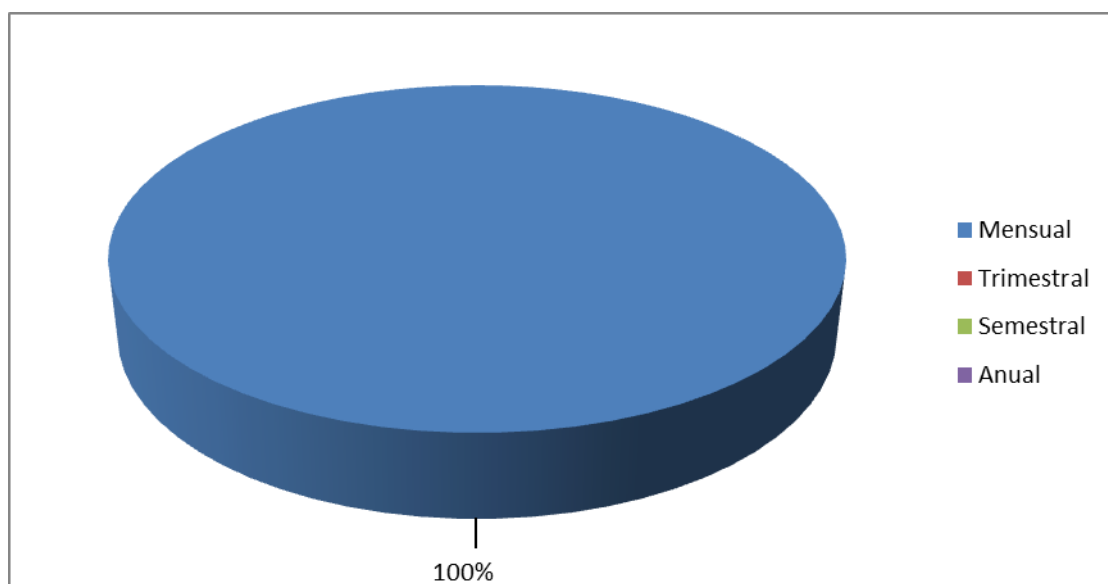
TABLA 23. IDONEIDAD DE FRECUENCIA DE PAGO DE CRÉDITO SEGÚN EMPLEADOS DE CREDIFE

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Mensual	3	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 23.IDONEIDAD DE FRECUENCIA DE PAGO DE CRÉDITO SEGÚN EMPLEADOS DE CREDIFE



Análisis: El 100% de los empleados encargados de gestionar los créditos, recomiendan que la frecuencia de pago más recomendada sea la mensual.

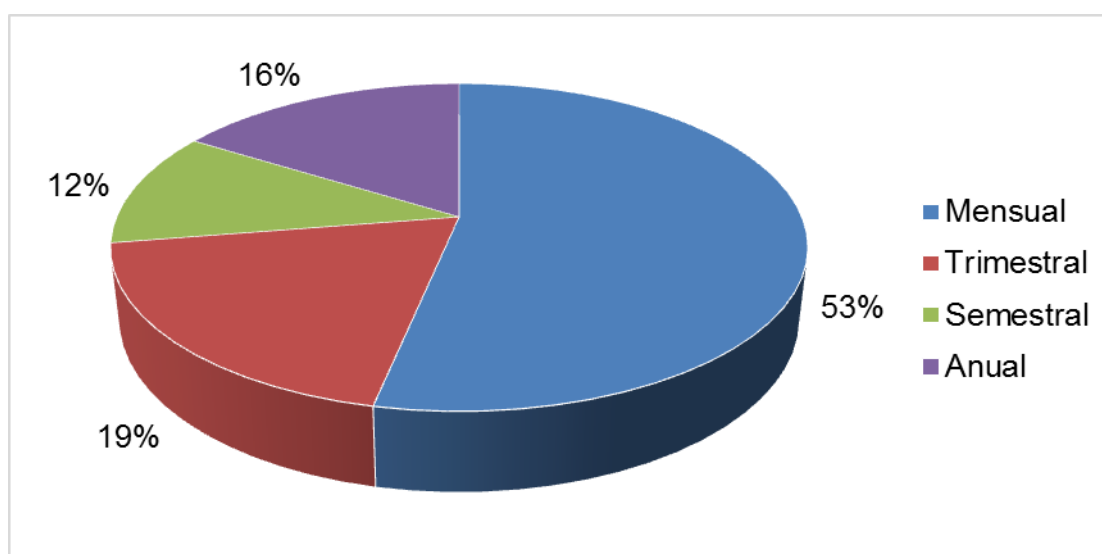
TABLA 24. IDONEIDAD DE FRECUENCIA DE PAGO DE CRÉDITO SEGÚN CLIENTES DE CREDIFE

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Mensual	89	53%
Trimestral	32	19%
Semestral	19	11%
Anual	27	16%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 24.IDONEIDAD DE FRECUENCIA DE PAGO DE CRÉDITO SEGÚN EMPLEADOS DE CREDIFE



Análisis: Los clientes difieren de los criterios de los empleados de CREDIFE, pues el 53% indica que prefieren el pago mensual de sus créditos, el 19% en cambio prefieren pagos trimestrales, 11% optan por pagos semestrales y el 16% preferirían el pago anual.

Pregunta 4: ¿Es usted cliente de CREDIFE?

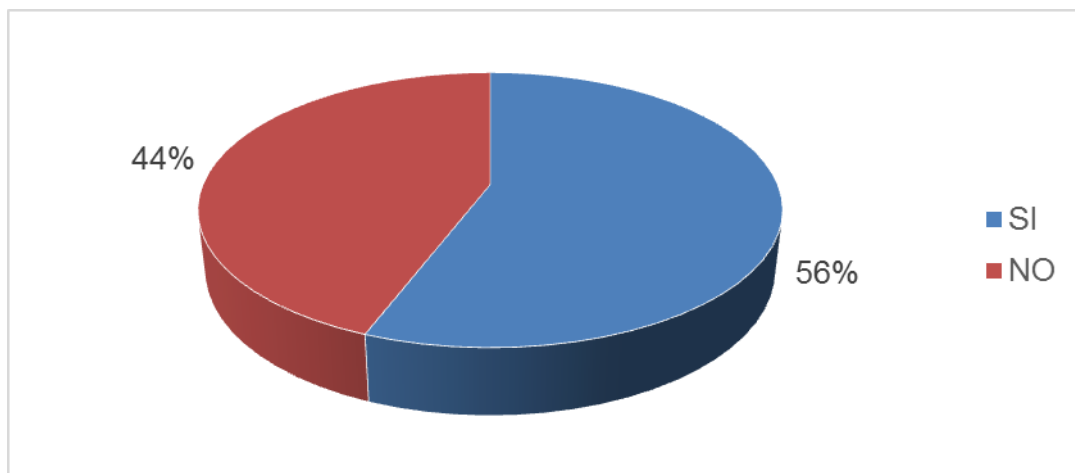
TABLA 25. CLIENTES DE CREDIFE EN EL CANTÓN CALUMA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	181	56%
NO	143	44%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 25. CLIENTES DE CREDIFE EN EL CANTÓN CALUMA



Análisis: El 56% de la población Calumeña encuestada ha realizado alguna operación con CREDIFE – Banco del Pichincha; y el 44% ha dejado de lado esta opción crediticia. Se debe recordar que en la zona existen otras alternativas, no solo de otras entidades financieras, sino del mismo banco Pichincha, que oferta otros productos crediticios.

Pregunta 5: En comparación con otras financieras del cantón, ¿Cómo califica a CREDIFE?

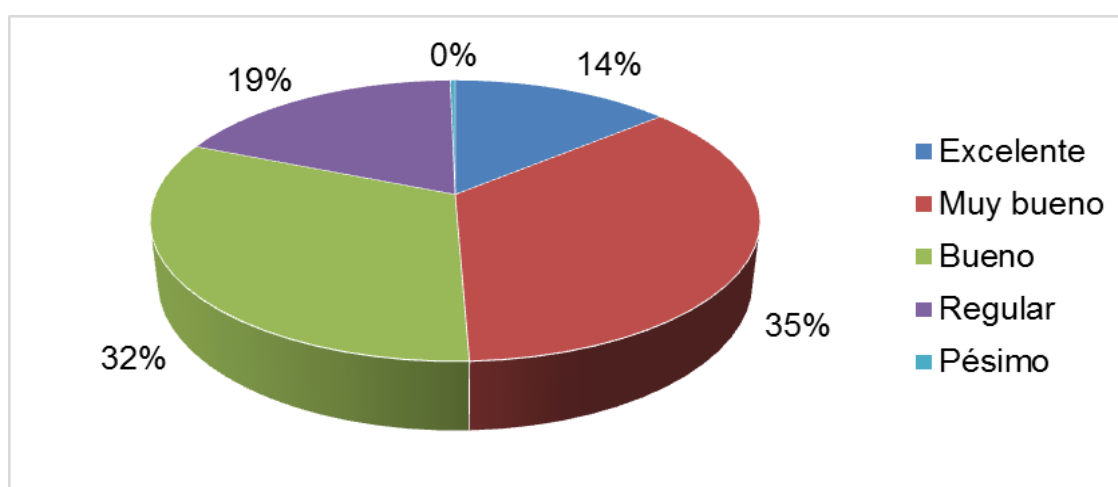
TABLA 26. CALIFICACIÓN DE CREDIFE ANTE COMPETENCIA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	45	14%
Muy bueno	115	35%
Bueno	103	32%
Regular	60	19%
Pésimo	1	0%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 26. CALIFICACIÓN DE CREDIFE ANTE COMPETENCIA



Análisis: Aunque algunos habitantes no han tenido operaciones directas con CREDIFE, se consultó su criterio en base a las referencias que tiene de la empresa. De esta manera, el 35% de los habitantes considera a CREDIFE como una de las mejores financieras de la zona, calificándola de Muy Buena; el 32% la califica de buena, el 19% la considera regular y el 14% la considera excelente. Solo uno de los habitantes la considera pésima.

Pregunta 6: ¿Desde hace cuántos años es cliente de CREDIFE?

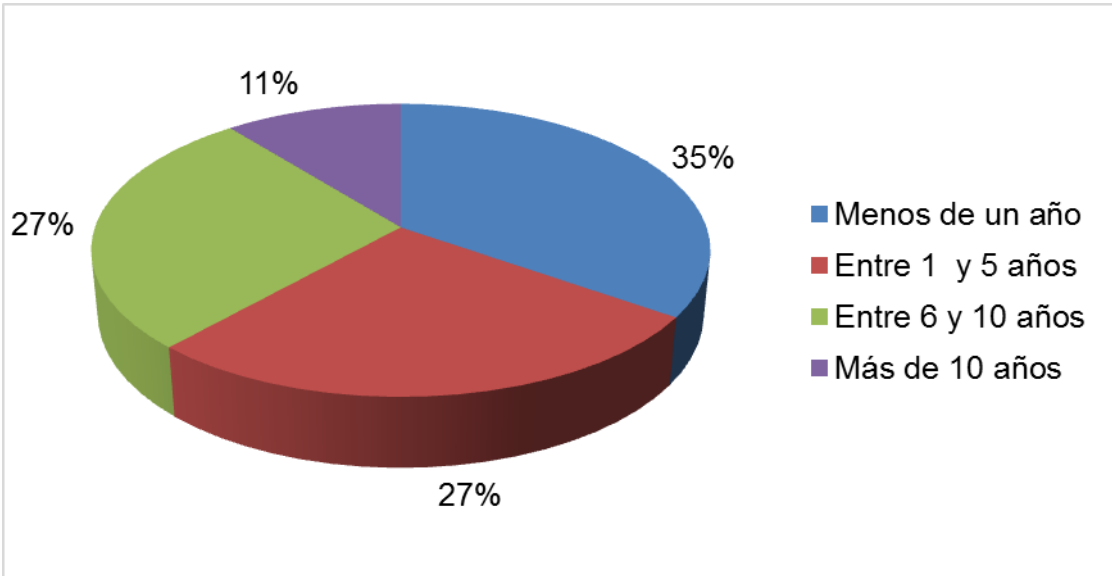
TABLA 27. AÑOS DE FIDELIDAD DE CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menos de un año	58	35%
Entre 1 y 5 años	45	27%
Entre 6 y 10 años	46	28%
Más de 10 años	18	11%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 27.AÑOS DE FIDELIDAD DE CLIENTES



Análisis: El 35% de los clientes ha iniciado sus actividades crediticias en este año, el 28% de los clientes tiene entre 1 y 5 años realizando operaciones en el banco, el 27% de los clientes tiene entre 6 a 10 años de fidelidad, el 11% son clientes antiguos con más de 10 años de operaciones con CREDIFE.

Pregunta 7: ¿Cuál es la principal razón para mantener su fidelidad con CREDIFE?

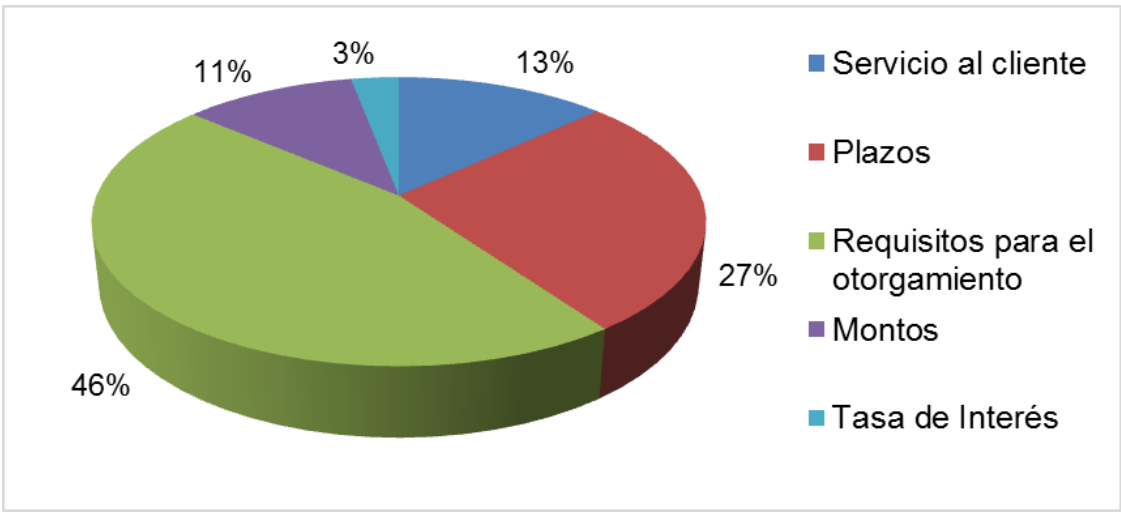
TABLA 28. MOTIVO PRINCIPAL DE LA FIDELIDAD DE CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Servicio al cliente	22	13%
Plazos	45	27%
Requisitos para el otorgamiento	77	46%
Montos	18	11%
Tasa de Interés	5	3%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 28.MOTIVO PRINCIPAL DE LA FIDELIDAD DE CLIENTES



Análisis: El motivo principal por el cual los clientes mantienen su fidelidad se observa que proviene de la facilidad para obtener los requisitos, manifestado por el 46% de los clientes; el segundo motivo de fidelidad proviene de los plazos del crédito, según el 27% de los clientes, seguido del servicio de atención al cliente, con el 13% y los montos de otorgamiento con el 11%. El 3% hizo referencia a la conveniencia de la tasa de interés.

Pregunta 8: ¿Cómo califica Ud. las políticas de crédito que aplica CREDIFE en cada uno de los siguientes aspectos?

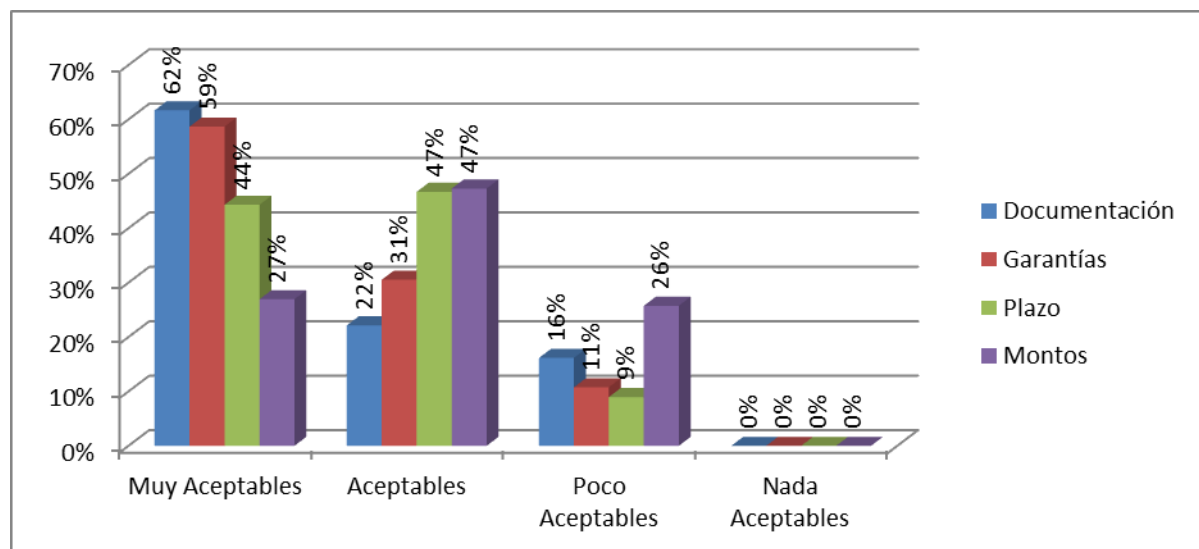
TABLA 29. CALIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

DETALLE	Muy Aceptables	Aceptables	Poco Aceptables	Nada Aceptables	Total
Documentación	103	37	27	0	167
Garantías	98	51	18	0	167
Plazo	74	78	15	0	167
Montos	45	79	43	0	167

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 29.CALIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO



Análisis: Las políticas más aceptadas son las que corresponden a la documentación requerida (62% la califican como muy aceptables) y las garantías (59% la califican como muy aceptables); pero las políticas de otorgamiento de montos y de plazos del crédito son las menos aceptadas, ya que el solo el 44% y el 17% las consideran muy aceptables.

Pregunta 9: ¿Qué otros servicios desearía de CREDIFE?

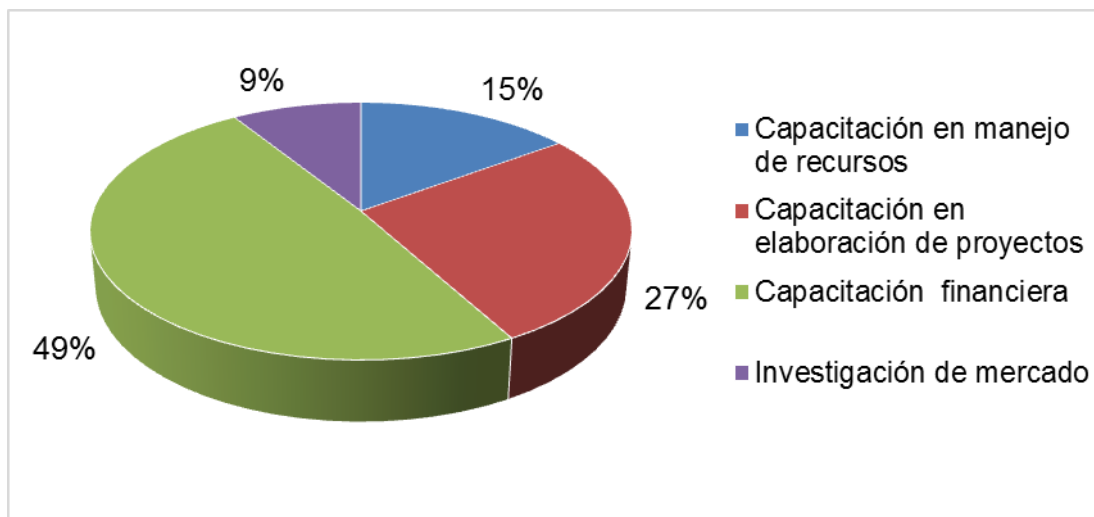
TABLA 30. SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS POR CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Capacitación en manejo de recursos	25	15%
Capacitación en elaboración de proyectos	45	27%
Capacitación financiera	82	49%
Investigación de mercado	15	9%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 30. SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS POR CLIENTES



Análisis: Los clientes mostraron interés en recibir capacitación financiera (49%), es decir, de conocer cómo se pueden optimizar los gastos por intereses y seleccionar los productos financieros adecuados para sus inversiones; así como también para elaborar proyectos de inversión (27%) que permita determinar su rentabilidad y retorno de la inversión. Además, el 15% indicó su necesidad de capacitarse en manejo de recursos y el 9% en aspectos relacionados con investigación de mercado.

4.2.3.2. Análisis de la recopilación documental vinculada con segundo objetivo específico.

Tomando como fuente el informe “Lecciones Aprendidas en Diseño de Productos para el Microempresario”, del Banco del Pichincha, publicado en mayo 2007 se logró obtener los siguientes datos:

- De una distribución mayoritaria de clientes del género femenino registrado en Junio/06 (53%) se registra una distribución equitativa a Marzo/07 (50%); mientras que, por grupos de edad predominan los clientes ubicados en el rango de 36 a 55 años con el 49%.
- La cartera clasificada por actividad económica se concentra en el sector comercio con el 65%. Por destino económico, principalmente se orienta al financiamiento de capital de trabajo con el 73.05%.
- El monto desembolsado registra una tasa de crecimiento promedio de 139.3% anual y la cartera vigente con una tasa de crecimiento promedio de 158% se ubica en US\$ 147.2 millones.
- La Cartera vencida registra una tendencia decreciente en el período 2001 a 2005; sin embargo, se registra un repunte hacia el 2006 y 2007, registrando a marzo/07 el 2.36% de la cartera microempresarial.
- Las agencias con operaciones vigentes crecieron de 7 en Diciembre del 2000 a 67 en Marzo del 2007.
- El número de operaciones vigentes registra similar comportamiento al pasar de 2,611 en Diciembre del 2000 a 79,366 en marzo del 2007, con un crecimiento promedio anual del 76% en el período.
- La evolución del número de clientes registra una tasa de crecimiento promedio del 55% en el período, registrando un total de 68,755 clientes a Marzo del 2007.
- El crédito promedio también evoluciona positivamente, con una tasa de crecimiento del 27.39% en el período, ubicándose en un nivel de US\$ 2,140 en Marzo del 2007.

4.2.4. Análisis de información en función del tercer objetivo específico.

4.2.4.1. Análisis de las Encuestas vinculadas con el tercer objetivo específico.

El análisis de las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los empleados y clientes se muestra a continuación:

Pregunta 1: ¿En qué escala considera usted que se encuentre su portafolio de productos?

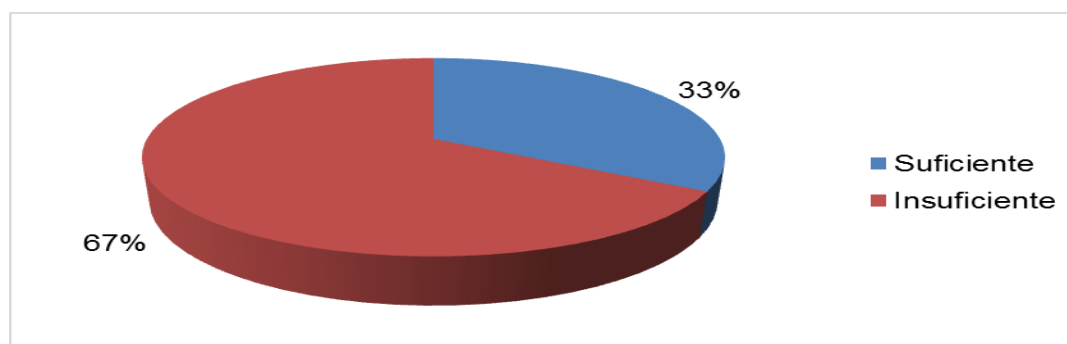
TABLA 31. SUFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS CREDIFE

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Suficiente	1	33%
Insuficiente	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 31. SUFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS CREDIFE



Análisis: Debido a las diferentes actividades que se realizan en el cantón, quienes gestionan los productos de crédito indican que es insuficiente (67%) el portafolio ofertado; según aclaran los empleados de CREDIFE, existen empresas que por su tipología de trabajo se dificulta sustentar el crédito, como son las empresas de servicios profesionales, que casi no necesitan activos para realizar sus actividades, pero tener bienes es un requisito para garantizar el crédito, por lo que este nicho de clientes no se aprovecha.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las 3 principales razones por las que se impide el otorgamiento de un crédito a un cliente?

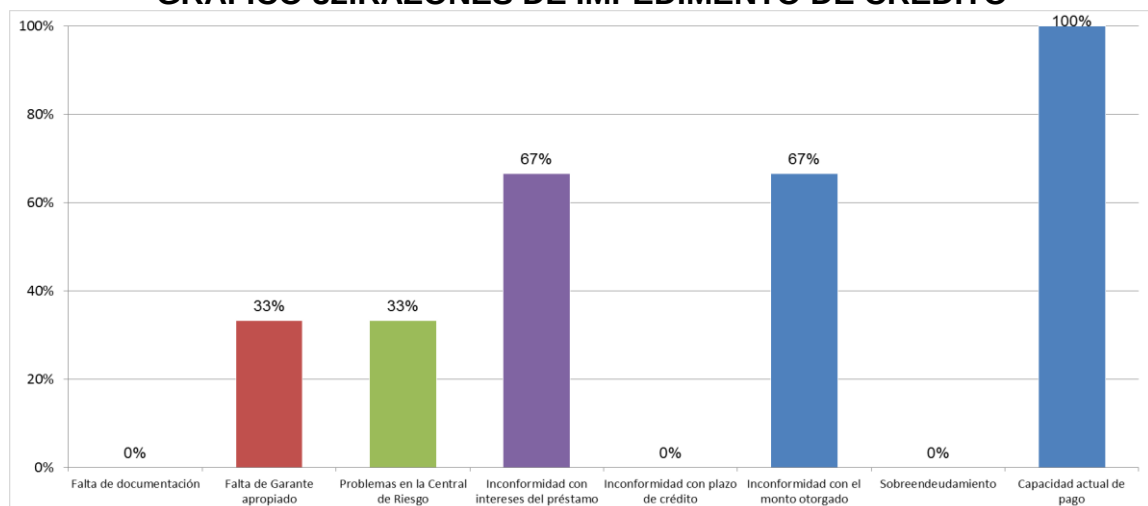
TABLA 32. RAZONES DE IMPEDIMENTO DE CRÉDITO

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Falta de documentación	0	0%
Falta de Garante apropiado	1	33%
Problemas en la Central de Riesgo	1	33%
Inconformidad con intereses del préstamo	2	67%
Inconformidad con plazo de crédito	0	0%
Inconformidad con el monto otorgado	2	67%
Sobreendeudamiento	0	0%
Capacidad actual de pago	3	100%

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 32. RAZONES DE IMPEDIMENTO DE CRÉDITO



Análisis: El 100% de los empleados de CREDIFE opinan que el principal motivo de impedimento de crédito es la falta de capacidad de pago al momento de solicitar el crédito, aclarando que en la mayoría de los casos esto se debe a que para el otorgamiento del crédito se toma en consideración los ingresos actuales y no los ingresos futuros producto de la inversión a realizarse. La inconformidad con los intereses y los montos están como segunda causa de impedimento (67%) mientras que la falta de documentación no es un problema, según los empleados.

4.2.4.2. Recopilación documental vinculada con el tercer objetivo específico.

Tomando como fuente los reportes internos de CREDIFE, se logró obtener los siguientes datos:

4.2.4.2.1. Tasa aplicada.

Los costos establecidos por la CREDIFE para el micro-empresario responden a dos grupos: la tasa de interés anual y el costo de comisión por servicios. La tasa de interés es la máxima publicada por el Banco Central y varía en cada negociación del crédito. Ver en el anexo 2 el tarifario 2014.

TABLA 33. TASAS DE INTERÉS APLICADAS A MICROCRÉDITO

En base a monto por rangos	Tasa Nominal	Tasa Efectiva
De \$300 a \$1000	26.90%	30.48%
De \$1001 a \$3.000	26.90%	30.48%
De \$3.300 a \$5.000	24.50%	27.45%
De \$5.001 a \$10.000	23.90%	26.70%
De \$10.500 a \$20.000	22.50%	24.97%

Fuente: Tarifario Agosto 2014. Banco del Pichincha.

El porcentaje de comisión lo aplican al 10% de la tasa de interés negociada en los créditos. Al final el micro-empresario paga un costo financiero de 16,9%.

Actualmente no existe una ley que controle los costos financieros llamados comisiones por servicios, aparte de la tasa de interés. Sin embargo la política interna de la CREDIFE regula este cobro.

Las Comisiones por servicios se aplican para cubrir:

- Gastos de Transporte para oficiales de crédito en la gestión de cobro y

verificación de referencias a deudores y garantes

- Gastos operativos en las capacitaciones a los grupos solidarios
- Materiales y formularios utilizados

Adicionalmente, se aplica un seguro de desgravamen por el valor de 9.43 dólares.

El indicador de morosidad de la cartera de crédito al 30 de junio de 2013, se ubicó en 4,09%, superior al obtenido en período similar de 2012 (3,18%)³, debido a condiciones del entorno ya que el sistema financiero en general está presentando mayor morosidad. Cabe mencionar que al ser un banco de tipo universal, Banco Pichincha mantiene indicadores de morosidad por encima al sistema de bancos privados (3,12%). Se puede indicar que el costo aplicado por esta financiera de micro-crédito está actuando dentro de lo permitido por la Legislación Ecuatoriana, sin embargo los costos de comisiones no están siendo reguladas ni controladas por autoridad alguna, por lo tanto se encuentra a libre albedrío de la institución financiera.

4.2.4.2.2. Análisis de los Costos de CREDIFE.

En los créditos micro-empresariales se establecen los siguientes costos:

a) Comisión según el Plazo del Crédito.

TABLA 34. COSTOS POR COMISIONES EN CRÉDITOS MICRO-EMPRESARIALES

DESDE	HASTA	PORCENTAJE
3 meses	24 meses	3%
13 meses	36 meses	3.50%
25 meses	48 meses	4.00%
37 meses	49 meses o más	4,50%

³MELO, Delia. Informe del Pacific Credit Rank (PCR). 30 Junio 2013

b) Costos por Certificado de Crédito o Informe Confidencial

Si el cliente desea un certificado emitido por CREDIFE, informando que tiene un crédito, el cliente debe pagar USD1, 50.

c) Costo para Notificaciones a Morosos

En caso de incumplimiento a los pagos, se requiere iniciar trámites administrativos de cobranza, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

TABLA 35. COSTOS POR CRÉDITOS VENCIDOS

VENCIMIENTO	ACCIONES	COSTO	RESPONSABLES
1 A 29 días	Llamadas telefónicas y/o visitas	Ninguno	Oficiales de crédito
De 30 a 44 días	Primera notificación escrita	USD3,00	Suscrita por oficiales de crédito
De 45 a 59 días	Segunda notificación escrita	USD5,00	Suscrita por Jefe de Crédito
De 60 a 74 días	Primera notificación extrajudicial escrita	USD12,00	Suscrita por abogado
De 75 a 90 días	Segunda notificación extrajudicial escrita	USD20,00	Suscrita por abogado
De 91 en adelante	Trámite judicial	Trámites incluyen honorarios de abogados y los costos judiciales emitidos por el juez	Abogados en libre ejercicio profesional seleccionados por Codesarrollo

Nota: el cobro se lo debe realizar vía débito de la libreta de ahorros o cobro directo al cliente

4.2.5. Análisis de información en función del cuarto objetivo específico.

4.2.5.1. Análisis de Encuestas vinculados con el cuarto objetivo específico.

Pregunta 1: ¿En qué rango de edad se encuentra?

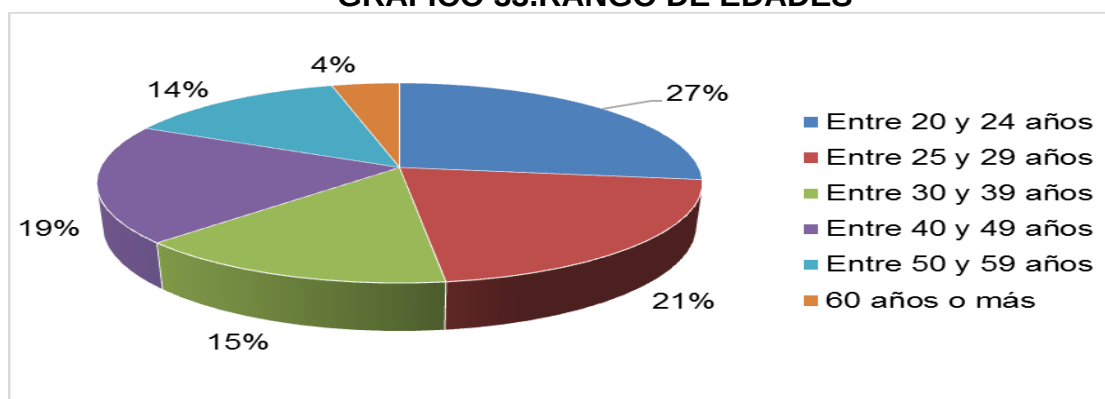
TABLA 36. RANGO DE EDAD DE LOS CLIENTES

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Entre 20 y 24 años	45	27%
Entre 25 y 29 años	35	21%
Entre 30 y 39 años	25	15%
Entre 40 y 49 años	32	19%
Entre 50 y 59 años	23	14%
60 años o más	7	4%
TOTAL	167	100%

Fuente: Encuesta a Clientes de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 33. RANGO DE EDADES



Análisis: Utilizando los datos del anexo 1, del Censo de población y Vivienda 2010 (INEC), se puede ver que la población calumena entre los 20 y 24 años de edad constituyen el 8%; pero en el banco el 26,9% de quienes han realizado operaciones crediticias caen en ese rango de edad. También se puede observar que, según el INEC, el 7,2% están entre los 25 a 29 años; en cambio son el 21% de los clientes de CREDIFE. Quienes están entre 30 y 39 años son el 13,1% y en el banco realizan el 15% de los créditos. Los que están entre los 40 y 49 años de

edad constituyen el 19,2% de los deudores a CREDIFE. Resumiendo, a los habitantes menores a 40 años se les ha otorgado el 62,9% de los créditos.

Pregunta 2: ¿Tiene planificado crear una su propia empresa?

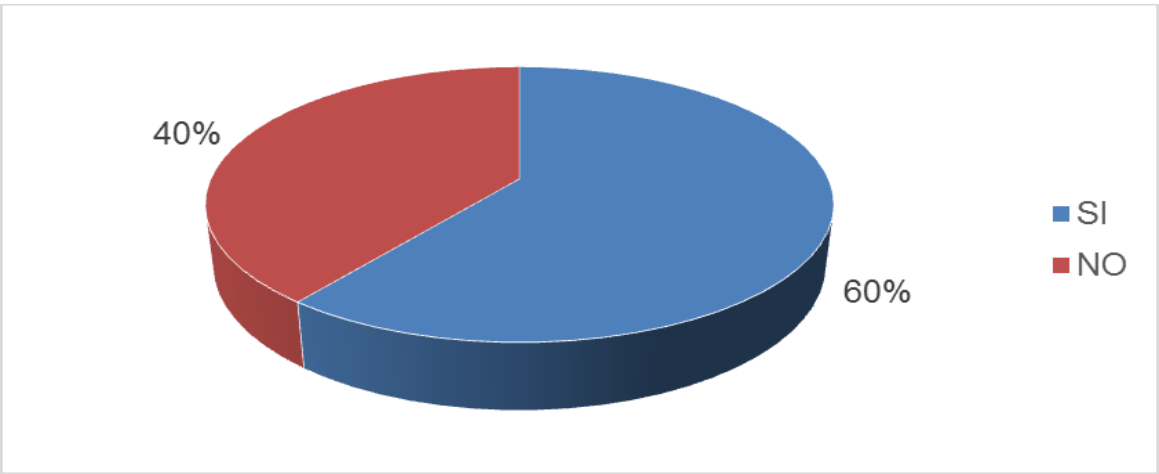
TABLA 37. ASPIRACIÓN DE HABITANTES DE CREAR SU PROPIA EMPRESA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	196	60%
NO	128	40%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 34. ASPIRACIÓN DE HABITANTES DE CREAR SU PROPIA EMPRESA



Análisis: La muestra tomada de habitantes del cantón Caluma indica que el 60% de los habitantes aspira tener su propia empresa y planifica implementarla en corto plazo, mientras que un 40% de ellos se prefiere mantenerse como empleado o parte de la fuerza laboral.

Pregunta 3: ¿Acudiría a CREDIFE para financiar la creación de su nueva empresa?

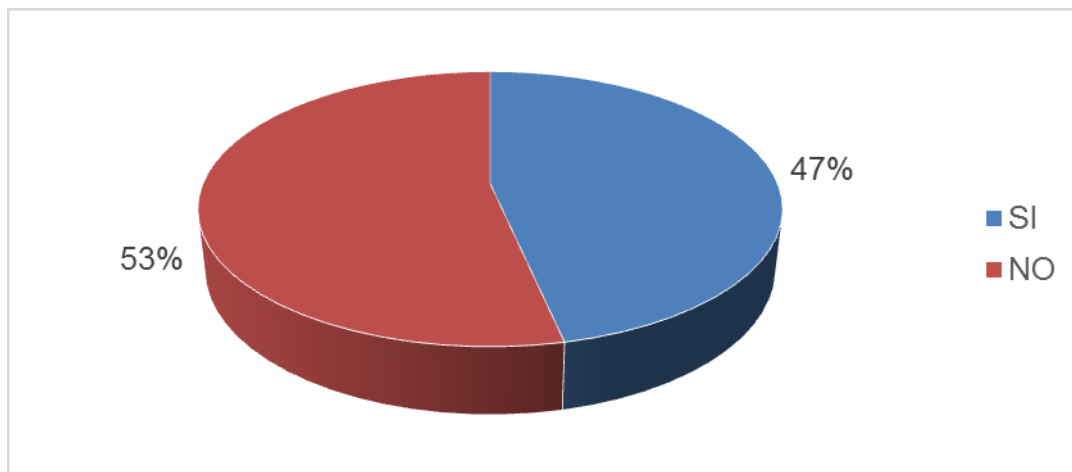
TABLA 38. ACEPTACIÓN DE CREDIFE PARA CREACIÓN DE EMPRESA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	173	53%
NO	151	47%
TOTAL	324	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 35. ACEPTACIÓN DE CREDIFE PARA CREACIÓN DE EMPRESA



Análisis: La credibilidad de CREDIFE se vuelve a ratificar con esta pregunta, pues el 53% de los habitantes aceptaría financiamiento de la empresa, revelando también que la mayoría de habitantes aspira iniciar con una microempresa. El 47% muestran una negativa, tanto por que no aspiran tener un negocio como por preferir a la competencia.

Pregunta 4: ¿Cuánto es el monto de inversión que estima para su nueva empresa?

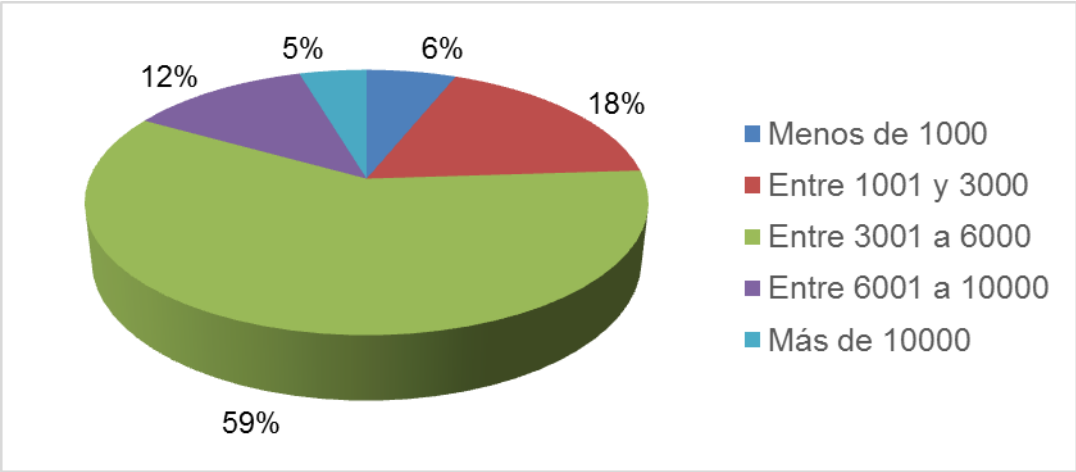
TABLA 39. MONTO INICIAL PARA CREACIÓN DE EMPRESA

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Menos de 1000	12	6%
Entre 1001 y 3000	35	18%
Entre 3001 a 6000	116	59%
Entre 6001 a 10000	24	12%
Más de 10000	9	5%
TOTAL	196	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 36.MONTO INICIAL PARA CREACIÓN DE EMPRESA



Análisis: El 6% de los habitantes que planifican tener una empresa a corto plazo indican que el monto para iniciarla es menor a \$1000, mientras que el 18% de ellos consideran que su capital inicial varía entre \$1000 a \$3000. La mayoría (59%) considera que un monto entre \$3000 a \$6000 les permitiría concretar el proyecto; otro 12% considera que entre \$6000 y \$10000 tendría lo necesario y el 5% requeriría más de \$10000.

Pregunta 5: ¿En qué sector económico piensa crear su empresa?

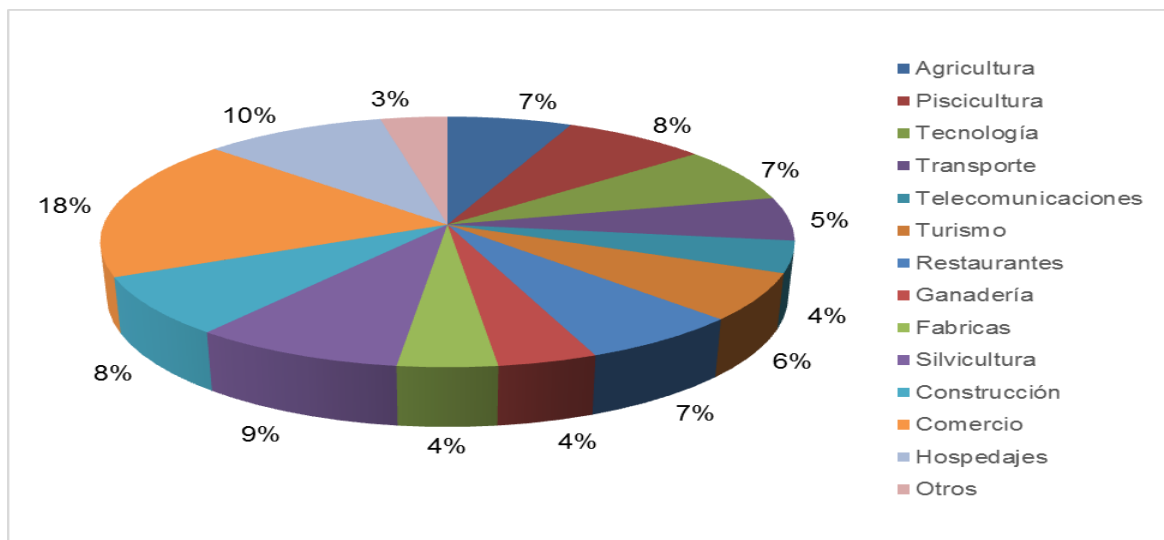
TABLA 40. SECTOR BENEFICIADO CON PROPUESTAS DE EMPRESAS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Agricultura	13	7%
Piscicultura	15	8%
Tecnología	14	7%
Transporte	11	6%
Telecomunicaciones	8	4%
Turismo	12	6%
Restaurantes	13	7%
Ganadería	8	4%
Fabricas	8	4%
Silvicultura	17	9%
Construcción	15	8%
Comercio	36	18%
Hospedajes	19	10%
Otros	7	4%
TOTAL	196	100%

Fuente: Encuesta a habitantes del Cantón Caluma

Elaboración: Autora

GRÁFICO 37. SECTOR BENEFICIADO CON PROPUESTAS DE EMPRESAS



Análisis: Se observa que el sector de mayor inversión es el comercio (18%), seguido de la creación de hospedajes (9%) y silvicultura (9%); además de una

variedad de microempresas que impulsan la tecnología y dan soporte al turismo, similar aceptación tiene la piscicultura.

Pregunta 6: ¿Estima rentable la apertura de una línea de financiamiento para creación de empresas?

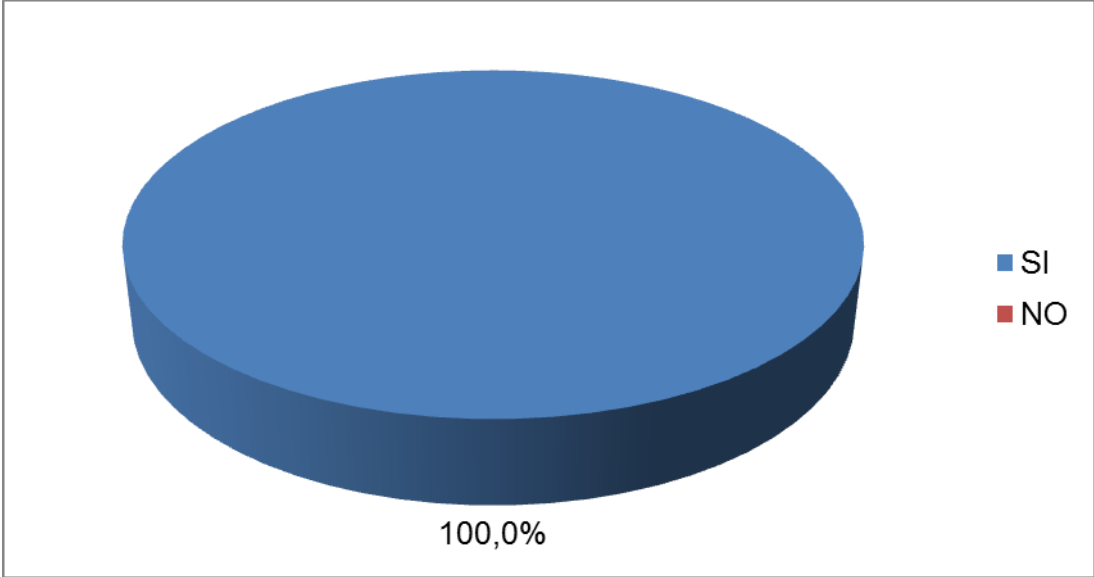
TABLA 41. APRECIACIÓN DE RENTABILIDAD DE APERTURA DE UNA LÍNEA DE CRÉDITO PARA NUEVAS EMPRESAS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 38. APRECIACIÓN DE RENTABILIDAD DE APERTURA DE UNA LÍNEA DE CRÉDITO PARA NUEVAS EMPRESAS



Análisis: Los empleados de CREDIFE, manifiestan seguridad en la rentabilidad de los créditos que se otorguen a empresarios nuevos, aclarando que el cantón se encuentra en un momento de desarrollo y muchos de los nuevos empresarios tienen respaldo para iniciarlos.

Pregunta 7: ¿Considera riesgosa la apertura de una línea de financiamiento para creación de empresas?

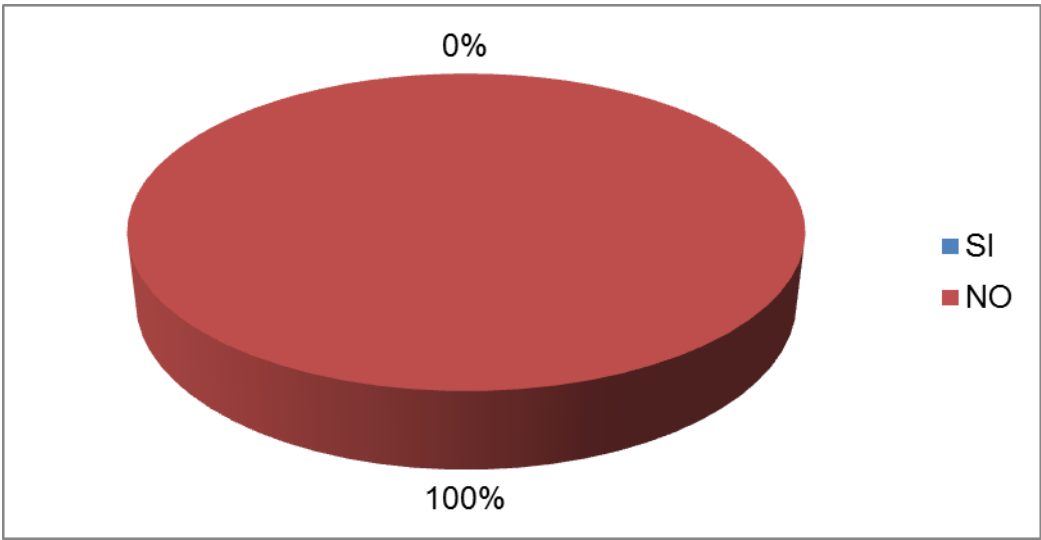
TABLA 42. APRECIACIÓN DE RIESGO DE LÍNEA DE CRÉDITO PARA NUEVAS EMPRESAS

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a Empleados de CREDIFE

Elaboración: Autora

GRÁFICO 39. APRECIACIÓN DE RIESGO DE LÍNEA DE CRÉDITO PARA NUEVAS EMPRESAS



Análisis: El 100% de los encargados de gestionar los créditos de CREDIFE, considera que no existe mayor riesgo en otorgar créditos a clientes nuevos, pues para ellos la ampliación de su portafolio es de suma importancia, especialmente para la apertura de nuevos negocios. Además, indican que conocen clientes nuevos que tienen respaldo financiero de soporte para asegurar el éxito de la inversión y que pueden ser garantizados por parientes (padres) que a su vez son

clientes de CREDIFE, es decir, tomando todas las precauciones y requisitos para garantizar el retorno del préstamo.

4.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La hipótesis general definida anteriormente es la siguiente: “Los Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha contribuyen al desarrollo económico del cantón Caluma”.

4.3.1. Análisis de la Variable: Créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha.

Para el estudio de la variable independiente, es necesario aclarar que CREDIFE se caracteriza por otorgar montos acordes al tamaño de la empresa, pero principalmente está orientada a microempresarios, por ello se acogió la definición de microcrédito, la cual, según la Superintendencia de Bancos, es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituye el de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Para el estudio de la variable independiente se establecieron dos dimensiones:

- **Características del préstamo:** Dentro de esta dimensión se pudo constatar que el tipo de crédito al cual más accedió el cliente de CREDIFE fue el utilizado como Compras de Activos y para Capital de Trabajo, entregando montos de \$80.800,00 y \$78.400,00 en el año 2012, respectivamente. El 45% de los clientes ha realizado más de un crédito y han accedido a ellos otorgando referencias personales más que prendarias o hipotecarias, reflejando que los clientes aún no disponen de bienes que garanticen su crédito y les permite acceder a montos más altos. Lo que se comprueba verificando que 83% accedió a créditos menores a los \$5.000,00 y que el 65% se comprometa a plazos menores a los 2 años.

- **Calidad de Servicio en otorgamiento del crédito.** La eficiencia del banco en el otorgamiento se pudo evidenciar con una tardanza menor a 5 días en el 94% de los casos encuestados. Los principales desacuerdos se observan en las tasas de interés y los plazos otorgados (en base al monto y capacidad de pago); en cambio se muestran aceptables los valores respecto a la calidad de atención al cliente, tanto por el ejecutivo de crédito, como por la atención a dudas o reclamos.

4.3.2. Análisis de la Variable: Desarrollo Económico del Cantón Caluma.

El propósito del desarrollo económico local (DEL) es fortalecer la capacidad económica de una área local para mejorar su futuro económico y la calidad de vida para todos. Por ello, a la variable dependiente se la evaluó en las siguientes dimensiones:

- **Crecimiento económico:** El 59% de los clientes y el 58% de los habitantes perciben un incremento en sus ingresos económicos, de hecho, el 41% de los clientes de CREDIFE reconocen que su negocio se vio mejorado entre un 25% y 49% debido al crédito recibido. Esta mejora en los negocios trae consigo un crecimiento que crea oportunidades de trabajo, como lo indican el 58% de los habitantes. De cierta manera esto se relaciona con la capacidad de ahorrar que ahora se manifiesta en el 46% de los calumeños. Además, la ampliación de las microempresas llama la atención de mayores inversionistas, de hecho, el 75% de los clientes consideran que sus inversiones han sido exitosas en la zona, compartiendo el criterio del 55% de los habitantes.
- **Calidad de Vida:** Entre los principales beneficios del incremento de ingresos causados por los créditos se observa el aumento de fuentes de trabajo y de acceso a vivienda, servicios básicos, educación y salud. El 50% de los clientes consideran haber mejorado su calidad de vida.

4.4. CONCLUSIÓN PARCIAL SOBRE LA HIPÓTESIS

La información obtenida de la investigación demuestra que los créditos han tenido aceptación en la ciudadanía calumena. Los microempresarios han optado por incrementar sus bienes y capital de trabajo a fin de mejorar sus negocios. Los créditos otorgados tienden una tendencia al alza, tanto en cantidad como en los montos, indicando un crecimiento de la demanda de los mismos. Todos estos aspectos han creado un desarrollo en la ciudad que atrae a más inversiones, y con ello más fuentes de trabajo e incluso más ingresos para el cabildo, lo que se convertirá en obras de infraestructura. Definitivamente estos aspectos demuestran que los créditos otorgados han sido utilizados adecuadamente, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Cometer un error y no corregirlo es otro error.

Confucio

5.1. CONCLUSIONES

- Los créditos otorgados por CREDIFE Banco Pichincha se han caracterizado por estar orientados a la Compras de Activos y para Capital de Trabajo, entregando montos de \$126.500,00 y \$805.009,00 en el año 2014, respectivamente. Según las encuestas, el 59% de los clientes y el 58% de los habitantes perciben un incremento en sus ingresos económicos, lo cual trae consigo un crecimiento en el sector, que crea oportunidades de trabajo, como lo confirman el 58% de los habitantes. El crecimiento del número de microempresas también llama la atención a inversionistas mayores, sobre todo considerando que el 75% de los clientes señalan que sus inversiones han sido exitosas en la zona. Los montos entregados se vinculan con el desarrollo del sector, lo que demuestra la incidencia de los créditos otorgado por CREDIFE en el desarrollo económico del cantón Caluma.
- Las encuestas a los clientes revelan que los montos entregados se invirtieron de preferencia en adecuaciones de locales y compra de maquinaria y equipos, de los cuales el 48% de ellos estaban dedicados al comercio; sin dejar de lado que cerca del 20% de los montos se invirtieron en sector agropecuario. En general, los préstamos otorgados para implementar otro negocio, adecuaciones de local y compra de maquinarias están directamente vinculados con el crecimiento de industrial artesanal, microempresas relacionadas al turismo y nuevas áreas de producción agropecuaria (silvicultura y piscicultura).
- CREDIFE aplica políticas de evaluación del cliente basadas en criterios técnicos y normados por el banco del Pichincha, el cual es su proveedor de fondos e infraestructura, por lo tanto, la empresa es “heredera” de algunos aspectos de control que pueden ser demasiado complejos para los clientes microempresariales en los cuales se especializa la CREDIFE. Existe inconformidad especialmente en los montos y los plazos que se otorgan. Solo se toma en cuenta la situación financiera del cliente al momento de solicitar el

crédito, dejando de lado la proyección al incremento de ingresos que tendrá el microempresario, originada por el negocio en que invertirá el mismo préstamo. La cobertura de mercado y fidelidad de los clientes, se ve afectado por la inconformidad de algunas políticas del banco, de las cuales la más aceptada es la poca cantidad de requisitos de documentación.

- El prestigio de Banco Pichincha (fuente económica y de infraestructura) y la agilidad de otorgamiento son las ventajas que mantienen la fidelidad del cliente. Pero los otros aspectos hacen que busque otras financieras (especialmente cooperativas), entre ellos se puede señalar que los costos de asesoría y los porcentajes de comisiones crean una percepción para el cliente de que el “interés” es demasiado alto (Costo Financiero Total, CFT). A pesar de las medidas de control, el índice de morosidad paso del 3.12% en el 2012 al 4,09% en el 2013, es decir, por encima del promedio nacional (3,12%), lo que significa que los costos operativos de recuperación de cartera se aumentarán, disminuyendo con esto los fondos, debido al riesgo de inversión.
- Entre los habitantes se pudo observar existe un alto porcentaje que aspira tener su propio negocio, la mayoría implementaría microempresas enfocadas a varios sectores especialmente a la prestación de servicios y el comercio, requiriendo para iniciar el proyecto fondos que fluctúan entre los \$3000 a \$6000, según el 71% de los encuestados. La mayoría de clientes se interesa por mantener vínculos con CREDIFE, dando apertura a una capacitación adecuada para mejorar su productividad, lo que a su vez le permitirá presentar mejores proyectos de inversión.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para mantener una participación social adecuada, que fortalezca el desarrollo económico del cantón se podrían implementar convenios con asociaciones de microempresarios y la cámara de comercio. Además, creando un vínculo con el Gobierno Municipal se podría conocer las áreas

a las que se dará mayor impulso en función de los planes estratégicos, con lo cual el banco puede otorgar oportunidades de inversión, para quienes cumplan los requisitos.

- El crecimiento de las actividades de comercio pueden conducir a una saturación en el mercado, al crecer la competencia la rentabilidad de cada negocio será cada vez menor. Siendo así, lo recomendable es que el banco empiece a participar en proyectos innovadores diferentes y que se respalden en bienes diferentes a un inventario. Por ejemplo los proyectos agropecuarios son una buena oportunidad cuando son impulsadas por iniciativas comunales y apoyadas por el gobierno nacional.
- Las políticas del Banco del Pichincha, trasladadas a CREDIFE no siempre son aplicables. Es recomendable que CREDIFE fije sus propias políticas en coordinación con el Banco a fin de que se maneje de acuerdo a su realidad y según el perfil de sus clientes.
- El control de la morosidad se puede mejorar realizando un análisis más profundo del cliente en el momento del otorgamiento de la tarjeta. Si bien la principal ventaja de CREDIFE es su agilidad en los trámites y los pocos requisitos. El estudio in situ del cliente debe constatarse con evidencias de registro contable como cuadernos de ventas, de cuadros de caja, registro de compras del último mes, etc. Adicionalmente, se puede brindar un servicio de capacitación que repercutirá en un mejor manejo de los negocios a la vez que incrementará el prestigio e imagen de la institución.
- Crear líneas de producto especializadas para clientes que aspiran iniciar su empresa, donde se establezcan requisitos especiales así como entrenamiento financiero. El crédito se garantizará con respaldos suficientes y se considerarán los ingresos futuros de la empresa al analizar los estados financieros del cliente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Jamás negociemos con miedo, pero
jamás temamos negociar.

John F. Kennedy

6.1. TITULO DE LA PROPUESTA.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO MICROE

6.2. JUSTIFICACIÓN.

La propuesta consiste en desarrollar en los clientes de CREDIFE Banco Pichincha Agencia Caluma una cultura de planificación financiera que nos faculte a presentar proyectos cuya rentabilidad y sustentabilidad sean de beneficio para el proponente a la vez que promueva el desarrollo socioeconómico del cantón. Esta propuesta nace de un diagnostico realizado en la oficina de CREDIFE Agencia Caluma, en donde se pudo evidenciar que existen ciertos aspectos por mejorar en políticas, procesos, metodologías crediticias internas y una oportuna información al cliente de los productos.

Este plan mejoraría la imagen corporativa de CREDIFE, logrando un incremento a demanda elevada de los productos que oferta y una mejor productividad, buscando siempre la fidelidad, satisfaccion del cliente y su resntabilidad, junto con el posicionamiento de mercado favorable para el banco.

Para la elaboración de la propuesta se tomó en consideración la información levantada en el diagnóstico del presente estudio. Los puntos más relevantes se presentaron en los siguientes aspectos:

- Los clientes solicitan plazos mas largos y los créditos de microempresa se caracterizan por tener plazos cortos especialmente en capital de trabajo. Esto induce al cliente a tomar dos alternativas: a) arriesgarse a solicitar un crédito alto a corto plazo afrontando una cuota mensual alta; y, b) limitar el monto por no tener la capacidad de pago de la cuota mensual.
- La falta de información y el desconocimiento del cliente de los productos que tiene la institución ocasionan que los clientes busquen otras alternativas para financiar su negocio.
- La institución debe fortalecer el conocimiento de su portafolio de productos y los ejecutivos ofertarlo adecuadamente al cliente, creando así la oportunidad de tener mas de un crédito por cliente.
- Existen problemas en buscar garante para la mayoría de clientes, por varias razones pero si no se cumple con ese requisito el proceso se detiene a pesar que existen clientes con buen historial crediticio en la institución. Sin embargo muchas veces un cliente presenta como referencia a un familiar con respaldo suficiente.
- Los ingresos de los clientes puede que no sean los suficientes en el momento de solicitar un crédito, sin embargo, estos ingresos se incrementan cuando implementan un negocio, para el cual justamente esta solicitando el apoyo financiero. Si el proyecto tuviere una estructura formal y certificada podría considerarse esto como un factor para proceder a aprobarlo.

6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

6.3.1. El Papel de las Microempresas

Casi un tercio de los hogares de ingresos medios y bajos en Ecuador incluye por lo menos a una persona quien es microempresario, y un poco más de 1 millón de personas, aproximadamente el 24.3 por ciento de la mano de obra urbana, están comprometida en esta actividad ya sea como empresario o como empleado/trabajador (Jordán, 2006).

La definición de microempresa para los propósitos de este estudio fue muy restrictiva; empresas que emplean menos de 10 personas (incluso el dueño), que son propietarios y operados por hogares de bajos o medianos ingresos. Si la definición se extiende para incluir a los profesionales (abogados, contadores y consultores, por ejemplo), las empresas agrícolas (especialmente granjas pequeñas) y los jornaleros (sobre todo personas en el subsector de la construcción que realizan su labor en diversos sitios de trabajo), los números serían mucho más grandes.

Sin tener en cuenta la definición, las microempresas proporcionan empleo remunerado para un segmento muy grande de la población nacional adulta. Dentro del punto de vista económico, las microempresas urbanas en el Ecuador tienen venta anuales de aproximadamente \$6.03 mil millones y ganan aproximadamente \$2,36 mil millones en ingreso neto (Paredes 2006).

Las ventas de microempresas son aproximadamente el 25.7% del PIB de Ecuador, y el ingreso neto es aproximadamente 10 por ciento del PIB. Por consiguiente, son una actividad económica importante para el país y para un gran segmento de la población ecuatoriana.

Es más, el sector microempresarial continuará jugando un papel importante en la vida social y económica del país. Aunque las microempresas no son

particularmente dinámicas y emplean relativamente pocos empleados no familiares, la mayoría de microempresarios está satisfecho con su negocio y el ingreso que proporciona, y no planea buscar empleo asalariado.

6.3.2. Microfinanzas

Las microfinanzas son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades (Jacome & Cordovez, 2008).

6.3.3. Ventajas de las Microfinanzas.

- Abre el mercado financiero a personas con pocos medios económicos.
- Permite que personas con pocos medios económicos puedan hacer frente a proyectos más allá de sus posibilidades.
- Permite el desarrollo a personas con pocos medios económicos.
- Como los que más se benefician son las mujeres, están especialmente dirigidos a ayudar a los más desfavorecidos y desamparados de la sociedad.
- Como las mujeres suelen ayudar a su familia y a su entorno inmediato, ayudan al desarrollo de los barrios más desfavorecidos.
- Como son préstamos para usos concretos, cada desembolso implica la creación directa de desarrollo.
- Los banqueros que ofrecen microcréditos provienen de la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para ayudar.
- Aunque las microfinanzas cobran intereses, los niveles están muy por debajo de los cobrados por las otras alternativas, normalmente irregulares o ilegales.
- La posibilidad de las microfinanzas protege a los más desfavorecidos de las garras de los que se aprovechan los que tienen más necesidades.
- Trae dentro de la red de crecimiento a estados de la sociedad tradicionalmente marginada.

6.3.4. Microfinanzas en Ecuador.

En Ecuador los microcréditos en su mayoría son dirigidos a los sectores de microempresarios y el financiamiento para la vivienda. Se ha observado un crecimiento positivo en los depósitos, pero con una desaceleración en comparación con los años anteriores. Una de las características del mercado ecuatoriano ha sido la intensiva captación de depósitos del público en los últimos años, lo cual representa una fuente importante de recursos para financiar las operaciones del sector de microfinanzas (Rodríguez, 2007).

6.3.5. Tiempo de financiamiento crediticio

La clasificación del financiamiento en función del tiempo se divide en dos:

- Largo plazo: son aquellas obligaciones que se espera vengán en un período de tiempo superior a un año.
- Corto plazo: son aquellas obligaciones que se espera que vengán en menos de un año, el cual es vital para sostener la mayor parte de los activos circulantes de la empresa, tales como: caja, cuentas por cobrar, inventarios, valores negociables.

Generalmente las financiaciones a corto plazo son más baratas que a largo plazo, pero de mayor riesgo porque su nivel de exigencia es mucho mayor, por lo que la empresa debe hacer un examen cuidadoso para evaluar cuáles alternativas de financiamiento debe utilizar de manera que logre un impacto positivo sobre la gestión de la entidad (Briceño, 2011).

Las necesidades de fondos a corto plazo se utilizan para cubrir el financiamiento de acumulación de inventario y cuentas por cobrar; por el contrario la adquisición o renovación de las capacidades de equipo y planta se deben apoyar con fuentes de financiamiento a largo plazo, de manera que las financiaciones a corto plazo

se deben utilizar para cubrir desbalances financieros a corto plazo y las financiaciones a largo plazo permiten cubrir inversiones a largo plazo, pero además financiar el incremento de capital de trabajo, evitando así lo que se conoce como regla clásica para la quiebra: "pedir a corto e invertir a largo".

6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1. Objetivo general.

- Proporcionar una educación financiera apropiada a los clientes que les permita plantear adecuadamente sus proyectos y garantizar el retorno de la inversión.

6.4.2. Objetivos específicos.

- Mejorar los niveles de productividad y rentabilidad de CREDIFE agencia Caluma.
- Aumentar el número de clientes nuevos y mantener los clientes vigentes, en la cartera de la Agencia de CREDIFECaluma.
- Generar un impacto positivo en CREDIFE y en la población objetivo.

6.5. IMPORTANCIA.

Al realizar un adecuado Plan de Capacitación para el Financiamiento Microempresarial, se obtendrán beneficios como:

- Con la elaboración del plan la Agencia de CREDIFECaluma obtendrá mejores resultados de productividad y rentabilidad para contribuir a los objetivos de rentabilidad de la Empresa.
- Los Ejecutivos de Crédito y el Administrador de la Agencia Caluma obtendrán una herramienta que les permita alcanzar las metas establecidas y demostrar un alto rendimiento en su trabajo diario.

- Los habitantes del cantón Caluma, y sus alrededores, contarán con mejores oportunidades para acceder a una fuente de financiamiento oportuna y acorde a sus necesidades.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.

La presente propuesta se orienta a la empresa financiera CREDIFE Desarrollo Microempresarial, es una unidad estratégica de negocios de Banco Pichincha cuya misión es brindar servicios financieros a los microempresarios. Se concretará en la Agencia Caluma, que se encuentra ubicada en las calles Av. La Naranja y Héroes del Cenepa.

Caluma se encuentra ubicado a 62 km al sur occidente de Guaranda, capital de la Provincia de Bolívar en el Ecuador. Ocupa una superficie de 17 4,7 km². Es una zona muy rica en producción agrícola de productos subtropicales.

6.7. FACTIBILIDAD.

Para el desarrollo de la propuesta se entabló conversaciones con la gerente de la Sucursal del Banco Pichincha en el cantón Caluma, Ing. Jenny Rivadeneira, quien mostró especial interés en su ejecución. Al conocer los valores presupuestados y los beneficios que se describen en los puntos siguientes, dio trámite a la gestión de autorizaciones respectivas a la matriz en Quito.

6.8. PLAN DE TRABAJO.

Para la determinación de las actividades se partió de un diagnóstico prospectivo que se presenta en el anexo 6.

6.8.1. Fundamentos estratégicos.

Misión.

Somos una empresa del Grupo Pichincha que brinda servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios. Cuenta para ello, con un equipo humano responsable, ético y altamente calificado, tecnologías innovadoras y sustentables para el crecimiento y desarrollo de nuestra población objeto, nuestra Institución y Nuestro País.

Visión.

CREDIFE será la Organización número uno en cobertura de Servicios microfinancieros integrales y de mayor contribución al Desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador, reconocida y referente a nivel internacional por su compromiso con la excelencia y la responsabilidad social.

Valores

- **Integridad:** Actuar dentro de los más rigurosos principios éticos y sociales de manera clara, consistente y oportuna.
- **Trabajo en equipo:** Actuar fomentando y reconociendo el aporte de las personas para lograr objetivos comunes
- **Servicio:** Actuar con amabilidad, alegría, oportunidad, calidad y eficacia colaborando con nuestros clientes internos y externos, que son nuestra razón de ser.
- **Excelencia:** Superarnos continuamente y optimizar la gestión de recursos, para crear valor.
- **Responsabilidad:** Actuar con principios, eficaz y eficientemente, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
- **Innovación:** Compromiso con el continuo mejoramiento individual fomentando la creatividad y el desarrollo global.
- **Liderazgo:** Potenciar las capacidades necesarias para lograr objetivos individuales, grupales y organizacionales.

- **Solidaridad:** Brindar el apoyo a nivel nacional, a toda la población microempresarial de la zona.

Políticas

- Obtener sostenidamente resultados financieros superiores garantizando la solvencia y un adecuado manejo de riesgos.
- Tener la rentabilidad adecuada que nos asegure permanencia en el mercado de microfinanzas.
- Maximizar y fortalecer la relación de negocios con el segmento microempresarial; a través de la mejor oferta de servicios, atendiendo las necesidades financieras de la microempresa y alcanzando amplia cobertura.
- Generar la industrialización del negocio microfinanciero, permitiendo minimizar el riesgo y maximizar su rentabilidad.
- Institucionalizar la cultura humanista para generar calidad en el servicio.

Alianzas estratégicas

CREDIFE cuenta con el importante apoyo y asesoría de ACCIÓN, una organización internacional sin ánimo de lucro pionera en las microfinanzas, con alrededor de 40 años de experiencia en el campo. ACCIÓN tiene como objetivo poner al alcance de las personas herramientas financieras para mejorar sus condiciones de vida. ACCIÓN está presente en 32 países a lo largo y ancho de Latinoamérica, África, Asia y Estados Unidos.

Fundación Crisfe inicia sus operaciones en 1995 como concreción del compromiso social del Banco Pichincha. "Fundación Crisfe" contribuye a la mitigación de las causas estructurales de la pobreza y al progreso del Ecuador mediante el impulso a la educación, al desarrollo empresarial, a la construcción de la ciudadanía, bajo los principios de Libertad, y Solidaridad.

6.9. ACTIVIDADES

A continuación se detallan estrategias y actividades de la propuesta:

TABLA 43. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES INTERNAS

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD
Medir constantemente la satisfacción de los clientes	- Implementar la intervención de un cliente fantasma personal y telefónico para medir el grado de atención del personal de la agencia. - Contar con un buzón de sugerencias para conocer la opinión de los clientes. (Anexo 3).
Identificación y maximización de valor de clientes actuales y potenciales durante su ciclo de vida	Contar con un reporte de seguimiento de todos los clientes, para que los ejecutivos de crédito puedan tener la información en forma resumida de los clientes con buen desempeño.
- Desarrollo de mercado: Aplicar una publicidad constante (visita puerta a puerta, charlas, ferias) que permita tener informado al mercado objetivo sobre los productos financieros. - Generar la búsqueda de nuevos clientes microempresariales con visión de crecimiento económico y social	- Diseñar un formato que le permita al Administrador de Agencia medir la productividad de esta publicidad, dejando constancia de qué y cuántos clientes se promocionó (anexo 4) - Aplicar los folletos de ayuda a ventas para ejecutivos de Crédito, en donde se registre todos los productos que pueden ofertar con las características básicas de cada producto y de fácil uso y aplicación. - Generar un listado de clientes potenciales a los que se considere que pueden implementar nuevos negocios. - Realizar una planificación diaria de las actividades de los ejecutivos de crédito, que será revisada por el Administrador de Agencia. - Capacitar apropiadamente a los clientes para que presenten proyectos debidamente abalizados.

6.10. PLAN DE TRABAJO.

En el siguiente cuadro se detallan las actividades a desarrollarse para la capacitación:

TABLA 44. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPOS	PRESUPUESTO
-------------	-------------	---------	-------------

Contratación de Instructores	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Enero /2015	\$400,00 \$50,00
Contratación de Local	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Enero /2015	\$2500,00 \$50,00
Publicidad de eventos	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Enero /2015	\$2000,00 \$50,00
Compra materiales de oficina	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Febrero/2015	\$100,00
Programa de educación financiera I: Educación Financiera Básica	Instructor Contratado	Febrero/2015	\$400,00
		Marzo/2015	\$400,00
Publicidad de eventos	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Enero /2015	\$2000,00 \$50,00
Programa de educación financiera II: Productos, activos, pasivos, canales y cadenas	Instructor Contratado	Abril/2015	\$400,00
		Mayo/2015	\$400,00
Publicidad de eventos	Jefe de Agencia CREDIFE- Caluma	Enero /2015	\$1000,00 \$50,00
Programa de educación financiera III: Asesores educados, clientes bien informados	Instructor Contratado	Junio/2015	\$400,00

6.11. RECURSOS FINANCIEROS

Los Cursos de Capacitación serán valorados de acuerdo a la temática. Una parte del costo lo aportarán quienes asistan a los mimos (clientes o no). Otra parte será cubierta por CRISFE, mediante su aporte en folletos e instructores.

A continuación se detalla el presupuesto de implementación de los cursos.

TABLA 45. PRESUPUESTO

CANT.	CONCEPTO	VALOR UNIT.	TOTAL
5	Capacitador	\$ 400,00	\$ 2.000,00
5	Movilización y Subsistencias	\$ 50,00	\$ 250,00
5	Servicios, Publicidad y Comunicación	\$ 1000,00	\$ 5.000,00
5	Locales	\$ 500,00	\$ 2.500,00
5	Materiales de Oficina	\$ 100,00	\$ 500,00
		TOTAL	\$ 10.250,00

Elaborado por: Autora

6.12. IMPACTO

Se espera que:

- La atención al usuario, se desarrolla de manera óptima, proveyendo una asesoría completa acorde a la Ley y en forzándose por cubrir con la mejor alternativa las necesidades de los clientes.
- El número de clientes de CREDIFE se incrementa debido al conocimiento de la variedad de productos financieros.
- Los nuevos micro inversionistas presentan propuestas de inversión que cumplen especificaciones técnicas que abalizan un mejor desempeño económico, disminuyendo el riesgo de morosidad.
- La comunidad calumeña se desarrolla social y económicamente, generando empleos y creando un ambiente propicio para mayores inversiones.

6.13. EVALUACIÓN.

Para la determinación de la efectividad de la propuesta se acogerán las políticas de control establecidas en el Banco del Pichincha, mediante la vigilancia de las actividades programadas.

6.14. INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO

Los temas subsiguientes describen los criterios o normas generales sobre los cuales se desarrollarán los programas a implementarse para lograr los objetivos propuestos.

6.14.1. Programa de capacitación a microempresarios.

6.14.1.1. Fundamentos del Programa de Capacitación.

La educación financiera es uno de los aspectos más relevantes para que los microempresarios alcancen un nivel de apreciación adecuado del éxito de sus propuestas, especialmente las de nuevos emprendimientos. La capacidad de analizar y proyectar los ingresos y los gastos, determinando un flujo financiero y la rentabilidad generalmente se dejan bajo la responsabilidad del cliente, mientras el banco busca simplemente tener suficientes garantías para recuperar el crédito otorgado. Esto limita el número de clientes que pueden acceder a los créditos y a su vez, aumenta la posibilidad de incumplimiento y mora de los mismos.

Sin embargo esta perspectiva está cambiando en los últimos años. De hecho el Componente de Educación Financiera del “Programa de Expansión a Zonas Rurales de un Sistema Microfinanciero Integral” (BID Rural) es un proyecto que tienen como objetivo ofrecer a los clientes de las zonas rurales el conocimiento, habilidades y confianza, para entender y desenvolverse en el sistema financiero, que incluye los conceptos básicos financieros y herramientas, para la toma de

decisiones informadas, teniendo en cuenta el contexto de la población objeto del proyecto.

“BID Rural” fue creado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Fundación Acción Internacional para ser implementado en Instituciones Financieras de cinco países latinoamericanos con la intención de generar conocimiento y habilidades en el tema para, posteriormente, replicar metodologías efectivas. En Ecuador, el convenio fue firmado entre ACCIÓN y CREDIFE y, ejecutado por Fundación CRISFE.

Fundación CRISFE es una organización sin fines de lucro, que trabaja para el mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y culturales de grupos vulnerables del Ecuador, a través de programas de capacitación, educación, emprendimiento y fortalecimiento local. Entre sus líneas de acción está la Educación la Financiera, dirigida a diferentes grupos sociales, sobre todo, a aquellos que se encuentran en la base de la pirámide, siendo una población vulnerable y sin mayores accesos a los servicios financieros y con porcentajes bajos de inclusión financiera.

CREDIFE, por su parte, proporciona servicios financieros al segmento microempresarial ubicado en la base de la pirámide socioeconómica, con el propósito de contribuir al mejoramiento del nivel de vida de este sector y facilitar su acceso al Sistema Financiero ecuatoriano.

Se observa entonces la posibilidad de crear una simbiosis adecuada para cumplir dos metas, la primera relacionada con el fortalecimiento del desarrollo social y económico de la población y la segunda, proporcionar al Banco la posibilidad de otorgar créditos a clientes cuyo desempeño le permita cumplir adecuadamente su obligación crediticia y manteniendo un vínculo más estrecho con él.

El Proyecto BID Rural para fundación CRISFE es una alternativa de expandir las iniciativas de educación financiera, junto con CREDIFE. En un primer momento,

hubo un proceso de negociación y análisis de ambas instituciones, para dar paso a una propuesta que permitiese:

- Generar un valor agregado para los ejecutivos del banco, a través del proceso formación y generación de material de difusión.
- Impactar a nivel de los clientes y no clientes en la difusión y posicionamiento de las temáticas de educación financiera.
- Aplicación de temáticas de educación financiera en públicos de escasos recursos, a través de los programas sociales ejecutados por Fundación CRISFE.

La visión del Programa plantea una atención dirigida tanto hacia los clientes, pero especialmente desde la perspectiva de CRISFE se evidencia una necesidad de cubrir en sí a toda la población.

En este contexto, se suma la propuesta de la Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS⁴ que plantea, de manera central, la necesidad de que las entidades financieras ofrezcan educación financiera a la población ecuatoriana. Define a la Educación financiera como “un proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida”⁵.

La resolución establece que las instituciones controladas por la SBS deberán desarrollar “Programas de educación financiera - PEF” a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en

⁴Resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero de 2013, publicada en el Registro Oficial 897 del 22 de febrero de 2013

⁵Artículo 2 del Libro I. Título XIV. Capítulo IV. DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (incluido con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

el campo financiero, de seguros y seguridad social; y, a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana

6.14.1.2. Objetivos del Programa de capacitación definidos por la SBS.

- Ayudar a sus clientes y público en general a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios;
- Fomentar el desarrollo de la capacidad de los usuarios de los servicios financieros para analizar información y adoptar decisiones debidamente informadas;
- Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales;
- Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros; y,
- Orientarse hacia el desarrollo de la capacidad financiera, hacia grupos específicos cuando sea necesario, haciéndolos tan personalizados como sea posible (Junta Bancaria del Ecuador, 2011).

6.14.1.3. Temas de Capacitación

En los procesos de formación y comunicación se consideraron tres tipos de públicos: Asesores, clientes y potenciales clientes. Por lo que las metodologías fueron realizadas de acuerdo a cada uno de estos perfiles.

Capacitación a Asesores. Se considera que la capacitación deberá enfocarse en:

- Derechos y obligaciones del uso de las tarjetas de débito/crédito, remesas y banca electrónica;

- Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de derechos del usuario del sistema financiero”;
- Sensibilización con el cliente.

Capacitación a Clientes y potenciales clientes. Los aspectos más relevantes de la capacitación se enfocarían en:

- Ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;
- Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de derechos del usuario del sistema financiero”
- Endeudamiento sano.
- Inversión y retorno de la inversión.

La población meta a la que se enfoca esta capacitación serían personas entre 22 y 35 años de edad.

El contenido de cada uno de ellos se pueden observar en el anexo 5.

6.14.1.4. Metas

- A la población: Dictar 5 cursos en el primer año, con un total de 100 participantes, en 30 horas de entrenamiento.
- A los Asesores: Dictar 5 cursos en el primer año, cada uno con una duración de 4 horas de entrenamiento.

6.14.2. Línea de Financiamiento para proyectos micro-emprendedores.

La meta final del “PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FINANCIAMIENTO MICROEMPRESARIAL” se comprueba con la redefinición de algunas políticas y requisitos que se establecerán a los micro-emprendedores.

En general, lo que se plantea es la posibilidad de dar un acceso a los créditos que oferta CREDIFE a quienes desean crear una nueva microempresa, pero sus ingresos y posesiones actuales no respaldan el monto del préstamo creando un nuevo producto financiero denominado CREDIFE MICRO-EMPREENDEDOR.

6.14.2.1. Características de CREDIFE MICRO-EMPREENDEDOR

Con CREDIFEMICROEMPREENDEDOR, el nuevo empresario mejorará su calidad de vida y la de su familia; fomentará la aspiración de tener su negocio propio incrementando sus ingresos y aportando al desarrollo productivo de la zona.

Características:

Monto	\$1000 a \$20.000
Plazo sin vivienda propia	2 a 36 meses
Plazo con vivienda propia	2 a 60 meses
Periodicidad de Pago	Mensual

Requisitos para acceder al crédito:

- Aprobar los cursos de capacitación preparados por la fundación CRISFE.
- Presentar una propuesta formal de su futura microempresa o negocio, demostrando la rentabilidad del mismo. Si es un proyecto de desarrollo artesanal, es preferible la presentación de un prototipo o producto “demo”
- Puntualidad en los pagos acordados.
- Demostrar experiencia de al menos un año en el campo de negocio.
- Un garante personal (microempresario o dependiente).

Documentos:

- Copias de cédulas de identidad legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copias de papeletas de votación legibles (deudor, garante, cónyuges).
- Copia de recibo de luz, agua o teléfono del domicilio del deudor y garante.

- Documento de certificación del negocio (Patente, RUC, Copia de la última declaración de impuestos al SRI, Facturas de compra a sus proveedores o Certificado comercial).
- Certificado de ingresos si el deudor es asalariado.
- Certificado de ingresos si el garante es asalariado.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. (2005). *Realidad Económica Ecuatoriana*. Quito: Centrum.
- Albers, M. (2013). Control institucional del 'redlining' bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas. *Da época*, 31.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristo: Asamblea Nacional Constituyente.
- Ayala, S. (julio de 2005). *Los créditos financieros*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>:
<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>
- Banco Pichincha C.A. (2012). *Políticas CREDIFE*. Quito, Pichincha, Ecuador: Banco Pichincha C.A.
- Besley, S., & Brigham, E. (2008). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: McGraw-Hill.
- CREDIFE - Banco Pichincha. (2013). *Historia de CREDIFE*. Obtenido de www.credife.com: www.CREDIFE.com/?q=es/nuestra-empresa/historia
- CREDIFE Banco Pichincha. (2012). *Políticas de CREDIFE*. Quito: Banco Pichincha C.A.
- CREDIFE Banco Pichincha. (2014). *Créditos CREDIFE*. Obtenido de <http://www.credife.com>: <http://www.credife.com/?q=es/productos-y-servicios/creditos>
- Dávalos, N. (2006). *Diccionario y Enciclopedia Básica de Administración y Auditoría*. Quito: Editorial Centrum.

- Díaz Núñez, C. M. (2014). Índice de profundización financiera de la cartera de créditos agrícola de la banca universal privada en el Producto Interno Bruto (PIB) agrario de Venezuela entre 1998-2008. *CICAG*, 1. Editorial Cultural. (2012). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Quito: Cultural.
- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Fundación Alternativa. (2008). *Retos para la industria de las microfinanzas en el Ecuador siglo XXI*. Quito: seminario CAF. Pág. 37.
- Galindo, M. (2010). *Diccionario de Teoría Económica*. Madrid: Ecobook.
- Gitman, L. (2007). *Principios de la Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- González, C., Prado, F., & Miller, T. (2012). *El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual*. Costa Rica: Corporación Andina de Fomento.
- Hernández, G. (2007). *Diccionario de Economía*. Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Jácome, H., & Cordovéz, J. (2008). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana. Una alternativa para el desarrollo*. Quito: Flacso.
- Jordán, F. (2006). *La situación, tendencias y posibilidades de las microempresas*. Quito: Fundación Un Sol Mon.
- Junta Bancaria del Ecuador. (2011). *Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.
- Melo, D. (2013). *Informe del Pacific Credit Rank (PCR)*. Quito: PCR.
- Ministerio de Coordinación de la Política Económica. (2011). *El Protagonismo de la Economía Popular en la Nueva Política Económica del Ecuador. Seminario "Economía Social y Solidaria: Institucionalización"*. Quito: Ministerio de Coordinación de la Política Económica.
- Moreno, L. (2006). *La microempresa en el Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo*. Quito: Banco Central del Ecuador.

- Oficina Nacional de Normalización de Cuba. (2007). *Normas Cubanas del Sistema de Gestión Integrado del Capital Humano, 3000, 3001 y 3002*. La Habana: Oficina Nacional de Normalización de Cuba.
- Palma, L. (2010). *Diccionario de Teoría Económica*. Madrid: Ecobook. Editorial del Economista.
- Paredes, M. (2006). *Sistema Crediticio en Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo*. Quito: IX Foro de la Microempresa.
- Pedro, M., & Blas, E. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. México: Palibrio.
- Reyes, G. (2007). *Comercio y Desarrollo: Bases Conceptuales y Enfoque para América Latina y el Caribe*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com>: <http://www.zonaeconomica.com/comercio-desarrollo>
- Rodríguez, L. (2007). El crédito microempresarial en el Ecuador. *Diario Hoy*, pág. 3.
- Superintendencia de Bancos. (2014). *Glosarios de Términos Financieros*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec>: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010). *Análisis de la Evolución de las Microfinanzas 2009-2010*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec>: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/boletin_microfinanzas_2010/presentacion_2010.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2013). *Indicadores de eficiencia en el sistema financiero nacional. Periodo: Junio 2012 – Junio 2013*. Quito: Dirección Nacional de Estudios e Información. Subdirección de Estudios.
- Swinburn, G., Goga, S., & Murphy, F. (2006). *Desarrollo Económico Local: un instructivo para el desarrollo y la implementación de las estrategias y planes de acción de desarrollo económico local*. México: Banco Mundial.
- WIKIMEDIA Foundation. (15 de Enero de 2013). *Historia y evolución del microcrédito moderno*. Obtenido de es.wikipedia.org: es.wikipedia.org/microcrédito

Anexos



Caluma 04 de Enero del 2015

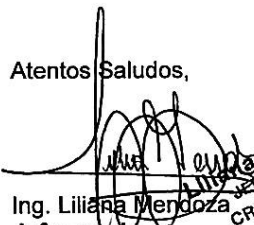
Ing. Lenny Paredes
POSGRADISTA DE LA UTQ
Presente

De mis consideraciones:

Luego de haber analizado el documento enviado con fecha 04 de enero del año en curso para que se conceda la autorización acerca de la elaboración de su tema de tesis : **"CREDITOS OTORGADOS POR CREDIFE BANCO PICHINCHA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ECONOMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTON CALUMA PERIODO 2013-2014 "** de la Institución Banco Pichincha Ag. Caluma, le doy a conocer que su petición ha sido aprobada.

Sin otro particular me es grato suscribir.

Atentos Saludos,


Ing. Liliara Mendoza
Jefe zonal
Credife Desarrollo Microempresarial

ANEXO 1. DATOS POBLACIONALES DEL CANTÓN CALUMA

POBLACIÓN DE CALUMA

Ecuador: Censo de Población y Vivienda 2010

Grupos quinquenales de edad por Sexo

RANGO	Hombre	Mujer	Total
Menor de 1 año	112	98	210
De 1 a 4 años	556	514	1070
De 5 a 9 años	681	689	1370
De 10 a 14 años	732	769	1501
De 15 a 19 años	621	673	1294
De 20 a 24 años	546	502	1048
De 25 a 29 años	437	510	947
De 30 a 34 años	410	479	889
De 35 a 39 años	407	430	837
De 40 a 44 años	385	379	764
De 45 a 49 años	347	316	663
De 50 a 54 años	280	278	558
De 55 a 59 años	226	234	460
De 60 a 64 años	206	195	401
De 65 a 69 años	194	193	387
De 70 a 74 años	137	151	288
De 75 a 79 años	101	97	198
De 80 a 84 años	74	65	139
De 85 a 89 años	41	33	74
De 90 a 94 años	12	11	23
De 95 a 99 años	4	3	7
De 100 años y más	-	1	1
Total	6509	6620	13129
	49.6%	50.4%	
Procesado con Redatam+SP			
CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010			
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS - INEC,			
ECUADOR			

ANEXO 2. INFORMACIÓN CREDITICIA DEL BANCO DEL PICHINCHA

BANCO PICHINCHA

En confianza

TARIFARIO BANCO PICHINCHA ACTUALIZADO A: AGOSTO 2014

1. CARGOS ASOCIADOS A CRÉDITO

Tasa Nominal									Tasa Efectiva
COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA		MICROEMPRESA			
1.1 TASAS DE INTERÉS	TASA FIJA	TASA VARIABLE	TASA FIJA	TASA VARIABLE	TASA FIJA	TASA VARIABLE	TASA FIJA	TASA VARIABLE	
De la entidad									16,28%
Crédito Dinámico (2)			15,18%						16,28%
Crédito Preciso (1)(2) (A)			15,18%						16,25%
Crédito Autoseguro 1 (A)			15,15%						16,21%
Préstamo Preferencial Diners PPD (A) (2) **			15,12%						11,83%
Crédito Productivo (2)(4) (A)									11,79%
De \$22,000 a \$200,000	11,20%								10,19%
De \$200,001 a \$1,000,000	9,74%								9,29%
De \$1,000,001 en adelante	8,92%								16,25%
Crédito Línea Abierta (garantía hipotecaria) (A) (2)				15,15%					11,30%
Crédito Habitar (1) (A) (2)						10,75%			11,30%
Crédito para adquisición de terrenos(hasta 5 años) (2)						10,75%			11,30%
Crédito Multihipoteca (2) (A)				15,20%					16,30%
Crédito Compatriota(2)						10,75%			11,30%
Credifé (A) (2)									
De \$300 a \$1000									26,90%
De \$1001 a \$3.000									26,90%
De \$3.001 a \$5.000									24,50%
De \$5.001 a \$10.000									23,90%
De \$10.001 a \$20.000									22,50%
PLAN DE PAGOS									
Tablas de Amortización	X		X		X		X		
Operación a término	X								
Sobregiro Ocasional	15,10%		15,10%				15,10%		16,30%
Sobregiro Contratado	15,10%		15,10%				15,10%		16,30%
TASAS DE MORA									
Fecha de aplicación	Desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago								
% ADICIONAL DE INTERÉS	Se aplicará un recargo de hasta 0.1 veces a la tasa vigente de cada crédito al momento del vencimiento (para tasa fija) y 1.1 veces la tasa vigente de cada crédito al momento del vencimiento (para tasa reajutable)								

1.2 COSTO DEL CRÉDITO

TIPO DE CRÉDITO	PLAZO (meses)	MONTO	TASA DE INTERÉS		VALOR TOTAL INTERÉS	CUOTA TOTAL	MONTO TOTAL A PAGAR	CARGA FINANCIERA
			DE LA ENTIDAD	MÁXIMA BCE				
COMERCIAL	36	50.000	11,20%	11,83%	9100,32	1654,14	59.548,92	9548,92
CONSUMO	12	1.500	15,18%	16,30%	126,18	135,51	1.630,55	130,55
CONSUMO VEHICULOS	48	11.490	15,15%	16,30%	3903,32	390,91	18.234,41	6744,01
MICROCRÉDITO	18	10.500	22,50%	30,50%	1968,57	755,81	12.588,41	2088,41
VIVIENDA	36	5.000	10,75%	11,33%	871,68	166,34	5.871,68	988,36

SERVICIOS FINANCIEROS DIFERENCIADOS POR GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

CONCEPTO	DÍAS DE MORA ACTUAL				
	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	> a 120 días
Menor a 100	\$ 6,38	\$ 16,23	\$ 23,17	\$ 25,56	\$ 25,56
De 100 a 199	\$ 7,35	\$ 16,46	\$ 23,85	\$ 26,64	\$ 26,64
De 200 a 299	\$ 7,92	\$ 17,83	\$ 25,27	\$ 29,03	\$ 29,03
De 300 a 499	\$ 8,32	\$ 20,34	\$ 27,43	\$ 32,72	\$ 32,72
De 500 a 999	\$ 8,63	\$ 23,99	\$ 30,34	\$ 37,70	\$ 37,70
De 1000 a 4999	\$ 8,88	\$ 28,78	\$ 34,01	\$ 43,99	\$ 43,99
Mayor a 5000	\$ 8,88	\$ 28,78	\$ 34,01	\$ 43,99	\$ 43,99

1.3 GASTOS CON TERCEROS

1.3.1. SEGUROS(S)	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
Costo seguro de desgravamen (1)	0,42 x 1.000			0,50 x 1.000
Frecuencia seguro de desgravamen	Mensual			Mensual
Costo seguro incendio	0,023%		0,023%	
Frecuencia seguro incendio	Término		Mensual	
Costo seguro auto		5,22%		
Frecuencia seguro auto		Mensual		
1.3.2. OTROS				
AVALUOS	Tabla de honorarios en www.pichincha.com			
Derechos notariales y Registro propiedad	De acuerdo a tipo de contrato			
Servicios legales (elaboración de minuta)	Quito y Guayaquil \$60 + IVA, resto de provincias \$72 + IVA			

ACLARACIONES CARGOS ASOCIADOS A CRÉDITO

(1) Cliente asume costo de seguro de desgravamen.

(2) Tasa que se obtiene al final de un periodo anual, asumiendo una periodicidad mensual

(3) Tasa que se obtiene al final de un periodo anual, asumiendo una periodicidad mensual

(4) De acuerdo a la normativa del BCE, la tasa final se determina en función del saldo adeudado que el cliente posea en otras operaciones del mismo producto y del monto

ANEXO 3. ENCUESTA CON BUZÓN DE SUGERENCIA

Estimado Cliente

Por favor califique la atención recibida:

¿Su ejecutivo de crédito le atendió con rapidez?

☐ SI

☐ NO

¿Su ejecutivo de crédito le atendió con amabilidad?

☐ SI

☐ NO

¿Su ejecutivo de crédito cubrió todas sus inquietudes?

☐ SI

☐ NO

Si tiene alguna observación por favor indíquela

GRACIAS

Fuente: Elaboración de la Investigadora.

ANEXO 4. HOJA DE SEGUIMIENTO DIARIO

CREDIFE							
HOJA DE SEGUIMIENTO DIARIO							
AGENCIA				CALUMA			
NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CRÉDITO:							
FECHA	HORA EN LA QUE SE REALIZA LA ACTIVIDAD	NOMBRE DEL CLIENTE	CEDULA DE IDENTIDAD	DIRECCIÓN DEL CLIENTE	MOTIVO DE LA VISITA	RESULTADO DE LA VISITA	OBSERVACIONES

ANEXO 5. CURSOS DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA BÁSICA

Módulo	Objetivo	Herramienta	Temática
Conceptos básicos financieros <i>"Diccionario Financiero"</i>	• Tanto los capacitadores como los clientes tengan una fuente de consulta de los conceptos más comunes en el lenguaje financiero.	Diccionario Financiero	Conceptos básicos
Consumo <i>"Gastos a Control"</i>	• Reestructurar los conocimientos de los participantes sobre el consumo. • Clasificar y ordenar las necesidades de CONSUMO–GASTOS. • Identificar el beneficio de tener un plan de acción para optimizar el uso del dinero. • Darse cuenta que un sacrificio del consumo en el presente puede significar recursos disponibles para el futuro – AHORRO	Registro Diario de Gastos Clasificación y control del gasto	Consumo Gastos Ahorro
Administración del ingreso <i>"El tiempo es oro y las cuentas no esperan"</i>	• Identificar ingresos y egresos, personales y Familiares • Reconocer que es necesario planificar para LOGRAR METAS Y SUEÑOS y poder cubrir las necesidades en momentos cuando no se tiene dinero. • Construir su propio Flujo de Caja y hacer Plan de Ahorro.	Plan de Ahorro Flujo de Caja	Ingresos Egresos Remesas Flujo de Caja Plan de Ahorro

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS PRODUCTOS ACTIVOS Y PASIVOS, CANALES Y CADENAS

Módulo	Objetivo	Herramienta	Temática
Endeudamiento "Don Próspero quiere uncrédito"	• Concientizar al cliente sobre lo que significa el endeudamiento. • Identificar los productos de crédito, características, condiciones	Capacidad de Endeudamiento	Endeudamiento Crédito Tasa de interés
Administración del Riesgo "La suerte está echada"	• Concientizar a los habitantes sobre las posibilidades para enfrentar los riesgos y minimizarlos. Objetivos Específicos: • Identificar eventos de riesgos, en diferentes actividades económicas de la vida en el campo. • Identificar formas de mitigar los riesgos, bien a través de estrategias financieras como el ahorro, la inversión o los seguros, o a través de estrategias de gestión. • Introducir temas claves para mitigar los riesgos como la diversificación de productos. • Introducir componentes del programa BID rural como cadenas productivas, seguros, ahorro, canales alternativos.	Identificación de mis riesgos y plan de prevención	Riesgo Seguro Vulnerabilidad Dispersión del riesgo Prevención
AHORRO e INVERSIÓN Saber qué se quiere, saber que se puede	• Concientizar a los participantes de que hay diversas estrategias para poder lograr lo que se quiere, lograr el bienestar y prevenir los riesgos Objetivos Específicos: • Identificar las estrategias que se tienen para lograr las metas • Fortalecer los conocimientos que se tienen sobre ahorro e inversión. • Aclarar el esquema mental que se debe seguir para poder tomar decisiones. • Establecer un Plan de Ahorros.	Plan de Ahorro	Ahorro Inversión Remesas Canales

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN PARA ASESORES Y FACILITADORES
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA: ASESORES EDUCADOS, CLIENTES BIEN INFORMADOS

Módulo	Propósito General	Objetivos	Duración
Contextualización del Sistema Financiero	El participante reconocerá lo que es el Sistema Financiero, sus funciones y componentes, al igual que los tipos de entidades financieras, con el propósito de lograr una adecuada contextualización sobre el marco general del Sistema Financiero.	• Fortalecer y/o ampliar sus conocimientos sobre el Sistema Financiero. • Entender cómo funciona el Sistema Financiero. • Identificar las principales funciones del Sistema Financiero. • Conocer por qué se regula el Sistema Financiero. • Conocer los tipos de Entidades Financieras.	4 Hrs.
Consumo	Que los Asesores refuercen su conocimiento sobre el consumo y sus implicaciones en las diferentes decisiones que los clientes asumen al respecto.	• Mejorar y ampliar los conocimientos sobre el Consumo • Explicar a sus clientes la importancia de tener un Plan de Acción para optimizar el uso del dinero. • Explicar a los clientes la importancia del Consumo como uno de los usos que puede dar a sus ingresos en dinero. • Explicar a sus clientes que un sacrificio en el Consumo presente puede significar recursos disponibles para el futuro – Ahorro-	4 Hrs.
Ahorro	Busca que el participante refuerce sus conocimientos sobre el concepto básico del Ahorro; la importancia de entender que este, es uno de los usos que se le puede dar a los ingresos en dinero que tiene una persona, para poder	• Mejorar y ampliar los conocimientos sobre el Ahorro • Entender la importancia de clasificar y ordenar las necesidades de ahorro para hacerlo realidad. • Entender la importancia de ordenar sus fuentes de ingresos para atender	4 Hrs.

	tomar decisiones financieras efectivas, con el fin de mejorar su calidad de vida. Entender que en procura de consolidar el Ahorro, es necesario clasificar y priorizar las necesidades de ahorro, ordenar sus fuentes de ingreso y establecer objetivos, claros, concretos y realizables para Alcanzarlos consecuentemente en relación con el Ahorro.	sus necesidades. Entender la importancia de establecer metas y objetivos claros, realizables y actuar consecuentemente para el logro de los mismos, en relación con el Ahorro.	
Inversión	El participante reconozca su situación financiera, identifique las oportunidades de inversión como alternativa para aumentar su nivel de riqueza y pueda tomar las mejores decisiones a favor de su bienestar y el de su familia.	- Fortalecer y/o ampliar sus conocimientos sobre Inversión. - Clasificar y ordenar sus necesidades de Inversión. - Clasificar y ordenar sus fuentes de ingresos, para atender sus necesidades. - Aplicar las herramientas financieras que de manera clara y sencilla le ofrece el Programa. - Construir un Plan de Acción o estrategia para optimizar el uso del dinero en cuanto a inversión se refiere.	4 Hrs.
Endeudamiento	El participante sepa hacer uso del dinero de otro(s), para satisfacer una necesidad específica, porque los ingresos del individuo y sus ahorros, son insuficientes para atender las necesidades que	- Mejorar y ampliar los conocimientos sobre el Endeudamiento. - Explicar a sus clientes la importancia de analizar el Endeudamiento que no comprometa seriamente sus ingresos futuros por responder con los compromisos a fin de	4 Hrs.

	se le presentan en un momento determinado.	mantener su situación financiera lo más estable posible. • Explicar a los clientes la importancia de hacer un uso productivo del Endeudamiento, es decir dirigido a inversión y tanto a consumo. • Explicar a sus clientes como tomar las mejores decisiones con respecto al Endeudamiento.	
--	--	---	--

**ANEXO 6. DESEMBOLSO DE CRÉDITOS DE LA AGENCIA CALUMA
PERIODO 2013-2014**

Mes	Valor
Enero	93.800,00
Febrero	117.000,00
Marzo	96.866,64
Abril	95.500,00
Mayo	115.600,00
Junio	95.700,00
Julio	71.900,00
Agosto	60.150,00
Septiembre	88.100,00
Octubre	114.700,00
Noviembre	75.488,40
Diciembre	130.309,00
Total general	1.155.114,04

