



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a
la obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas.

TEMA

GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO
SOCIO-ECONÓMICO DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE
MICROCRÉDITO DEL BANCO GUAYAQUIL DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2014.

AUTOR

ING. JUAN CARLOS ARRICIAGA VACA

DIRECTOR

PhD. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, MBA

QUEVEDO- ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a
la obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas.

TEMA

GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO
SOCIO-ECONÓMICO DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE
MICROCRÉDITO DEL BANCO GUAYAQUIL DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2014.

AUTOR

ING. JUAN CARLOS ARRICIAGA VACA

DIRECTOR

PhD. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, MBA

QUEVEDO- ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

PhD. Jhon Alejandro Boza Valle, MBA. En calidad de Asesor de Proyecto de Tesis, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA:

Que el **Ingeniero. Juan Carlos Arriciaga Vaca**, autor del proyecto de investigación titulada. **“GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO GUAYAQUIL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”** Ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, Mayo del 2016.

PhD. Jhon Alejandro Boza Valle, MBA.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Ing. Juan Carlos Arriciaga Vaca, autor del Proyecto de Investigación denominado “Gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio-económico de los clientes del segmento de microcrédito del Banco Guayaquil del cantón Quevedo, año 2014”, es de mi exclusiva responsabilidad.

Ing. Juan Carlos Arriciaga Vaca
C.I.1204163719

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con mucho amor a mi querida madre Laurita por todo su apoyo incondicional hacia mí.

A mi esposa Adriana ya que es mi soporte y mi inspiración para poder lograr mis objetivos establecidos

Y a mi hijo Carlos Adrian, quien es mi razón vida.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento a las Autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a la Unidad de Postgrado y al Cuerpo Docente de la misma, de manera especial al Dr. Jhon Boza Valle, quien supo proporcionarme la guía adecuada para la elaboración de este proyecto de investigación y desarrollo.

A mi familia por ser el apoyo tanto económico como anímico para la culminación de esta etapa de mi vida.

Pero sobre todo a *Díos* que medio la vida, las fuerzas y voluntad para terminar con éxitos un paso más en mi vida profesional.

PRÓLOGO

Una reducida cantidad de dinero que para muchos es insignificante, para otras personas es capaz de cambiar muchas vidas, con esta pequeña reflexión el Dr. Muhammad Yunus hace más de 30 años creo el Microcrédito que para mí es una de las estrategias mas grandes en la economía de pequeños negocios que cambio la vida de muchas familias de pocos recursos económicos

El Microcrédito es una herramienta de financiamiento cuyo objetivo principal es incluir a los más desfavorecidos que se encuentran aislados del sistema financiero tradicional, para así poner en práctica ideas micros empresariales, pequeños negocios que se encuentran establecidos y desean incrementar sus ingresos, generar empleos y de esa forma poder mejorar la calidad de vida de los microempresarios a través de negocios sustentables en el tiempo.

En cuanto a las Instituciones financieras, sabemos que el éxito de una excelente gestión crediticia esta en aplicar las políticas y procedimientos establecidos por cada una de ellas y que sean estrictamente aplicadas por parte de sus colaboradores, además de conocer los mercados donde se desenvuelven sus clientes, analizar el negocio, e incluso puede contribuir con una pequeña administración, pero sobre todo estar cerca del cliente para conocer sus necesidades, deseos, y adelanto para que de esta manera las Instituciones Financieras sean puente de superación de los micro-empresarios.

Existen limitaciones de la cultura financiera de los microempresarios, pero no se ha evaluado profundamente su probable impacto como, esta investigación pretende mostrar la relación inversa entre la cultura financiera y las políticas establecidas en la Institución con las que se aplica a la microempresa.

Sí pretendemos modificar la situación de las microempresas, es necesario aplicar luego de las políticas, la enseñanza en la cual se involucran tanto los comerciantes como las Instituciones Financieras solo así existirá un sano equilibrio en el mercado.

Esta investigación, presenta un análisis sobre la gestión crediticia y su impacto en el desarrollo socio-económico en el segmento de las microfinanzas del año 2014 proveniente de los clientes del Banco Guayaquil.

Ing. Zoila Yalile Limones Sánchez. MBA

C.I. 1203497720

Especialista en Microfinanzas

RESUMEN EJECUTIVO

Se analizó la incidencia de los microcréditos en los clientes del Banco de Guayaquil sucursal Quevedo en el año 2014. Para lo cual, se diseñó preguntas tanto abiertas como cerrada, se encuestó a una muestra de 248 microempresarios localizados en la ciudad de Quevedo con el objetivo de conocer que impacto tubo la colocación del microcrédito y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del mismo.

De los resultados obtenidos se destaca que el microcrédito ha generado un desarrollo considerable en las microempresas ya que el destino del crédito fue para la operatividad del negocio, en especial las mejores condiciones de negociación con los proveedores, por ende mayor venta y el incremento de ingresos del negocio, todo estos beneficios se relacionan directamente con la mejor calidad de vida de los microempresarios y sus familia.

Finalmente, la buena gestión crediticia del Banco Guayaquil ha beneficiado tanto a los microempresarios como al Banco ya que la morosidad de esta cartera es mínima en comparación con otros segmentos del Banco.

ABSTRACT

It was developed the analysis of the impact of microcredit on clients of Bank Guayaquil branch Quevedo in 2014. For that, questions both open and closed designed were designed, A survey to a sample of 248 micro entrepreneurs located in the city of Quevedo was applied in order to know how the placement of micro credit impacted and its incidence on such socio-economic development.

The results highlighted that microcredit has generated a considerable development in microenterprises due to the posting of the credit was for precisely for the operation of the business, especially the best trading conditions with providers, thus better sales and increasing revenue of business, all these benefits are directly related to the upper quality of life of micro entrepreneurs and their families.

Finally, good credit management of Bank Guayaquil has benefited both micro entrepreneurs as the Bank inasmuch as procrastination in this portfolio is minimal compared to other segments of the Bank.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
CONTRAPORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	x
ABSTRACT.....	xi
INDICE GENERAL.....	xii
INDICE DE TABLAS	xviii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xx
INTRODUCCIÓN	xxii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema General.....	3
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.4 Delimitación del problema.....	4
Campo	4
Área.....	4
Aspecto.....	4
Tema.....	4
Problema.....	4

1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 General:	5
1.5.2 Específicos:.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
<i>CAPÍTULO II.....</i>	7
<i>MARCO TEÓRICO.....</i>	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1 Definición de Gestión.....	8
2.1.2 Gestión Empresarial.....	8
2.1.3 Gestión Crediticia.....	9
2.1.4 Riesgo de crédito.....	9
2.1.5 Clasificación de las actividades Empresariales	9
2.1.6 El Banco.....	10
2.1.7 Bancos Privados.....	11
2.1.8 Bancos Públicos.....	11
2.1.9 Banco Central del Ecuador	12
2.1.10 Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador	12
2.1.11 Sigilo y Reserva Bancaria	12
2.1.12 Concepto, Clasificación y Características de Entidades Financieras Privadas	13
2.1.13 Operaciones Activas	14
2.1.14 Tipo de Interés	14
2.1.15 Las Cuentas Financieras	15
2.1.16 Cuentas de Ahorro a la Vista	16
2.1.17 Conformación y Actividades.....	16
2.1.18 Función y objetivo de los bancos	17
2.1.19 Rentabilidad	18
2.1.20 Objetividad	18
2.1.21 Garantía	18
2.1.22 Función	18

2.1.23 Innovación	19
2.1.24 Competitividad	19
2.1.25 Control	19
2.1.27 Tipos de Microcréditos Vigentes en el Ecuador	19
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.2.1 La Economía de Mercado	20
2.2.2 Estudios Socioeconómicos	20
2.2.3 Tipos de Estudios Socioeconómicos	21
2.2.4 Estudio Socioeconómico con fines de crédito	21
2.2.5 Estudios Socioeconómicos	21
2.2.6 Desarrollo Económico	22
2.2.7 La productividad y sus beneficios sociales y económicos	24
2.2.8 Calidad de Vida	25
2.2.9 Nivel de Vida	25
2.2.10 Crecimiento Económico	26
2.2.11 Beneficios del crecimiento económico.	26
2.2.12 Ventajas del crecimiento económico	27
2.2.13 Medidas del crecimiento económico	27
2.2.14 La importancia del crecimiento económico	28
2.2.15 Desarrollo Socioeconómico	29
2.2.16 Indicadores (características) del desarrollo socioeconómicos	30
2.2.17 El Sistema Económico Social y Solidario	30
2.2.18 Las Microfinanzas	31
2.2.19 Características de las Microfinanzas	32
2.2.20 El Microcrédito y su Historia	33
2.2.21 Microcrédito en el Ecuador	35
2.2.22 Microcrédito según los entes de control	36
2.2.23 Manual de funciones del departamento de crédito	36
Objetivo:	37
2.2.24 Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito	38

Objetivos:	38
Políticas:	38
2.2.25 Etapas de la Concesión de Créditos	38
Identificación del mercado	38
Origen del crédito	39
Negociación	39
Aprobación	39
Documentación	40
Desembolso	40
Administración	40
Situación de crisis del cliente	40
2.2.26 Principios de la Gestión de Créditos	41
2.2.27 Microempresas	41
2.2.28 Unidades Económicas Populares	43
2.2.29 Las personas responsables de la Economía del Cuidado	43
2.2.30 Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos	43
2.2.31 Comerciantes minoristas	44
2.2.32 Artesanos	44
2.2.33 Quevedo y su economía	44
2.2.34 Banco Guayaquil Historia	45
2.2.35 Políticas para solicitar Microcrédito	46
2.2.36 Principales requisitos para solicitar microcrédito	47
<i>CAPÍTULO III</i>	<i>48</i>
<i>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</i>	<i>48</i>
3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1.1 Investigación Bibliográfica	49
3.1.2 Investigación de Campo	49
3.2 Métodos De Investigación	49
3.2.1 Método Analítico	49
3.2.2 Método Descriptivo	50
3.2.3 Método Sintético	50
3.3 Población y Muestra	50
3.3.1 Población	50
3.3.2 Muestra	50

3.4. Fuentes de Recopilación de la Información	51
3.4.1 Primarias	51
3.4.2 Secundarias	51
3.5 Instrumentos de la Investigación	51
3.5.1 Encuestas	51
3.5.2 Entrevistas	51
3.6 Procedimientos y Análisis	52
<i>CAPÍTULO IV</i>	<i>53</i>
<i>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</i>	<i>53</i>
<i>4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ..</i>	<i>54</i>
A INFORMACIÓN DEL CLIENTE	54
1. Edad del propietario	54
2. Sexo del propietario	55
3. Nivel de estudios	56
B. Información del negocio	57
1. Actividad a la que se dedica	57
2. Número de Empleados Fijos	58
2.1 Número de Empleados Temporales	59
3. Cuentan con algún seguro los empleados o usted	60
4. Tiempo que tiene esta actividad	61
5. Está usted afiliado algún Gremio, asociación o cámara	62
5.1. Cual (Respuesta SI a la pregunta anterior)	63
C. Datos de financiamiento	64
1. En actualidad usted es cliente del Banco de Guayaquil	64
C3. ¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?	65
4.Cuál fue el plazo de su microcrédito	67
5. Cuántas veces accedido a este tipo de financiamiento	68
6. El acceso a este tipo de microcrédito, fue:	69
7. El dinero recibido por parte del Banco de Guayaquil, cuál fue el destino	70
D. Comportamiento de pago del microempresario	70
1. Las cuotas del microcrédito fueron cancelas al día	71
2. Si existió retrasos en los pagos de las cuotas fueron de:	71
3. Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con:	73
E.- Datos de satisfacción del cliente	74
1. El crédito obtenido le ha ayudado a mejorar su negocio	74
2. En qué nivel considera usted que el crédito le ha beneficiado	75
3. Qué cambios importantes a ha experimentado después del crédito en el negocio	76
4. Considera usted que los servicios financieros del Banco de Guayaquil ha llenado sus expectativa	77

5. Volvería usted a solicitar crédito al Banco de Guayaquil	78
Análisis entre variables.....	79
<i>CAPÍTULO V.....</i>	<i>87</i>
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</i>	<i>87</i>
5.1 CONCLUSIONES	88
5.2 RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Edad del Propietario	57
Tabla 2:	Genero del Propietario	58
Tabla 3:	Nivel de Estudio	59
Tabla 4:	Actividad a la que se dedica	60
Tabla 5:	Número de Empleados Fijos	61
Tabla 6:	Número de Empleados Temporales.	62
Tabla 7:	¿Con que tipo de seguro cuentan?	63
Tabla 8:	¿Tiempo en la actividad?	64
Tabla 9:	¿Está usted afiliado algún gremio, cámara o asociación?	65
Tabla 10:	¿A cuál Gremio, Asociación o Cámara está usted afiliado?	66
Tabla 11:	¿En la actualidad es cliente del Banco Guayaquil?	67
Tabla 12:	¿Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil?	68
Tabla 13:	¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?	69
Tabla 14:	¿Cuál fue el plazo de su microcrédito?	70
Tabla 15:	¿Cuántas veces accedió?	71
Tabla 16:	¿El acceso a este tipo de financiamiento, fue?	72
Tabla 17:	¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?	73
Tabla 18:	¿Las cuotas del microcrédito fueron canceladas al día?	74
Tabla 19:	¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	75
Tabla 20:	¿Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con?	76
Tabla 21:	¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?	77
Tabla 22:	¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	78
Tabla 23:	¿Qué cambios importantes ha experimentado después del crédito en el negocio?	79
Tabla 24:	¿Considera Ud. que los servicios financieros del Banco Guayaquil han llenado sus expectativas?	80
Tabla 25:	¿Volvería usted a solicitar crédito al Banco Guayaquil?	81
Tabla 26:	Tabla de contingencia Genero del Propietario * Nivel de Estudio	82
Tabla 27:	Mejora de negocios vs destino del dinero recibido	83
Tabla 28:	Usted ha que accedió a un Microcrédito vs Actividad a la que se dedica	85
Tabla 29:	Tabla de contingencia actividad a la que se dedica vs si existió retrasos en los pagos	86
Tabla 30:	Tabla de contingencia Actividad a la que se dedica * ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	88

Tabla 31:	Colocación por monto del Microcrédito	103
Tabla 32:	Volumen de crédito colocado	106
Tabla 33:	Evolución del microcrédito Banco Guayaquil	106
Tabla 34:	Evolución mensual de colocación del Microcrédito de la Sucursal Quevedo en el año 2014.	108
Tabla 35:	Productos Demandados por los Microempresarios	109

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Edad del Propietario	57
Gráfico 2:	Genero del Propietario	58
Gráfico 3:	Nivel de Estudio	59
Gráfico 4:	Actividad a la que se dedica	60
Gráfico 5:	Número de Empleados Fijos	61
Gráfico 6:	Número de Empleados Temporales.	62
Gráfico 7:	¿Con que tipo de seguro cuentan?	63
Gráfico 8:	¿Tiempo en la actividad?	64
Gráfico 9:	¿Está usted afiliado algún gremio, cámara o asociación?	65
Gráfico 10:	¿A cuál Gremio, Asociación o Cámara está usted afiliado?	66
Gráfico 11:	¿En la actualidad es cliente del Banco Guayaquil?	67
Gráfico 12:	¿Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil?	68
Gráfico 13:	¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?	69
Gráfico 14:	¿Cuál fue el plazo de su microcrédito?	70
Gráfico 15:	¿Cuántas veces accedió?	71
Gráfico 16:	¿El acceso a este tipo de financiamiento, fue?	72
Gráfico 17:	¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?	73
Gráfico 18:	¿Las cuotas del microcrédito fueron canceladas al día?	74
Gráfico 19:	¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	75
Gráfico 20:	¿Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con?	76
Gráfico 21:	¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?	77
Gráfico 22:	¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	78
Gráfico 23:	¿Qué cambios importantes ha experimentado después del crédito en el negocio?	79
Gráfico 24:	¿Considera Ud. que los servicios financieros del Banco Guayaquil han llenado sus expectativas?	80
Gráfico 25:	¿Volvería usted a solicitar crédito al Banco Guayaquil?	81
Gráfico 26:	Tabla de contingencia Genero del Propietario * Nivel de Estudio	82
Gráfico 27:	Mejora de negocios vs destino del dinero recibido	84
Gráfico 28:	Usted ha que accedió a un Microcrédito vs Actividad a la que se dedica	85
Gráfico 29:	Tabla de contingencia actividad a la que se dedica vs si existió retrasos en los pagos	87
Gráfico 30:	Tabla de contingencia Actividad a la que se dedica *¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	89
Gráfico 31:	Volumen de crédito colocado	104

Gráfico 32: Participación de Mercado	105
Gráfico 33: Evolución del microcrédito Banco Guayaquil	107
Gráfico 34: Evolución mensual de colocación del Microcrédito de la Sucursal Quevedo en el año 2014.	109
Gráfico 35: Productos Demandados por los Microempresarios	110

INTRODUCCIÓN

Si nos referimos a las microfinanzas nos referimos a un sector en crecimiento constante, que durante la última década ha pasado de tener una presencia testimonial a escala mundial representando a cientos de millones de clientes y varios miles de agentes e instituciones diversas.

Todos aglutinados en torno a la creencia de que la inclusión financiera es un instrumento eficaz para reducir la pobreza y el subdesarrollo.

Por esta razón el Microcrédito se ha convertido en el segmento de más rápido crecimiento, y en uno de los más rentables del sistema financiero de América Latina y el Caribe

En el Ecuador las Pymes y las microempresas son la base del sistema productivo del país, por esta razón han tenido grandes avances en los últimos tiempos el financiamiento del microcrédito, sin embargo, para la mayor parte de las personas que viven y trabajan en la base de la pirámide económica, aún no se ha materializado el potencial de este Instrumento en toda su magnitud por tal razón es necesario determinar los efectos generados por el microcrédito en el país en función de establecer las limitaciones para poder diagnosticar, analizar el contexto actual y la evolución del microcrédito en el Ecuador.

Los estudios socioeconómicos son análisis de la situación económica y social de una persona, familia o un grupo social específico. Ya que con este estudios se logran conocer las condiciones de vida de un sector específico teniendo en cuenta ciertas características para así tratar de elaborar una visión general y objetiva que permita ubicar dentro de algún parámetro, previamente establecido, a la persona o grupo que se estudia.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el desarrollo socioeconómico de los clientes del Banco Guayaquil del segmento de microcrédito, con la colocación del microcrédito cuyo destino es el financiamiento de actividades productivas (capital de trabajo), comercialización y servicios que presta la institución y el impacto que ha tenido este financiamiento en la vida diaria de los microempresarios.

En este contexto la presente investigación consta de cinco capítulos:

El capítulo uno contiene el marco conceptual de la investigación, compuesto por la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual de la problemática, el problema de la investigación tanto generales como derivados, la delimitación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

El capítulo dos contiene el Marco Teórico del proyecto compuesto por la fomentación conceptual y teórica.

El capítulo tres se refiere a la metodología de la investigación compuesto por el tipo de investigación, métodos de la investigación, la población y muestra, fuentes de recopilación de información, Instrumentos de la investigación y el procesamiento y análisis.

El cuarto capítulo compuesto por el análisis e interpretación de los resultados de la investigación

El quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El emprendedor siempre busca el cambio,
responde a él y lo utiliza como oportunidad”

Peter Drucker.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Banco de Guayaquil Sucursal Quevedo, el mismo que se encuentra ubicado en la Av. Bolívar entre calle sexta y séptima. Cuyo objetivo principal es determinar la gestión crediticia y su relación con la incidencia en el desarrollo socioeconómico de los clientes del Banco Guayaquil en el año 2014

El Banco está dividido en 2 áreas: área el comercial y el área operativa, el estudio se realizó con el área comercial específicamente en el segmento de microcrédito

El producto financiero del microcrédito se comenzó a ofertar a los microempresarios de la ciudad de Quevedo en el año 2011 con un solo gestor, en la actualidad el Banco cuenta con 2 gestores de microfinanzas y nuevos productos financieros destinados para este segmento.

Además el Banco Guayaquil cuenta en la ciudad de Quevedo con una Agencia ubicada en el Centro Comercial Paseo Shopping Quevedo.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Según datos oficiales (INEC, 2012), el 89% de empresas registradas en el Ecuador son microempresas. Por lo tanto nos encontramos con un país donde destacan los micros emprendimientos por encima de otra tipología de empresas, ya sea por necesidad de las personas de obtener otros ingresos, por no depender solo de un empleo ya sea este público o privado o por que se nacieron las ideas de negocio en Instituciones educativas etc.

Es por eso que cada día más ecuatorianos emprenden un negocio propio o se dedican hacer crecer el negocio que tiene en marcha, pero es necesario evaluar la situación de las microempresas desde un punto de vista financiero, ya que el

financiamiento es uno de los puntos principales en muchas estos microempresarios para el desarrollo de sus microempresas.

Quevedo, el principal cantón comercial de la Provincia de Los Ríos con cerca de 173.575 habitantes según censo 2010, es una de las ciudades de mayor crecimiento en el Ecuador principalmente conocida por su tradición agrícola, productor de banano, cacao y café en grano, aunque en las empresas no agrícolas años recientes han experimentado avances significativos los cuales han generado un impulso importante en su economía.

Una de las limitaciones que presento el sector es la informalidad que tienen los comerciantes ya que ellos observan a la formalidad que solo es para las empresas medianas o grandes por esta razón pierden muchas oportunidades de crecimiento, de salir del sector microempresarial y de dar un paso al segmento PYME, también tienen poco conocimiento de la gestión administrativa y financiera que tiene su negocio, la falta de visión empresarial plasmada en su actividades diarias le hace perder la brújula del crecimiento.

Por eso es necesario identificar qué rol que ha tenido la gestión crediticia del microcrédito que oferta el Banco Guayaquil, sobre el desarrollo socioeconómico de sus clientes.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la evaluación de la gestión crediticia en el desarrollo socioeconómico de los clientes microempresarios del Banco de Guayaquil?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuál es el grado de informalidad de los microempresarios clientes del Banco de Guayaquil?
- ¿Cuál es el nivel de endeudamiento actual de los microempresarios, por entidades no reguladas por el sistema financiero pagando tasas usureras?
- ¿Qué incidencia tiene la escasa planificación y organización en los procesos operativos y comerciales de los microempresarios?

1.4 Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón Quevedo, a los clientes microempresarios del Banco Guayaquil Sucursal Quevedo:

Campo: Gestión Crediticia

Área: Desarrollo Socio-económico

Aspecto: Situación financiera por demanda de microcrédito.

Tema: Gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio-económico de los clientes del segmento de microcrédito del Banco de Guayaquil del cantón Quevedo año 2014.

Problema: ¿Cómo incide la gestión crediticia en el desarrollo socio-económico de los clientes microempresarios del Banco Guayaquil?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General:

Evaluar la gestión crediticia de los clientes del Banco Guayaquil y su incidencia en el desarrollo socio-económico del cantón Quevedo.

1.5.2 Específicos:

- Determinar el número de microempresarios clientes del Banco de Guayaquil que están agrupados en asociaciones, gremios, sindicatos, cámaras de comercio o pequeña industrias en el cantón Quevedo.
- Identificar las restricciones que los clientes microempresarios enfrentan para acceder a los servicios financieros formales.
- Definir los productos financieros de mayor demanda por parte de los microempresarios clientes del Banco de Guayaquil obtenidos de los registros del Banco.
- Realizar un análisis a las estructuras organizacionales de las microempresas clientes del Banco Guayaquil de la sucursal Quevedo.
- Indagar el desarrollo socioeconómico que han tenido los microempresarios

1.6 JUSTIFICACIÓN

Las empresas en la actualidad deben de buscar mecanismo de prevención, es por ello que los administradores deben de conocer en el entorno y en especial a la competencia razón cual el tema:

“EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN CREDITICIA DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO GUAYAQUIL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014”

Servirá para que las empresas tengan herramientas de valor respecto a la situación interna.

El sector micro empresarial en los últimos tiempos ha crecido rápido y constantemente, por lo cual ha sido necesario que las Instituciones Financieras conozcan la realidad en los procesos de gestión crediticia siendo esta una oportunidad para la colocación de productos destinados a este segmento.

La finalidad de la investigación es contribuir y beneficiar al desarrollo socio económico de los microempresarios clientes del Banco Guayaquil del cantón Quevedo a través de la gestión crediticia, las mismas que son un motor importante y contribuyen a la reactivación económica de la de nuestra ciudad.

Por lo expuesto la presente investigación tiene su debida importancia por cuantos los dueños y la administración en general conozcan desde las diferentes perspectivas la realidad del sector y la empresa estudiada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La innovación es lo que

Distingue aun líder los de los demás

Steve Job

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Definición de Gestión

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación (Significados.com, 2013)

Este concepto se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control. (Significados.com, 2013)

También *la gestión* se la define como el proceso intelectual, creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva – empresa, negocio o corporación – mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicas, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (Hernandez, Rodriguez, & Martinez, 2011)

2.1.2 Gestión Empresarial

La gestión empresarial es una clasificación de la actividad empresarial cuyo principal objetivo es la mejora continua de la productividad y la competitividad de una empresa. (Significados.com, 2013)

La gestión empresarial implica el diseño, implementación y control de medidas y estrategias relacionadas con procesos de administración y producción.

En el ámbito de la empresa, los agentes encargados de la gestión a nivel general suele ser el personal de la dirección, gerencia o administración. También existen otro tipo de agentes como consultores externos. (Significados .com, 2013)

2.1.3 Gestión Crediticia

Se entiende a la gestión crediticia como es acompañamiento en todo el proceso de gestión de crédito donde el punto de partida es la visita inicial del gestor de crédito en el negocio del microempresario, para determinar las necesidades reales de financiamiento, la recepción y revisión de la documentación entregada por parte del cliente, el envío de dichos documentos al departamento del comité de crédito hasta la firma del pagaré o contratos de crédito.

2.1.4 Riesgo de crédito

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2003).

También se define como el riesgo de que la contraparte no cumpla con el pago de su deuda contraída en el plazo establecido.

2.1.5 Clasificación de las actividades Empresariales

Actividades Financieras

Según (Mariño, 100 Indicadores para controlar tu pequeña empresa, 2010) Son aquellas actividades destinadas al registro y control de los resultados financieros de la empresa, tales como la emisión de los estados financieros y el control de la liquidez empresarial. En estas actividades se registra el impacto financiero y contable de las decisiones comerciales, operacionales y administrativas (ventas, costos y gastos) y se obtiene el resultado (ganancias o pérdidas) para determinar qué acciones adoptar de acuerdo con los resultados obtenidos.

Actividades Comerciales

Se encuentran relacionadas con el cliente: funciones de venta, atención al cliente, marketing, búsqueda de más cliente, local comercial, forma de distribución entre otras.

Actividades Operacionales o de productividad

Se ejecutan al interior de la empresa para tener listo un producto o servicio de venta. Se diferencia según el tipo de empresas:

Empresa Comercial

Funciones: Comprar el inventario para venta y bodegaje; ocuparse de la logística y el análisis del inventario.

Empresa Industrial

Funciones: Comprar la materia prima; manejar al personal de producción; comprar y realizar el mantenimiento de la maquinaria; hacer controles de calidad; ocuparse del bodegaje; organizar la transportación interna, y, en general, administrar los costos y todos los aspectos relacionado con la producción. (Mariño, 100 Indicadores para controlar tu pequeña empresa, 2010)

Empresa de Servicio

Funciones: Comprar todos los insumos requeridos; crear métodos y procedimientos de contratación; mejorar constantemente las habilidades manuales o intelectuales de las personas responsables del servicio directo cualquier otra actividad relacionada con el servicio al cliente. (Mariño, 100 Indicadores para controlar tu pequeña empresa, 2010)

2.1.6 El Banco

La Banca contemporánea surgió en Génova en el siglo XII, los bancos y el dinero han ido siempre de la mano. Los bancos aún son preeminentes en el sistema

financiero aunque otros intermediarios financieros están creciendo en importancia. En primer lugar, resultan esenciales para la actividad económica por que canalizan el dinero, o el crédito, de los ahorristas quienes temporariamente experimentan un excedente de liquidez, hacia los prestatarios quienes pueden hacer mejor uso de ellas.

En segundo lugar los bancos son el centro del sistema de compensación. Al colaborar a compensar pagos ayudan a personas y empresas al realizar operaciones. Los pagos pueden adoptar las formas de órdenes pagos, cheques o transferencias ordinarias como las órdenes permanentes y las instrucciones de débito directo.

Los bancos captan dinero como depósitos, sobre los cuales pagan intereses, y luego lo prestan a los prestatarios quienes los usan para financiar inversiones o consumos. Ellos también toman dinero prestado de otros modos generalmente de otros bancos en lo que se denomina el mercado interbancario. (The Economist, 2008).

Según (Chiriboga Luis, 2007) Los Bancos son sociedad anónimas cuyo principal objetivo es trasladar recursos de una persona con exceso de liquidez a aquellas que necesitan dichos dineros para financiar sus inversiones. (Chiriboga, Sistema Financiero, 2007),

2.1.7 Bancos Privados

Conforman el subconjunto más importante del sistema financiero privado nacional. Se encarga de receptar dinero del público y de trasladarlos a los agentes productivos (intermediación financiera) administrando de la mejor forma el riesgo crediticio. (Chiriboga, Sistema Financiero, 2007),

2.1.8 Bancos Públicos

Son Instituciones Financieras “cuyo accionista es el Estado”

2.1.9 Banco Central del Ecuador

Es un Entidad jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica y administrativa y patrimonio propio. Entre sus funciones está la de establecer, controlar y aplicar las políticas monetarias, financieras, crediticias y cambiarias del estado y como objetivo velar por la estabilidad de la moneda. Su organización, funciones y atribuciones, se rigen por la presente ley, su estatuto y los reglamentos internos, así como por las regulaciones y resoluciones que dicte su directorio. (Chiriboga, Sistema Financiero, 2007, pág. 8)

2.1.10 Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Es un ente de derecho público, es un organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el Superintendente de Banco y Seguros. Tiene a su cargo la vigilancia y el control de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la constitución y en la ley. (Chiriboga, Sistema Financiero, 2007)

2.1.11 Sigilo y Reserva Bancaria

Conforme lo establece el VIII de la información, capítulo III Sigilo y Reserva Bancaria de la LISF, “Las entidades financieras, directores, funcionarios y colaboradores no pueden suministrar información acerca a los depósitos y captaciones de cualquier índole que reciben estas instituciones. Solamente facilitarán la información de los clientes a las empresas auditoras externa que contraten para efectos de conciliación. Las entidades pueden dar a conocer las operaciones anteriores en términos globales, no personalizados y sólo para fines estadísticos o de información.

Las instituciones deben mantener reserva respecto de los informes escritos de inspección y análisis que emitan los funcionarios y empleados de la superintendencia, en el ejercicio de las funciones de control. La superintendencia dará a conocer estos informes en caso de haber observación a la institución examinada. (Alberto, 2007, pág. 17)

Las operaciones activas y contingentes de las instituciones financieras no están sujetas a reserva. El sigilo solo es aplicable a las operaciones pasivas.

Todos los funcionarios o empleados de la superintendencia de bancos y seguros están prohibidos de revelar datos contenidos en informes o dar a personas no relacionadas con las funciones de control y vigilancia.

Se levanta el sigilo bancario a través de estas resoluciones:

- Los informes y pruebas solicitados por los jueces y el Ministerio Público.
- La especificación del titular de la cuenta corriente cerradas por giro de cheques sin provisión de fondos.
- Los informes requeridos por el banco central del Ecuador o su directorio, la superintendencia de compañías o la administración tributaria. (Alberto, 2007, pág. 17)

2.1.12 Concepto, Clasificación y Características de Entidades Financieras Privadas

Grupo de entidades financieras privadas, creadas bajo la forma de una compañía anónima, a excepción de las asociaciones mutualistas de ahorros y crédito que realizan transacciones monetarias y no monetarias, regidas por la ley general de las instituciones del sistema financiero y de la ley de mercado de valores y cuyo control y supervisión es ejercido exclusivamente por la superintendencia de bancos. (Alberto, 2007, pág. 18)

Constituye uno de los sectores más importantes de la economía, permite proveer de servicios de pago, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades

“La conforman las instituciones financieras como los bancos, sociedades financieras, corporaciones de inversión y desarrollo, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para vivienda, cooperativas de ahorro y crédito; y las instituciones de servicios financieros como las compañías de seguros y reaseguros, casas de valores,

almaceneras generales de depósitos, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casa de cambio corporación es de garantía o retro garantía, las que prestan servicios que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobiernos, mediante toda una serie de instrumentos” (dinero, cheques, tarjetas de crédito, bonos ,acciones, etc.). (Alberto, 2007, pág. 18)

2.1.13 Operaciones Activas

Dentro de los negocios tradicionales de las entidades financieras privadas, existen por un lado operaciones pasivas o captación de dinero del público en dinero en forma de depósito con el compromiso de restituir estos montos en el tiempo conforme a las condiciones pactadas, y por otra parte los préstamos de dinero al público, a las que se denomina operaciones activas, que no son otra cosa que la emisión de instrumentos financieros para satisfacer las necesidades de dinero o recursos a unas unidades económicas que lo necesitan o encaminadas a satisfacer las necesidades de financiamiento del público o unidades económicas que así lo requieran. (Alberto, 2007, pág. 18)

2.1.14 Tipo de Interés

Los tipos de interés existen muchos, aunque el más relevante es el que marcan los bancos centrales, ya que son la máxima autoridad para expedir dinero. Este dinero lo presta a los bancos y a su vez, a otros bancos, a personas o a empresas.

La importancia que tienen los Bancos Centrales radica en el hecho que tiene capacidad para incidir en la economía, principalmente en lo que se refiere al crecimiento y control de la inflación. Para ello dispone de dos herramientas:

- Tipos de Interés
- Inyectar o Reducir liquidez

El Tipo de interés que determina el Banco central puede decir que es el tipo de interés al que pueden pedir prestado o invertir los distintos bancos de la economía. De este modo, cuando el Banco Central aumenta o disminuye el tipo de interés tiene un impacto directo sobre los bancos, y a su vez sobre las personas físicas y jurídicas.

Otro modo de modificar los tipos de interés sin variarlos directamente es mediante la inyección o reducción de liquidez. Para ello el Banco Central podrá ofrecer mayor y menor cantidad de dinero a los bancos de la economía. (Brun, Elvira, & Moya, 2010)

Según Chiriboga Luis el principal costo de cualquier operación financiera es el tipo de interés. La forma en que éste queda definido en el contrato de crédito no es única, pudiéndose distinguir entre las siguientes posibilidades:

- Definido desde el primer momento como un porcentaje constante y aplicable durante toda la vida de la operación. Hablaremos entonces de una operación a tipo fijo.
- Definido no como una constante, sino como la suma o la resta de un cierto margen a un índice de referencia del cual se toma su valor en determinadas fechas recogidas en el contrato. En este caso, el tipo cambia a lo largo del tiempo. Hablaremos entonces de una operación de tipo variable; es decir, referenciada a algún indicador o índice. (Alberto, 2007, pág. 20)

2.1.15 Las Cuentas Financieras

Son aquellas en los fondos en ellas depositadas se colocan por cuenta del depositante en activos financieros públicos o privados con elevada liquidez, bien por negociarse en mercados secundarios organizados, bien por gozar de cobertura por parte de las entidades de crédito que aseguran esa liquidez. Este tipo de cuentas tiene una serie de ventajas competitivas frente a las tradicionales cuentas, como son:

Su rentabilidad es superior.

No sufren retenciones sobre los rendimientos que obtienen en el caso de las cuenta cuyo depósitos se colocan en letras del tesoro.

Gozan de una liquidez inmediata.

Dentro de esta clase de cuentas merecen especial atención aquellas cuyos fondos están invertidos en deuda del estado anotada. Las cuentas financieras son un vínculo utilizado por las instituciones financieras para canalizar los títulos de la deuda hasta el público. (Alberto, 2007, pág. 26)

2.1.16 Cuentas de Ahorro a la Vista

Es otro método tradicional de captación de fondos por parte de las entidades de crédito. Es un depósito de dinero que se caracteriza por la entrega al titular del mismo una libreta (cartola) en la que se registrarán todas las operaciones que se realicen en la mencionada cuenta.

Los fondos depositados en esta clase de cuentas son a la vista, es decir son de disponibilidad inmediata. Desde este punto de vista, esta clase de cuentas son similares a las cuentas corrientes a la vista, sin embargo, presentan una serie de diferencias:

Para realizar cualquier transacción y uso de esta cuenta es necesaria la presentación de la libreta de ahorros (cartola).

Los fondos no se pueden movilizar mediante cheques.

La entidad financiera puede exigir un preaviso, el cual nunca podrá ser superior a los treinta días. (Alberto, 2007, pág. 27)

2.1.17 Conformación y Actividades

La ley general de instituciones del sistema financiero (LGISF), que “rige la organización, actividades, funcionamiento y liquidación de los bancos privados” las instituciones financieras se constituirían bajo la forma de una compañía anónima,

salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público”; en tanto que en los primeros párrafos de su artículo sexto manifiesta que: “las instituciones del sistema financiero privado pueden constituirse en un solo acto, por convenio entre los que otorguen la escritura, o de forma sucesiva, por suscripción pública de acciones”. (Alberto, 2007, pág. 38)

Al momento de constituirse deberá establecerse en el estatuto social el capital autorizado, hasta cuyo monto podrá la institución del sistema financiero privado aceptar suscripciones y emitir acciones. El capital suscrito, al tiempo de la constitución, no podrá ser menor del (50%) del capital autorizado y por lo menos la mitad del capital suscrito deberá pagarse antes de inicio de las operaciones”. (Alberto, 2007, pág. 38)

2.1.18 Función y objetivo de los bancos

Según el artículo 2 de la ley general de instituciones del sistema financiero ecuatoriano, promulgada el 12 de mayo de 1904, “los bancos son “Instituciones financieras que se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúa de manera habitual, receptando dinero del público para alcanzar capital a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el fin de direccionar el dinero recibido, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones”. (Alberto, 2007, pág. 39)

Podemos también definir “la función de la banca como la de ofrecer un servicio técnico encaminado a satisfacer necesidades colectivas, básicas o fundamentales, mediante prestaciones”. (Alberto, 2007, pág. 39)

Sus dos objetivos básicos son “la captación de recursos y su colocación en la cartera de créditos, que les permita tener un margen financiero por su intermediación”. (Alberto, 2007, pág. 39)

Los bancos “deben pagar una tasa de interés pasiva a todos sus depositantes y entregar un dividendo anual a sus accionistas. Estos recursos se generarán por los intereses y comisiones de las operaciones activas que constituyen los préstamos en la cartera de crédito y las operaciones contingentes”. (Alberto, 2007, pág. 39).

2.1.19 Rentabilidad

La buena administración de los Recursos Materiales y Humanos “que tienen que ver en la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad”. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.20 Objetividad

La revisión de las solicitudes de créditos tienen que ingresar a un proceso de calificación y validación en forma justa y ecuánime, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas de ninguna índole. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.21 Garantía

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales o quirografarias más no ideales a favor de la Institución Financiera, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.22 Función

Un procedimiento de crédito realizado de una manera objetiva debe de ir de la mano con el destino específico de la gestión financiera y el objetivo de la institución (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.23 Innovación

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.24 Competitividad

Es la puesta en marcha de políticas, procedimientos y servicios de atención a los clientes, a través de un proceso sistemático de créditos, se debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.25 Control

El proceso total para la colocación de créditos puede ser susceptible de ser vulnerados por personas que puedan hacer un uso indebido para beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es fundamental la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010)

2.1.27 Tipos de Microcréditos Vigentes en el Ecuador

El Microcrédito.- Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100 000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (El Comercio, 2015)

Este segmento se divide en los siguientes subsegmentos:

Microcrédito Minorista (solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea menor o igual a USD 1 000, incluyendo el monto de la operación solicitada),

Microcrédito de Acumulación Simple (más de USD 1 000 y hasta USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.) y

Microcrédito de Acumulación Ampliada (superior a USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 La Economía de Mercado

Es un sistema económico se define como el conjunto de relaciones básicas, técnicas e institucionales que caracterizan la organización económica de una sociedad y condicionan el sentido general de sus decisiones fundamentales y los cauces predominantes de su actividad. (Mochon, 2006)

Cuando los diferentes agentes sociales actúan libremente dentro de un marco Institucional determinado, estaríamos hablando de una **economía de mercado** si las relaciones entre los agentes sociales están presididas por las decisiones que toma una autoridad estaríamos ante una **planificación central**. (Mochon, 2006)

2.2.2 Estudios Socioeconómicos

Un estudio socioeconómico, es un documento que nos permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular, se trata de una investigación con la intención de conocer aspectos propios de una persona investigada, tales como su situación económica actual, su forma de vida, su entorno familiar y social, y nos sirve para poder conocer el ambiente en el cual está inmerso su candidato.

El contenido de un estudio socioeconómico depende de la finalidad que este tenga, cabe señalar que existen datos en común en cualquier tipo de estudio

socioeconómico, como los son, datos personales del investigado, documentación revisada y cotejada del investigado, datos económicos de la persona evaluada, entorno familiar y social del verificado, lo que nos permite conocer el entorno social y económico de una persona en particular. (Corporativo SERCA, 2013)

2.2.3 Tipos de Estudios Socioeconómicos

Estudios socioeconómicos con fines de crédito.

Estudios Socioeconómicos para la contratación de una persona.

Estudios Socioeconómicos para otorgamiento de becas.

Estudios Socioeconómicos para la validación de datos de una persona. (Corporativo SERCA, 2013)

2.2.4 Estudio Socioeconómico con fines de crédito

Esta investigación tiene la intención de brindar información del cliente, con la intención de que las entidades financieras tengan fundamentos necesarios para poder confiar sus recursos financieros en dicha persona, validando que los ingresos que declaran los clientes sean reales, visitando sus instalaciones para validar que su forma de vida de su investigado sea acorde al nivel de ingresos que declaran. (Corporativo SERCA, 2013)

2.2.5 Estudios Socioeconómicos

Es un análisis de la situación económica y social de una persona, familia o un grupo social específico. Este tipo de estudios se interesan por tanto en las condiciones de vida concretas de la población, tomando en cuenta, entre otras cosas, el lugar de residencia, las características familiares y de la vivienda, el ingreso promedio, las actividades ocupacionales, la escolaridad o los servicios con que se cuentan. De esta manera, se trata de elaborar una visión general y objetiva que permita caracterizar y

ubicar dentro de algún parámetro, previamente establecido, a la persona o grupo que se estudia.

Comúnmente, los estudios socioeconómicos se llevan a cabo para conocer una realidad social en específico, realizar investigaciones académicas y, sobre todo, para otorgar beneficios económicos, créditos bancarios, becas, ayudas gubernamentales, etc. Para hacerlos es frecuente realizar visitas a los domicilios y trabajo de campo, los cuales proporcionan un panorama de primera mano. Asimismo, se suelen realizar a partir de encuestas o cuestionarios previamente elaborados. (Redacción Ejemplode.com, 2013)

2.2.6 Desarrollo Económico

Es el Proceso de Crecimiento del Ingreso o del producto total y per cápita acompañado de cambios en la estructura social y económica de un país, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de Importaciones y Exportaciones, etc.

En el proceso, además, trae aparejados mejoramientos en ciertos indicadores de bienestar social, como salud, educación, Distribución del Ingreso y la Riqueza, etc. O sea, corresponde a un proceso global de modernización de la economía y de la Sociedad en su conjunto cuyo objetivo es elevar las condiciones de vida de la población.

El Desarrollo implica mejores niveles de vida para la población y no sólo un Crecimiento del Producto, por lo que representa cambios cuantitativos y cualitativos.

Las expresiones fundamentales del Desarrollo Económico son: aumento de la producción y Productividad per - cápita en las diferentes ramas económicas, y aumento del Ingreso real-per - cápita (eco-finanzas).

También puede definirse como desarrollo económico como el crecimiento sostenible desde tres puntos de vista: económico, social y medioambiental.

Tal crecimiento cualificado tiene diversas implicaciones:

La dimensión cuantitativa: el desarrollo implica un aumento cuantitativo de los flujos de producto-renta-gasto por habitante.

La dimensión relativa: la medición del desarrollo de un país tiene en cuenta su población y el nivel alcanzado por otros países.

La dimensión dinámica: el desarrollo no es sólo un estado (situación), sino principalmente un proceso.

La dimensión temporal: el desarrollo es un proceso auto sostenido, que no sólo hace posible el dinamismo presente, sino también su continuidad en el futuro.

La dimensión social: el desarrollo es un crecimiento solidario (solidaridad no sólo intrageneracional, sino también intergeneracional). (eco-finanzas).

La dimensión medioambiental: el desarrollo es un crecimiento sostenible desde el punto de vista de los recursos naturales y el equilibrio medioambiental. (Club Ensayos, 2015)

Algunos analistas consideran que el desarrollo económico tiene dos dimensiones: el crecimiento económico y la calidad de vida (satisfacción de las necesidades básicas, tanto materiales como espirituales). (Ferrari, 2007).

Sin embargo, es comprensible incluir el tema de la calidad de vida dentro del "desarrollo humano", con lo cual reducimos el "desarrollo económico" a las consideraciones sobre la generación de riqueza o, lo que es lo mismo, sobre el incremento de la producción de bienes y servicios. Si el ámbito geográfico de análisis es lo local -o municipal-, hablamos de desarrollo económico local. (Ferrari, 2007)

2.2.7 La productividad y sus beneficios sociales y económicos

Este es un concepto económico muy importante y sobre él cabalga, en gran proporción, la riqueza de un país, así como el mejor nivel y la calidad de vida que el Estado pueda brindar a sus ciudadanos y ciudadanas.

El nivel de vida depende en parte de la cantidad de cosas de que dispongan las personas para satisfacer sus necesidades. Por otra parte, estas cosas hay que producirlas y para producirlas es necesario que intervengan tres factores que son: las personas que trabajan, los recursos naturales y las herramientas que sirven para explotar o transformar los recursos naturales. A estas últimas las denominamos capital.

La producción es el resultado del esfuerzo realizado por todas las personas que trabajan. Por producción, y esto ya lo señalamos atrás, se entiende la cantidad de bienes y servicios que genera y de que dispone el país.

Por productividad se debe entender, por una parte, el aumento de bienes y servicios que se producen en un país, cuando se utiliza la técnica y la tecnología para aumentarlos, o la organización administrativa. Por el otro, se dice que productividad es el fenómeno que consiste en producir más y mejor con los recursos de que se dispone. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC., 2008)

Según The Economist la productividad mide la cantidad de producción que se genera en determinadas cantidades de insumos de factor (principalmente tierras, trabajo y capital). La tierra es básicamente un activo fijo y el capital es muy difícil de medir por lo se tiende a central la atención en la producción laboral.

La productividad laboral refleja la inversión de capital y ofrece una guía de productividad del capital. (The Economist, 2008)

2.2.8 Calidad de Vida

Según (Ávila Funes, 2013) hablar de calidad de vida, nos referimos a un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal. Por lo tanto, calidad de vida tiene diferentes definiciones desde el aspecto filosófico y político hasta el relacionado a la salud.

A través del tiempo se ha intentado poder plantear una definición que abarque todas las áreas que implica el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es el BIENESTAR individual.

De los últimos, esos se pueden agruparse en 5 dominios principales: el bienestar físico (como salud, seguridad física), bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones), bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, etcétera), desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución) y bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión). Sin embargo, es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es subjetiva y tan variable gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la edad misma, la situación de empleo o a las políticas en salud.

2.2.9 Nivel de Vida

El estándar de vida de una economía depende de la habilidad de dicha economía para producir bienes y servicios. Por el contrario, la productividad depende del capital físico y humano, de los recursos naturales y del conocimiento tecnológico con el que cuenten los trabajadores. La relación fundamental entre productividad y nivel de vida es simple, pero sus consecuencias son de gran transcendencia. (Mankiw, Principios de Economía, 2009)

2.2.10 Crecimiento Económico

Es la aceleración al que crece la producción de bienes y servicios de una economía de un país, y por tanto su renta, durante un tiempo establecido. Esta duración puede ser muy corta de un trimestre o un año; pero la teoría del “crecimiento económico se dedica esencialmente a estudiar los factores que influyen en la aceleración al que crece una economía por término medio durante períodos más largos”. (expansion.com, 2016)

También el crecimiento económico se detecta mediante la evolución del PIB a largo plazo, ya que este es una medida de la producción de un país y, por tanto, de su nivel de actividad económica

Fuentes de crecimiento de económicos son los factores explicativos del crecimiento de la producción de un país y se concretan en:

El aumento de la disponibilidad y la calidad del trabajo, el aumento de la dotación del capital físico y la mejora de tecnología (Mochon, 2006)

Según (Mankiw, 2009) El crecimiento económico es la prosperidad económica medida a través del PIB per cápita varía sustancialmente alrededor del mundo. El promedio de ingresos en los países más ricos es más de 10 veces mayor que en los países más pobres debido a que las tasas de crecimiento del PIB real también varían mucho, la posición relativa de los países pueden cambiar dramáticamente a lo largo del tiempo. (Mankiw, Principios de la Economía, 2009)

2.2.11 Beneficios del crecimiento económico.

Algunas de las ventajas ligadas al crecimiento son las siguientes:

- El crecimiento suele ser la clave para lograr un nivel de vida más elevado. Los aumentos de la productividad permiten a la comunidad disfrutar de más bienes y servicios por persona y de más tiempo libre con la misma cantidad de bienes y servicios.

- Cuando la renta nacional aumenta en términos reales, las autoridades económicas pueden obtener mayores ingresos mediante impuestos sin tener que elevar los tipos impositivos.
- Cuando hay crecimiento es posible tomar medidas para alcanzar una distribución más igualitaria de la renta con una menor oposición política.
- Otra consecuencia positiva del crecimiento económico es el aumento del empleo por lo general cuando la producción aumenta el empleo lo hace también incluso cuando aunque no haga falta más mano de obra para incrementar la productividad (Mochon, 2006)

2.2.12 Ventajas del crecimiento económico

Las principales ventajas que tiene la población de un país o nación cuando existe crecimiento económico es:

- Un nivel de vida más elevado
- Mayores ingresos fiscales y mayores servicios públicos
- Mayor nivel de Renta a repartir
- Aumento del empleo. (Mochon, 2006)

2.2.13 Medidas del crecimiento económico

Con mucha frecuencia, se pueden leer en los medios de comunicación, o en distintos informes sobre la situación de una economía, datos referentes a su tasa de crecimiento. ¿Qué y cómo se está midiendo?

En primer lugar, la variable que normalmente se utiliza para medir la renta es el PIB, que es el valor a precios de mercado de los bienes y servicios finales producidos en el interior de un país durante el periodo de referencia.

En segundo lugar, la tasa de crecimiento se expresa normalmente en términos reales, es decir, una vez descontado el efecto de los incrementos de precios.

Como los datos de crecimiento del PIB suelen ofrecerse con una periodicidad trimestral, también es importante, en tercer lugar, saber con qué período se está comparando el PIB de ese trimestre y cómo puede interpretarse. (Uxó González, 2016)

2.2.14 La importancia del crecimiento económico

Cuando se analizan los problemas a los que se puede enfrentar la política económica de un país se distingue con frecuencia entre su tendencia a largo plazo (es decir, la tasa de crecimiento que es capaz de mantener por término medio durante un determinado periodo) y las fluctuaciones cíclicas en torno a esa tendencia (las desviaciones a corto plazo respecto a la tasa de crecimiento a largo plazo).

No cabe duda de que los dos problemas son importantes. La trayectoria de una economía no sería muy satisfactoria si lograrse ampliar su capacidad productiva a una tasa elevada, pero quedasen recursos sin utilizar frecuentemente por falta de una demanda agregada suficiente. Ahora bien, desde una perspectiva de medio plazo las políticas para elevar el crecimiento económico tienen una importancia capital por varias razones:

- Es la vía principal por la que puede aumentarse el nivel de vida de la mayoría de la población, especialmente en aquellos países en los que se parte de un nivel de desarrollo muy bajo.
- Un elevado crecimiento económico atempera los conflictos por la distribución de la renta, ya que permite un crecimiento sostenido de todos los tipos de renta sin necesidad de modificar sustancialmente el reparto inicial.
- El crecimiento económico tiene efectos acumulativos sobre el PIB, de forma que pequeñas subidas en esta tasa se multiplican si se mantienen a lo largo el

paso del tiempo, dando lugar a incrementos importantes en el nivel de producción. (Uxó González, 2016)

El crecimiento económico puede tener lugar por cualquiera de los siguientes hechos:

- Mejora técnica en el sentido de nuevos y mejores métodos para producir bienes y servicios.
- Aumenta del volumen del capital, fruto del incremento del ahorro y de la inversión.
- Aumento de la fuerza de trabajo.
- Descubrimiento de nuevos recursos naturales (Mochon, 2006)

2.2.15 Desarrollo Socioeconómico

Es la “Condición, goce o estado que garantiza el goce y ejercicio pleno de los derechos y garantías” en sentido estricto, pero cuando nos referimos a los países esta condición va más allá, pues implica un proceso que se relaciona con el modo de vida de los individuos que habitan en ellos. Visto el Desarrollo como proceso entonces lo podemos definir como aquel que implica la mejoría continuada y consistente en las condiciones de vida de los originarios de los países. (victorgarciaprofe.blogspot.com, 2012).

En la Sociología en el Desarrollo, el aumento del nivel de vida de la población la magnitud, estas son:

- Índice de alfabetismo
- Empleabilidad
- Cobertura en salud
- Tasa de población en condiciones de pobreza extrema
- PIB Pércapita (marketingyfinanza, 2014)

2.2.16 Indicadores (características) del desarrollo socioeconómicos

¿Cómo sabemos que un país es “Desarrollado”? pues en ellos suceden cosas, hay situaciones que nos lo indican:

- Eficaz visualización de los problemas: En un país “Desarrollado” los habitantes ven las situaciones problemáticas y buscan, a través de diversos mecanismos, la solución definitiva de ellos, de manera que no se vuelvan a repetir.
- Independencia Tecnológica y, Económica: Esto tiene que ver con el hecho de que los países bajo esta condición subvencionan sus necesidades en materia económica y producen la tecnología para la resolución eficaz de sus problemas.
- Uso racional de los recursos naturales, humanos, tecnológicos y financieros: No es otra cosa que aprovechar todos los recursos disponibles para la mejora de sus condiciones de vida de manera que no se agoten, siempre halla reservas. Característica que se relaciona con el término “Desarrollo Sostenible en el tiempo”. (victorgarciaprofe.blogspot.com, 2012)

2.2.17 El Sistema Económico Social y Solidario

El sistema económico social y solidario; considera que debe establecer una armonía equilibrada y dinámica entre el sociedad, estado y mercado, y una simetría con la naturaleza; con el objetivo de asegurar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten mejorar el buen vivir”. (Coraggio, 2011)

La Economía Social observa “al individuo no para un fin comercial, sino por grupos, familias, comunidades y colectivos de diverso tipo que se mueven dentro de instituciones establecido por la práctica o acordadas como arreglos voluntarios, que actúan haciendo transacciones entre la utilidad material y los valores de solidaridad y

cooperación, limitando (no necesariamente anulando) la competencia”. (Coraggio, 2011)

Según (Cuasquer & Maldonado, 2011) es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía solidaria es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas incrementa la eficiencia micro y macroeconómicas, y genera un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad. (Cuasquer & Maldonado, 2011)

2.2.18 Las Microfinanzas

Son definidas como los servicios financieros destinados principalmente a las microempresas, sus propietarios/operadores y sus empleados. Es importante comprender el término microempresa se incluye actividades económicas independientes, que pueden abarcar desde vendedores informales hasta pequeños talleres con empleados. (Figueroa, 2013)

Al definir las microfinanzas, las características de los clientes son tan importantes como la cuantía de las transacciones. Por tratarse de operaciones informales y habitualmente familiares, las microempresas, y sus propietarios y trabajadores, no cuentan con la documentación, los bienes y la verificación de ingresos salariales que normalmente exigen los bancos, especialmente para el otorgamiento de préstamos. La clave de las microfinanzas es el desarrollo de productos y tecnologías para prestar servicios financieros a estos clientes sobre una base sostenible. (Berger, Lara, & Miller, 2007)

Según (Jácome, Ferraro & Sanchez, 2004) definen a las microfinanzas como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos

regulados}' bolsas de valores para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas urbanas, Esta característica permite que las microfinanzas tengan un alto grado de importancia en la formulación de políticas para la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como ahorro, préstamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra una mayor profundización financiera o "profundidad de alcance" (Jacome, Ferraro, & Sanchez, 2004).

También es un concepto más amplio que el de microcrédito. Consiste en la prestación de servicios Financieros (como crédito, ahorro, seguros o transferencias, entre otros) a un sector de la población habitualmente excluida del sistema financiero tradicional. (Fundación Iberoamericana para el Desarrollo | FIDE, 2011)

2.2.19 Características de las Microfinanzas

Características de los diferentes tipos de instituciones de microfinanzas M. Yunus propone una clasificación por categorías del microcrédito, pidiendo a la Campaña de la Cumbre del Microcrédito y a otros organismos que empiecen a clasificar las actividades de microfinanzas, para poder medir así su alcance e impacto.

Su tipología incluye: (Gutierrez Goiria, 2009)

- a.** Microcrédito tradicional informal: prestamistas, casas de empeño, préstamos de amigos y parientes, crédito al consumo en el mercado informal, etc.
- b.** Microcrédito basado en los grupos informales tradicionales: ROSCA, tontine, etc.
- c.** Microcrédito con base en actividades a través de bancos convencionales o especializados: crédito agrícola, ganadero, pesquero, para artesanías..

- d. Crédito rural concedido por bancos especializados.
- e. Microcrédito cooperativo: cooperativas de crédito, asociaciones de ahorro y crédito, cajas de ahorro.
- f. Microcrédito de consumo.
- g. Microcrédito basado en colaboraciones entre bancos y ONG.
- h. Grameen-credit: microcrédito tipo Grameen.
- i. Otros tipos de microcrédito de otras ONG.
- j. Otros tipos de microcrédito sin garantía de organizaciones diferentes a ONG
(Gutierrez Goiria, 2009)

2.2.20 El Microcrédito y su Historia

Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen Ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias. (Cumbre Mundial del Microcrédito, Nueva York, 1997).

Las primeras iniciativas de microcrédito surgen como producto de la necesidad de clientes que no han sido objetivo comercial de los bancos, debido a que no reúnen las condiciones exigidas por los mismos para ser parte de su portafolio de clientes. Esto se debe a que no representan posibilidades ciertas de generar beneficios económicos y por el contrario, se pueden constituir en clientes con altos riesgos en la recuperación de cartera, además de ocasionar altos costos de operación. . (Patiño, Microcredito Historia y Experiencias Exitosas de su Implemetación en America Latina, 2008)

El microcrédito se ha convertido en uno de los mecanismos más efectivos para combatir la pobreza en el mundo. El tema ha sido tratado en diversos foros de los más importantes organismos internacionales en los que se ha consolidado la intención de crear las condiciones necesarias para que el microcrédito logre una cobertura mínima que permita que los países con bajos niveles de desarrollo mejoren sus indicadores y alejen a sus habitantes de la línea de pobreza. (Patiño, Microcredito Historia y Experiencias Exitosas de su Implemetación en America Latina, 2008)

Son muchas las experiencias que se han presentado a lo largo del mundo con diversos resultados, los cuales dependen fundamentalmente de la estrategia que se utilice para su implementación y de la definición de la población a la cual se haga objeto del otorgamiento. El análisis de los casos de implementación del microcrédito en el mundo proporciona un importante marco de referencia para aquellos países que aún no lo han hecho o lo han hecho de manera incipiente. (Patiño, Microcredito Historia y Experiencias Exitosas de su Implemetación en America Latina, 2008)

El microcrédito ha sido desarrollado por Instituciones que no tenían que ver con la Banca tradicional. En pocos años, ingresaron a operar con esta fuente de financiamiento Instituciones que se fueron especializando con las microfinanzas y siendo el producto estrella el microcrédito y en algunos casos han apostado fuertemente por su éxito. Han existidos debates sobre si este tipo de financiamiento las personas que son excluidas de la instituciones tradicionales puedan salir de la pobreza. (Patiño, Microcredito Historia y Experiencias Exitosas de su Implemetación en America Latina, 2008)

Los adeptos de este tipo de financiamiento han demostrado una gran variedad ejemplos y estudios para confirmar su opinión de que el microcrédito es una revolución dentro del desarrollo económico y social que ayuda a muchas personas salir de la pobreza, mientras que los críticos mantienen decididamente que no se

trata de una solución para favorecer a la población rural pobre (o urbana) en los casos en que otros sistemas de crédito han fracasado. (Departamento de Desarrollo Económico y Social Organización de las Naciones Unidas, 2000)

En 1976, Muhammad Yunus creó el Grameen Bank, el banco de los pobres siendo él, el creador del microcrédito. A través del Grameen Bank, Yunus pudo institucionalizar una filosofía que en la actualidad sirve como modelo para muchos proveedores de servicios de microcrédito. (Departamento de Desarrollo Económico y Social Organización de las Naciones Unidas, 2000)

Estos programas y las instituciones de micro financiamiento han crecido rápidamente a partir de entonces, y ahora existen réplicas del Grameen Bank en muchos países. (Departamento de Desarrollo Económico y Social Organización de las Naciones Unidas, 2000)

2.2.21 Microcrédito en el Ecuador

En las últimas décadas el crecimiento del Ecuador ha estado afectado por factores externos e internos que han provocado desequilibrios sociales, ambientales y económicos.

Entre los hechos que han marcado al sector micro financiero están: En el gobierno del Dr. Rodrigo Borja se impulsa el desarrollo de pequeñas y medianas empresas a través del apoyo a las unidades económicas informales, micro empresarial y artesanal.

Luego en el Ecuador se produce una serie de hechos que provocan la desestabilización de la economía nacional, el hecho más relevante y que afectó al Sistema Financiero fue la crisis de 1999, año en el cual se cerraron muchas empresas y microempresas y aumentó la inseguridad de los depositantes en los bancos haciendo que las cooperativas de ahorro y crédito tomen mayor fuerza en el

mercado; estas entidades tienen entre sus actividades principales la prestación de servicios micro financieros.

Actualmente, no solamente el Estado e instituciones y fundaciones no formales buscan ayudar mediante programas a las mi pymes sino también bancos privados y cooperativas brindan servicios micro financieros.

2.2.22 Microcrédito según los entes de control

Según él (Banco Central del Ecuador, 2009), “Es todo crédito que no supera los USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, cuyo destino de este financiamiento es para actividades productivas de pequeñas escalas de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago del crédito es la venta de dichos productos o servicios generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero” (Banco Central del Ecuador, 2009),

También la Superintendencia de Bancos y Seguros define a los microcréditos como 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 y Seguros del Ecuador, 2012)

2.2.23 Manual de funciones del departamento de crédito

Departamento responsable: Crédito

Nivel de reporte: Gerencia General

Objetivo: manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la institución. (Alberto, 2007, pág. 127)

Son:

- a) Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por la alta dirección de la entidad.
 - b) Adoptar todas las medidas de seguridad y de conocimiento del cliente a fin de que las operaciones crediticias estén debidamente respaldadas y sean cobrables.
 - c) mantener actualizado los archivos de créditos que incluye la documentación básica del cliente.
 - d) Recomendar a los niveles superiores la aprobación de crédito, de conformidad con los cupos establecidos.
 - e) Hacer gestiones permanentes de recuperación de crédito al vencimiento de las operaciones.
 - f) Coordinar con el área legal la oportuna gestión de recuperación de créditos vencidos.
 - g) Coordinar con el área legal el mantenimiento de garantías entregadas por el cliente, mientras existan operaciones de riesgo pendientes de cancelar.
 - h) Preparar reportes e informes a la gerencia general y directorio sobre el estado de los créditos.
 - i) Controlar y coordinar en el área contable y sistemas el cuadro mensual de las operaciones de crédito.
 - j) Preparar reportes exigidos por el organismo de control.
 - k) Controlar el cumplimiento de los límites de crédito establecidos en la ley.
- (Alberto, 2007, pág. 127)

Todas las demás funciones asignadas por la gerencia general, el directorio así como las previstas en la ley o las disposiciones aplicables por el área de crédito. (Alberto, 2007, pág. 127)

2.2.24 Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito

Objetivos: el presente documento tiene la finalidad de la en establecer las políticas de la entidad para la concesión de operaciones de crédito y sus recuperación, definiendo los cupos, requisitos evaluaciones, implementación y seguimiento de los créditos concedidos por la institución. (Alberto, 2007, pág. 127)

Políticas: como política general, la entidad procura que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago respaldos o garantías adecuadas: evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de créditos. (Alberto, 2007, pág. 128)

2.2.25 Etapas de la Concesión de Créditos

Considerando la existencia de un mercado de clientes que requieren recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posibles, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales. (Alberto, 2007, pág. 131)

De esta manera las etapas que se consideran son las siguientes:

Identificación del mercado

- Investigación de mercado y clientes potenciales
- Estrategias para colocación de créditos

- Infraestructura con la que se cuenta para las operaciones (Alberto, 2007, pág. 131)

Origen del crédito

- Solicitud del cliente
- Referencia externa
- Ubicación de clientes por investigación de mercado (Alberto, 2007, pág. 131)

Negociación

- Tipo, plazo y costo del crédito
- Forma de pago
- Garantías ofrecidas
- Condiciones especiales (Alberto, 2007, pág. 131)

Evaluación

- Propósito del crédito
- Situación económica del cliente y su trayectoria
- Evaluación de estados financieros (Alberto, 2007, pág. 131)

Aprobación

- Gerencia general
- Comité de crédito
- Comité ejecutivo
- Directorio (Alberto, 2007, pág. 131)

Documentación

- Documentos legales requeridos
- Revisión de la documentación
- Inspección / avalúo de garantías (Alberto, 2007, pág. 131)

Desembolso

- Autorización apropiada
- Formas de desembolsos existentes
- Registro contable (Alberto, 2007, pág. 131)

Administración

- Seguimiento del crédito
- Evaluación para renovaciones
- Actualizaciones de documentación
- Re avalúos de las garantías
- Control de repago
- Evento imprevistos (Alberto, 2007, pág. 131)

Situación de crisis del cliente

- Detección oportuna
- Estrategia para la recuperación
- Esfuerzos de cobranza
- Posible renegociación de términos
- Ejecución de garantías existentes
- Recuperación sin mayor riesgo
- Potencial pérdida parcial o total (Alberto, 2007, pág. 131)

2.2.26 Principios de la Gestión de Créditos

Al valorar al crédito como un proceso activo y continuo debe apegarse bajo principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la Institución Financiera. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010).

Antes de desarrollar los principios generales de la administración del crédito es necesario definir el termino Gestión de Créditos. Para ello ensayaremos la definición de Goya quien dice que gestión es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados”. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010).

De esta definición diremos entonces que “gestión de créditos tiene que ver son la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios”. (Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com, 2010).

2.2.27 Microempresas

Las Microempresas son unidades económicas operadas por personas naturales o jurídicas o de hecho, formales o informales, que se dedican a la producción, servicio y/o comercio. Puede formarse con un número limitado de socios, genera autoempleo o tiene hasta diez trabajadores, su capital de operación va desde 200 hasta 20.000 dólares, libres de inmuebles y vehículos, por lo general se encuentra registrada en la Cámara de Microempresa de su jurisdicción (Mariño, 100 Negocios familiares de baja inversión, 2010)

También podemos definir el término microempresa, utilizando criterios como el número de empleados, el volumen de ventas y el valor de sus activos. No existe una

definición aceptada en general o universalmente acordada. Las normas de tamaño son básicamente arbitrarias, y se adoptan para que sirvan aun propósito particular (Moore, Petty, & Palich, 2010)

Según la Comunidad Andina de Naciones (CAN) son aquellas unidades productivas que tienen ventas anuales menores a \$100.000 y tienen un número de empleados entre 1 a 9.

Debilidades de la microempresa ecuatoriana

- Tienen una capacidad limitada de negociación justamente por el tamaño que estas tiene.
- No tienen estrategias globales de internacionalización.
- Requieren una exigencia técnicas de calidad.
- Costos elevados por la poca planificación financiera de la microempresa.
- Escasa capacidad de transferencia al conocimiento tecnológico
- Insuficiente maquinaria para la fabricación de equipos
- Falta de personal calificado.
- Insuficiencia a nivel de producción
- Insuficiencia de financiamiento. (Calderon, 2016)

Fortalezas de la microempresas ecuatorianas.

Según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) año 2014:

- Las microempresas ecuatorianas representan el 90% de las unidades productivas del país.
- Generan el 25% del empleo dentro de nuestra economía,
- Participan alrededor el 30% de la producción
- Amplio potencial de distribución en vista que alcanzan distintos estratos y segmentos de la sociedad.
- Amplia capacidad de adopción.

- Capacidad de generación de empleo.
- Flexibilidad frente a los cambios. (Calderon, 2016)

2.2.28 Unidades Económicas Populares

Son las Unidades Económicas Populares son las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios que serán promovidas fomentando la asociación y la solidaridad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

Se considerarán también en su caso, el sistema organizativo, asociativo promovido por los ecuatorianos en el exterior con sus familiares en el territorio nacional y con los ecuatorianos retornados, así como de los inmigrantes extranjeros, cuando el fin de dichas organizaciones genere trabajo y empleo entre sus integrantes en el territorio nacional. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.29 Las personas responsables de la Economía del Cuidado

Para efectos de esta Ley se refiere a las personas naturales que realizan exclusivamente actividades para la reproducción y sostenimiento de la vida de las personas, con relación a la preparación de alimentos, de cuidado humano y otros. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.30 Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos

Son personas o grupos de personas que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios en pequeña escala efectuadas por trabajadores autónomos o pequeños núcleos familiares, organizadas como sociedades de hecho con el objeto de satisfacer necesidades, a partir de la generación de ingresos e intercambio de bienes y servicios. Para ello generan

trabajo y empleo entre sus integrantes. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.31 Comerciantes minoristas

Es comerciante minorista la persona natural, que de forma autónoma, desarrolle un pequeño negocio de provisión de artículos y bienes de uso o de consumo y prestación de servicios, siempre que no exceda los límites de dependientes asalariados, capital, activos y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.32 Artesanos

Es artesano el trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que desarrolla su actividad y trabajo personalmente. En caso de ser propietario de un taller legalmente reconocido, no excederá los límites de operarios, trabajo, maquinarias, materias primas y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.33 Quevedo y su economía

Quevedo es una ciudad ecuatoriana, ubicada al centro de dicho país, a orillas del río Vices (llamado también río Quevedo), cuenta con una población de 173.575 habitantes (en 2010), su actividad económica principal es la agropecuaria. Es la cabecera cantonal del cantón Quevedo y la ciudad más grande y poblada de la provincia de Los Ríos. Es considerada la nueva capital bananera de Ecuador por ser el centro de operaciones de la mayoría de compañías bananeras que operan en el país y por la prestigiosa calidad de su fruta de exportación. (wikipedia.org, 2016)

El 7 de Octubre de 1943, un decreto firmado por el Presidente Constitucional de la República, Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río, estableció la categoría de cantón para Quevedo, centro agrícola que por su actividad hacía presagiar un futuro de gran valía. (Diario La Hora, 2013)

En efecto, Quevedo había nacido como una población preferida para la actividad agropecuaria, siendo el cacao, banano, y las frutas los productos más famosos y extraordinarios por su calidad, los que se han ligado a las condiciones que favorecen la prodigalidad de la naturaleza del cantón, confluyendo con importantes ríos de la zona. (Diario La Hora, 2013)

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) en el último censo poblacional Quevedo cuenta con 173.575 habitantes (hombres 86.821, mujeres 86.754).

La fertilidad de sus tierras hizo que rápidamente fuera poblada por miles de ecuatorianos y extranjeros, dispuestos a hacer producir la tierra, y fruto de ese esfuerzo en la actualidad se ha convertido en uno de los principales centros de actividad agropecuaria, comercial y bancaria de la provincia de Los Ríos. (Diario La Hora, 2013)

Su ubicación lo hace paso obligado de importantes vías que hacia las principales ciudades del país.

Siendo esta carretera una de las columnas vertebrales del país para los que su destino sea la Sierra y el resto del Litoral, ha sido determinante para el crecimiento y la actividad económica de la cabecera cantonal. La ciudad por su posición geográfica privilegiada ha cumplido una etapa de positivo beneficio para el país entregando divisas provenientes de la exportación de sus productos agrícolas: banano, cacao, palo de balsa, caucho, entre otros.

2.2.34 Banco Guayaquil Historia

Banco Guayaquil es una Institución Financiera que inicia sus actividades el 20 de diciembre, con la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, un Banco extranjero de S/.2'000.000 de capital inicial. 1941 Banco Italia se convierte en parte del Eje durante la Segunda Guerra Mundial e intenta nacionalizar el Banco, que

operaba con capital y administradores italianos. Una reforma del 14 de agosto cambia los estatutos y la denominación por Banco Nacional del Ecuador.

El 24 de septiembre de ese año una nueva escritura pública lo denomina Banco Guayaquil, a lo que sigue de inmediato la compra de todas sus acciones por capitalistas ecuatorianos. Por estos días el capital del Banco es de S/.20'000.000, en 1982 el Banco ha incrementado varias veces su capital pagado. En noviembre de este año asciende aproximadamente a 310 millones de sucres.

El 9 de mayo 1984, el grupo de accionistas de Financiera del Sur S.A., Finansur, adquiere la mayoría de acciones del Banco Guayaquil. El Econ. Danilo Carrera Drouet, entonces Presidente Ejecutivo de Finansur, es designado Presidente Ejecutivo del Banco Guayaquil; su reemplazo en la Presidencia Ejecutiva de Finansur es el Sr. Guillermo Lasso Mendoza.

Banco Guayaquil lanza al mercado el Banco del Barrio. Una alianza estratégica entre los grandes emprendedores de pequeños negocios en todo el Ecuador con la finalidad de ofrecer servicios bancarios a los ecuatorianos en todo el territorio nacional.

2010: El Banco Interamericano de Desarrollo BID premió al Banco del Barrio del Banco Guayaquil como el mayor proyecto de Bancarización de América Latina dentro de los Premios denominados Beyond Banking (Banco Guayaquil, 2015).

2.2.35 Políticas para solicitar Microcrédito

Según lo que me manifestó oficial de microcrédito de la Sucursal Quevedo del Banco Guayaquil el Sr. Robert Vargas las principales políticas de crédito que aplica son:

- El cliente debe ser mayor de 25 y menor de 65 años
- Tiempo en la negocio mínimo 1 año
- El cliente debe tener experiencia crediticia en el sistema financiero
- Score igual o mayor a 500
- Microcrédito hasta \$3.000 y con casa propia sin garante

- Microcrédito de \$3.001 en adelante con garantía quirografaria o hipotecaria
- Microcrédito de \$1.0001 hasta \$20.000 con garantía Hipotecaria.
- Para extranjero mínimo 8 años e estar residiendo en el Ecuador demostrable.
- Para Microcrédito Agrícola pagos semestrales.

2.2.36 Principales requisitos para solicitar microcrédito

- Cédula y Certificado de votación del cliente
- RUC O RISE (si tuviese el cliente)
- Facturas de los principales proveedores (2 mínimas)
- Impuesto Predial
- Planilla de servicio básico de lugar de residencia del cliente

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Elige un trabajo que te guste y no tendrás

que trabajar ni un día de tu vida”

Confucio

3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se desarrollara acorde a lo siguiente:

3.1.1 Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió abordar temas y términos relacionados con el tema propuesto en la investigación a través del análisis, e interpretación de las fuentes de consulta para obtener información importante para el marco teórico.

3.1.2 Investigación de Campo

En esta investigación se utilizó el objeto de estudio convirtiéndolo en fuente de información para el investigador, este tipo de investigación se lo hace en la entidad bancaria y se utiliza la observación directa como técnica de recolección de datos acompañada de la encuesta.

3.2 Métodos De Investigación

3.2.1 Método Analítico

Es aquel método de investigación que consistió en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos

Permitió realizar la evaluación en la gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socioeconómico que tienen los microempresarios del cantón Quevedo para poder determinar cuáles son sus principales inconvenientes, problemas, limitaciones que tienen los microempresarios para poder operar el Sistema Financiero Regulado y poder generar soluciones.

3.2.2 Método Descriptivo

Permitió especificar y particularizar los procesos que se llevarán a cabo para la elaboración de la investigación. Estos procesos son: análisis de la situación, determinación de objetivos y establecimiento de presupuesto.

3.2.3 Método Sintético

Este método nos permitió realizar un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una exposición metódica y breve, en resumen de lo investigado en la entidad bancaria.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Se tiene una población aproximada de clientes del Banco de Guayaquil en el segmento de microcrédito de 650 microempresario clientes.

3.3.2 Muestra

Fórmula para obtener la muestra:

E = Error de muestreo (5% admisible) $E = 0.05$

N = Población 650

n = Datos que se pretende identificar =Tamaño muestra de estudio $n = ?$

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{650}{0.05^2(650 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{650}{0.0025(649) + 1}$$

$$n = \frac{650}{2.62}$$

$$n = 248.09 \cong \mathbf{248}$$

3.4. Fuentes de Recopilación de la Información

3.4.1 Primarias

Las fuentes de información primarias son las mismas y se realizaron directamente a los microempresarios a través de entrevistas y encuestas

3.4.2 Secundarias

Las fuentes de información secundaria los cuales no permitió tener información ya existente de anteriores investigaciones para revisar la evolución del sector micro empresarial, además de la investigación en fuentes como libros, revistas, otros.

3.5 Instrumentos de la Investigación

3.5.1 Encuestas

Se realizó un cuestionario con preguntas mixtas relacionados con la problemática de la investigación, dirigidas a los clientes del Banco de Guayaquil tomado de forma aleatoria relacionada con el proceso de gestión crediticia que les ofrece el Banco de Guayaquil.

3.5.2 Entrevistas

Se efectuó de forma planificada la entrevista al oficial de microcrédito del Banco de Guayaquil Sucursal Quevedo el Sr. Robert Steven Vargas, y se obtuvo información de los procesos en la gestión de créditos que se brinda a los clientes, comparando esta información con la opinión de los mismos.

3.6 Procedimientos y Análisis

- Se realizó unas encuestas a los propietarios de las microempresas mediante un cuestionario de preguntas mixtas y se determinó las variables de desarrollo y crecimiento micro empresarial al comenzar a operar con el sistema financiero.
- Además se indagó sobre aspectos administrativos, comerciales y operativos de los microempresarios.
- El análisis e interpretación de resultados que se obtuvo a través de los instrumentos de investigación, en este caso de las encuestas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

*“No necesitas tener una empresa de
100 personas para desarrollar esa idea”*

Larry Page.

4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos por los diferentes instrumentos de investigación: Entrevista, encuestas, observación. Se realizó en el orden que se planteó los objetivos específicos.

A INFORMACIÓN DEL CLIENTE

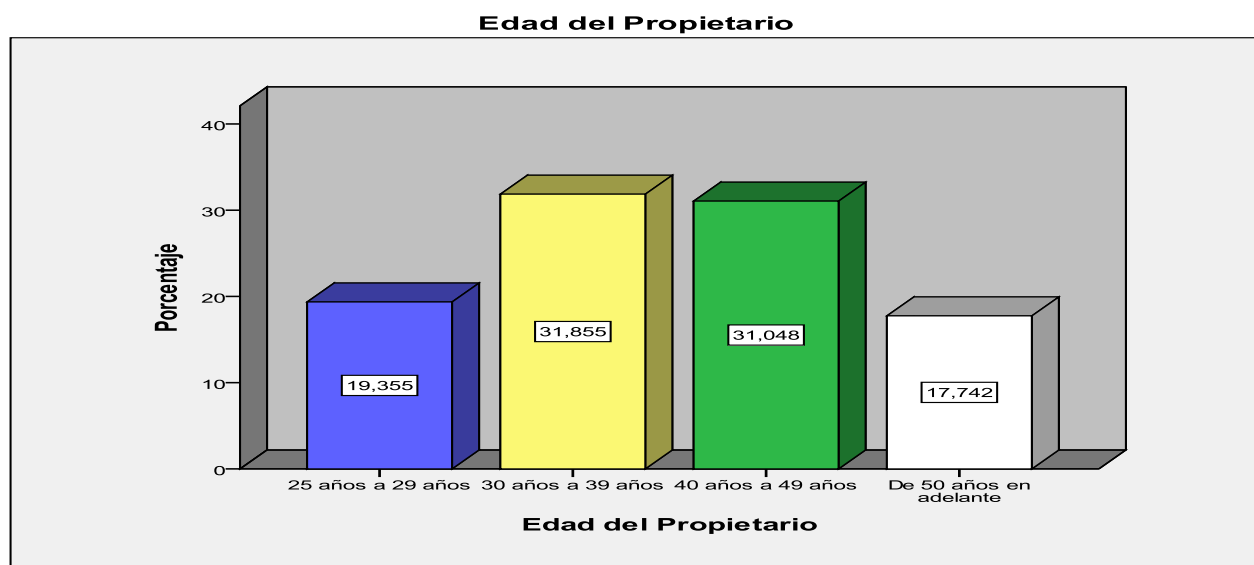
1. Edad del propietario

Tabla No 1 Edad del Propietario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 25 años a 29 años	48	19,4	19,4	19,4
30 años a 39 años	79	31,9	31,9	51,2
40 años a 49 años	77	31,0	31,0	82,3
De 50 años en adelante	44	17,7	17,7	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 1 Edad del Propietario



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Del gráfico desprende, que de los clientes consultados el mayor porcentaje se encuentran de entre 30 a 39 años con un 32 por ciento, seguido por los clientes de 40 a 49 años con un 31 por ciento sumado ambos representan el 63%; mientras que de 25 años a 29 años y de 50 años en adelante ambas suma el 37 por ciento. En términos generales la edad de los microempresarios clientes del Banco de Guayaquil oscila entre 30 a 49 años de edad.

2. Sexo del propietario

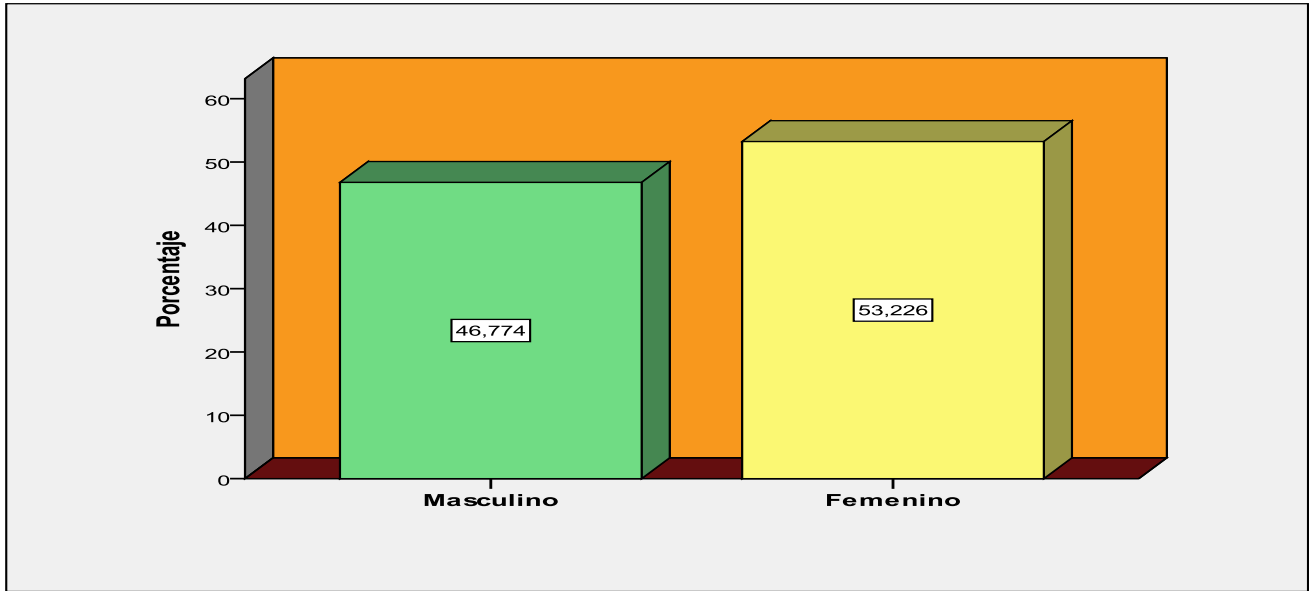
Tabla No 2 Genero del Propietario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	116	46,8	46,8	46,8
	Femenino	132	53,2	53,2	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 2 Género del Propietario

Genero del Propietario



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Por otro lado, del total de clientes encuestados del Banco Guayaquil se observa que el género de los microempresarios predomina el sexo femenino con un 53 por ciento, mientras que el género masculino con un 47 por ciento. Esto quiere decir que existe un mayor nivel de emprendimiento o independencia laboral por parte de las mujeres y una mayor inclinación a las microempresas relacionadas con los servicios.

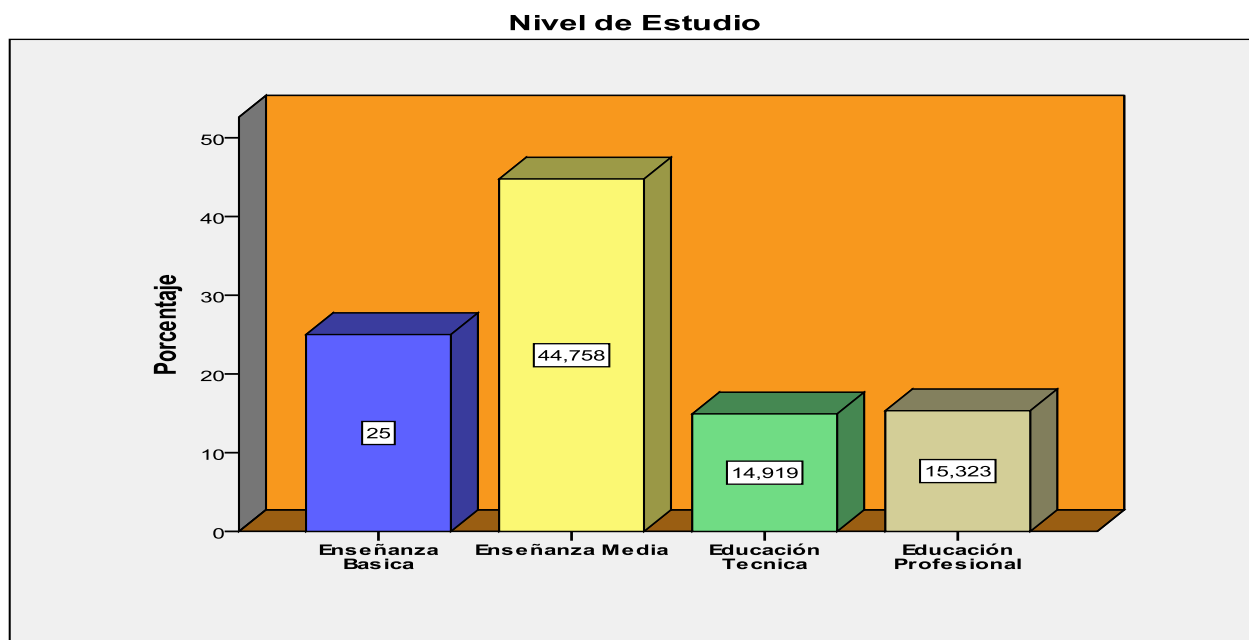
3. Nivel de estudios

Tabla No 3 Nivel de Estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Enseñanza Básica	62	25,0	25,0	25,0
	Enseñanza Media	111	44,8	44,8	69,8
	Educación Técnica	37	14,9	14,9	84,7
	Educación Profesional	38	15,3	15,3	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 3 Nivel de Estudio



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Consultado a los clientes observamos que el nivel de educación de las personas que se concentran en las microempresas alcanzan en su mayoría al nivel secundario con un 45 por ciento ósea que tienen sus estudios de bachillerato completos, la educación básica con un alto porcentaje del 25 por ciento se vio en especial con los microempresarios en el área del comercio, con una educación técnica es el 15 por ciento lo cual se observó la mayoría en el sector industrial el cual tiene un título Técnico, pero hay que reconocer que un 15 por ciento de microempresarios tiene título de nivel superior.

B. Información del negocio

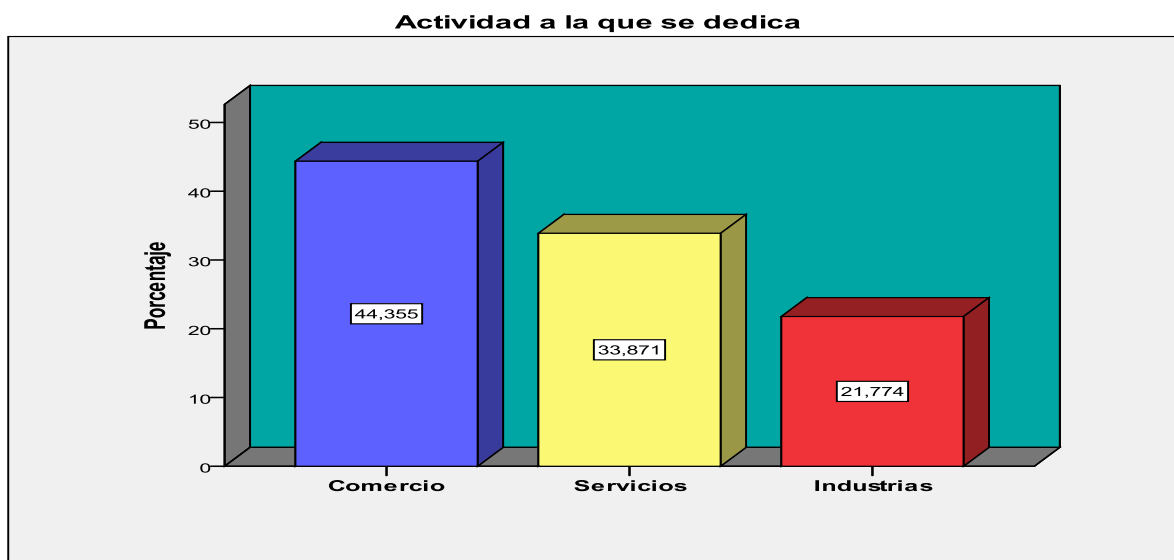
1. Actividad a la que se dedica

Tabla No 4 Actividad a la que se dedica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comercio	110	44,4	44,4	44,4
	Servicios	84	33,9	33,9	78,2
	Industrias	54	21,8	21,8	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 4 Actividad a la que se dedica.



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Los resultados de la investigación nos refleja, la actividad a la que se más se dedican los microempresarios siendo la de mayor preferencia el sector del comercio con un 45 por ciento, mientras que la actividad de Servicios tales como peluquerías, restaurantes, constan con el 34 por ciento y en el sector Industrial el 21 por ciento. Esto nos demuestra que al ser la actividad del comercio la de mayor preferencia nuestra economía se vuelve una economía pasa mano, es decir que no involucra transformación alguna no genera un valor agregado.

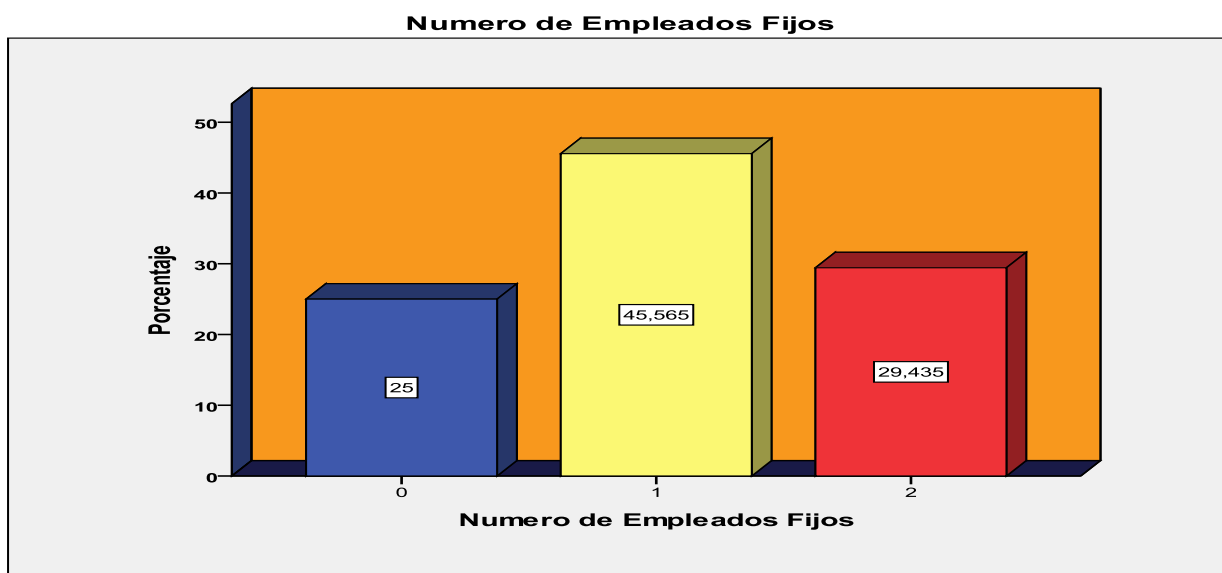
2. Número de Empleados Fijos

Tabla No 5 Número de Empleados Fijos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	62	25,0	25,0	25,0
1	113	45,6	45,6	70,6
2	73	29,4	29,4	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 5 Número de empleados Fijos



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En esta pregunta con lo referente el número de empleados que tienen los microempresarios clientes del Banco Guayaquil apenas el 46 por ciento mantiene un solo empleado fijo en el negocio y el 29 por ciento tienen 2 empleados fijos y con el 25 por ciento restante es atendido solo por el propietario o familiar del mismo. Cabe recalcar que los empleados fijos o temporales no tienen que ver con el vínculo familiar del microempresario.

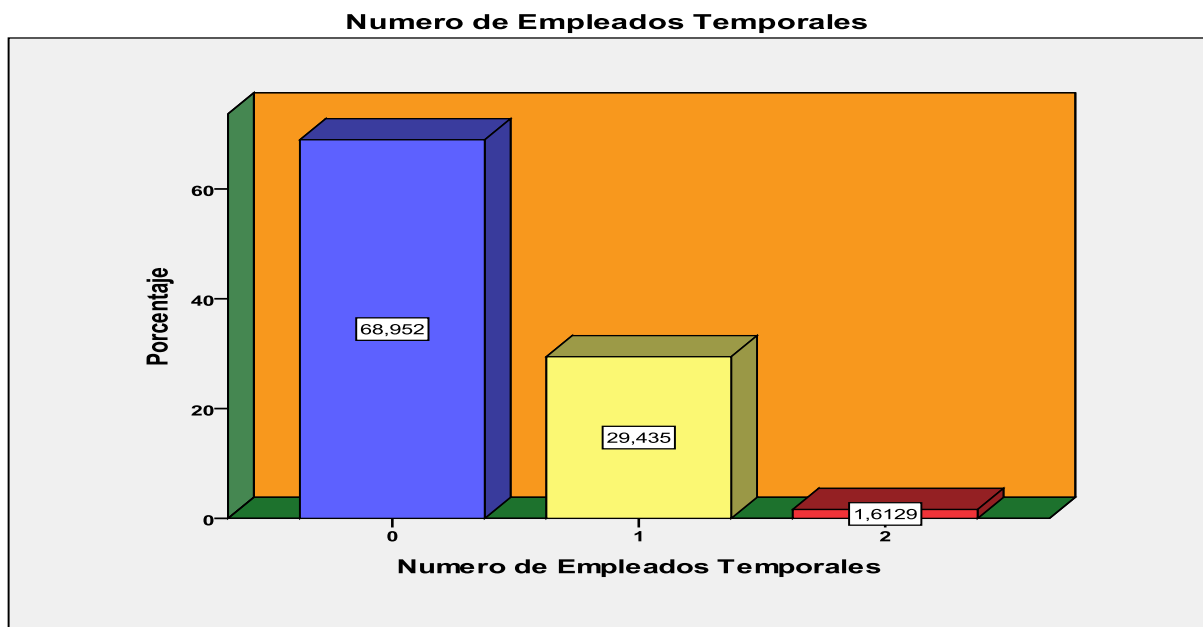
2.1 Número de Empleados Temporales

Tabla No 6 Número de Empleados Temporales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	171	69,0	69,0	69,0
1	73	29,4	29,4	98,4
2	4	1,6	1,6	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 6 Número de Empleados Temporales



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Por lo general para aquellos microempresarios que tiene empleados fijos y solicitan empleados temporales apenas el 29 por ciento de los microempresarios contratan a los menos a 1 empleado en temporada, siendo en las fechas más importantes del calendario comercial en Navidad y Año Nuevo y con un significativo 2 por ciento contratan a más de una persona.

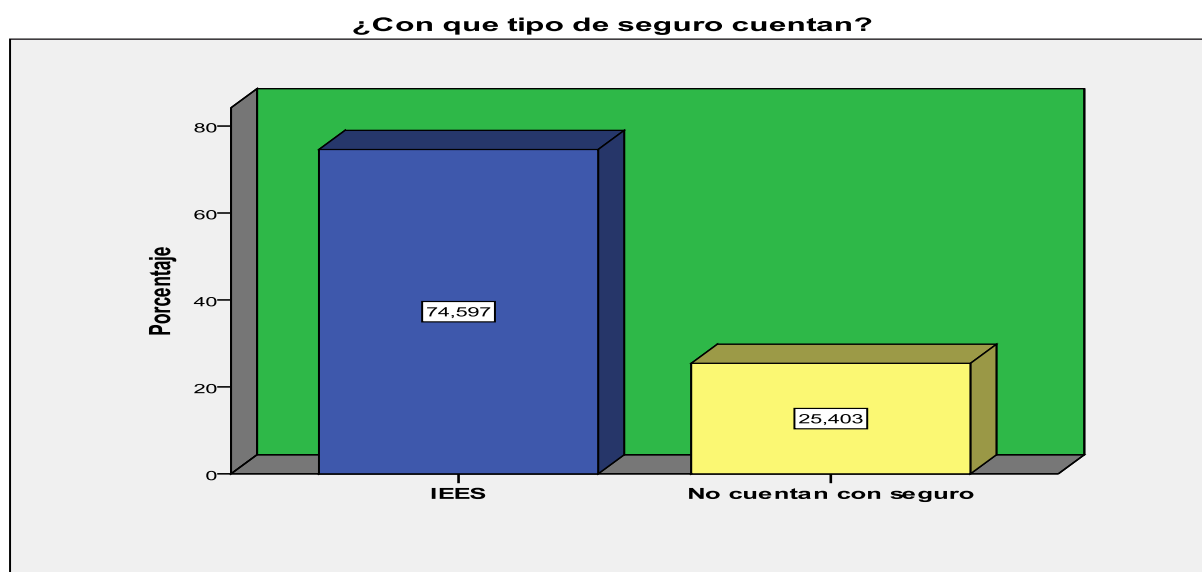
3. Cuentan con algún seguro los empleados o usted

Tabla No 7 ¿Con que tipo de seguro cuentan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	IEES	185	74,6	74,6	74,6
	No cuentan con seguro	63	25,4	25,4	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 7 ¿Con qué tipo de seguro cuenta?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En esta pregunta que se consultó con el fin de conocer si cuentan con un seguro tanto los microempresarios como sus colaboradores la mayoría en un 75 por ciento están asegurados por el Instituto Ecuatoriano Seguridad Social y el 25 por ciento restante que no poseen ningún seguro en general son los microempresarios que no

cuentan con empleados. En esto observamos que existe ya un comportamiento en los microempresarios en tratar de formalizarse a través de los órganos competentes.

4. Tiempo que tiene esta actividad

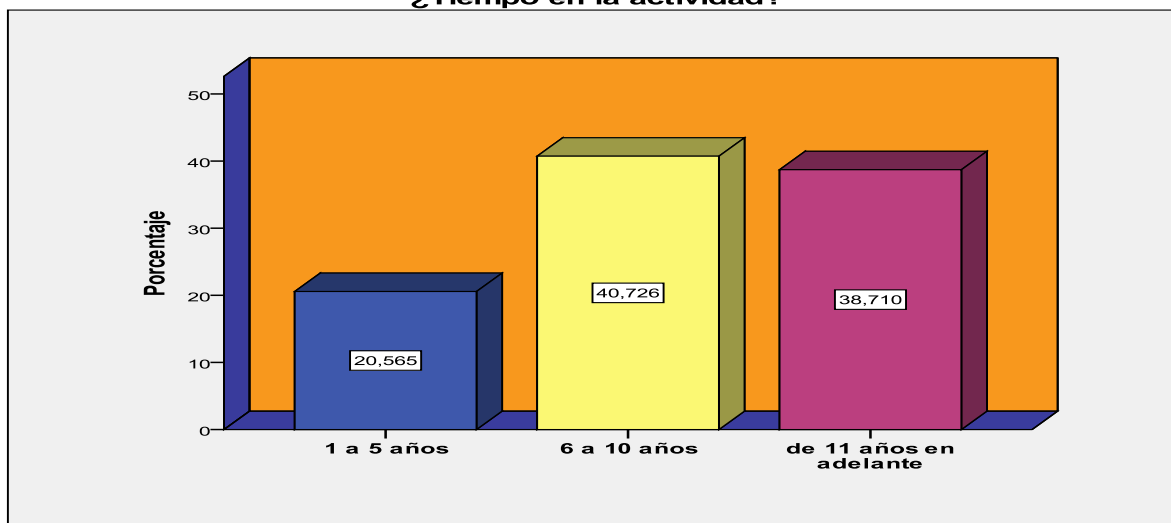
Tabla No 8 ¿Tiempo en la actividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 a 5 años	51	20,6	20,6	20,6
6 a 10 años	101	40,7	40,7	61,3
de 11 años en adelante	96	38,7	38,7	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 8 ¿Tiempo en la Actividad?

¿Tiempo en la actividad?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En esta pregunta se aprecia que la mayoría de los emprendimientos poseen una experiencia entre 6 y 10 años con un 41 por ciento, seguido de aquellos con más de 10 años de negocios en marcha siendo un 39 por ciento. Y un porcentaje del 20 por ciento representa a microempresarios entre 1 a 5 años, esto nos indica que los clientes el microempresarios del Banco Guayaquil ya cuentan con una experiencia en sus negocios.

5. Está usted afiliado algún Gremio, asociación o cámara

Con esta pregunta se determina el número de microempresarios clientes del Banco de Guayaquil que están agrupados en asociaciones, gremios, sindicatos, cámaras de comercio o pequeña industrias en el cantón Quevedo que es el primer objetivo de la investigación.

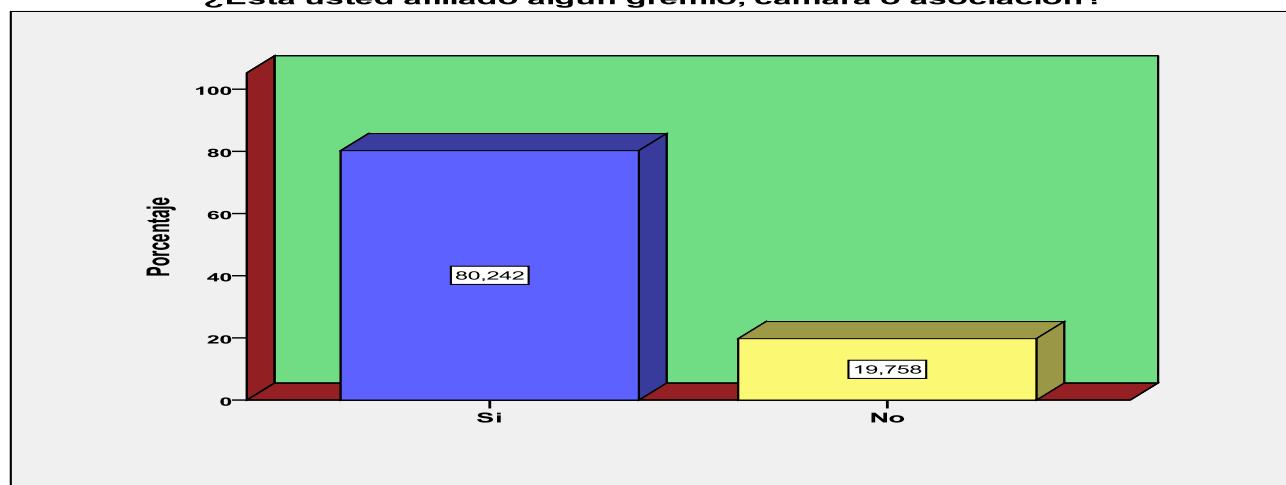
Tabla No 9 ¿Está usted afiliado algún gremio, cámara o asociación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	199	80,2	80,2	80,2
	No	49	19,8	19,8	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 9 ¿Está usted afiliado algún gremio, cámara o asociación?

¿Esta usted afiliado algun gremio, cámara o asociación?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Según la encuesta realizada a los microempresarios el 80 por ciento de ellos si se encuentran agrupados algún Gremio, asociación o cámara en especial son los comerciantes minoristas y los artesanos.

5.1. Cual (Respuesta SI a la pregunta anterior)

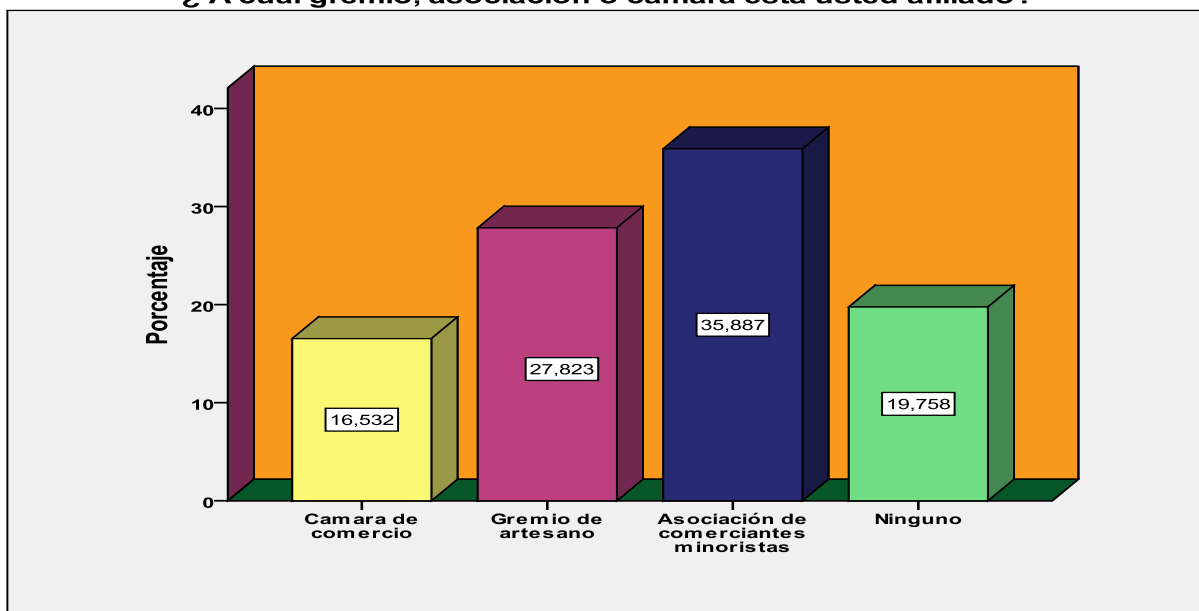
Tabla No 10 ¿A cuál Gremio, Asociación o Cámara está usted afiliado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cámara de comercio	41	16,5	16,5	16,5
	Gremio de artesano	69	27,8	27,8	44,4
	Asociación de comerciantes minoristas	89	35,9	35,9	80,2
	Ninguno	49	19,8	19,8	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 10 ¿A cuál Gremio, Asociación o Cámara está usted afiliado?

¿ A cual gremio, asociación o camara esta usted afiliado?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Según la encuesta realizada a los microempresarios clientes del Banco Guayaquil observamos que el 36 por ciento están agrupados en el Asociaciones de comerciantes minoristas ya que la mayoría de microempresarios se dedican a la actividad del comercio. De la actividad del servicios e industriales un 28 por ciento

están agrupados en el Junta de Artesanos de la ciudad de Quevedo y un 16 por ciento a la cámara de comercio además un 20 por ciento no se encuentran agrupados a ninguna Gremio, asociación o cámara.

C. Datos de financiamiento

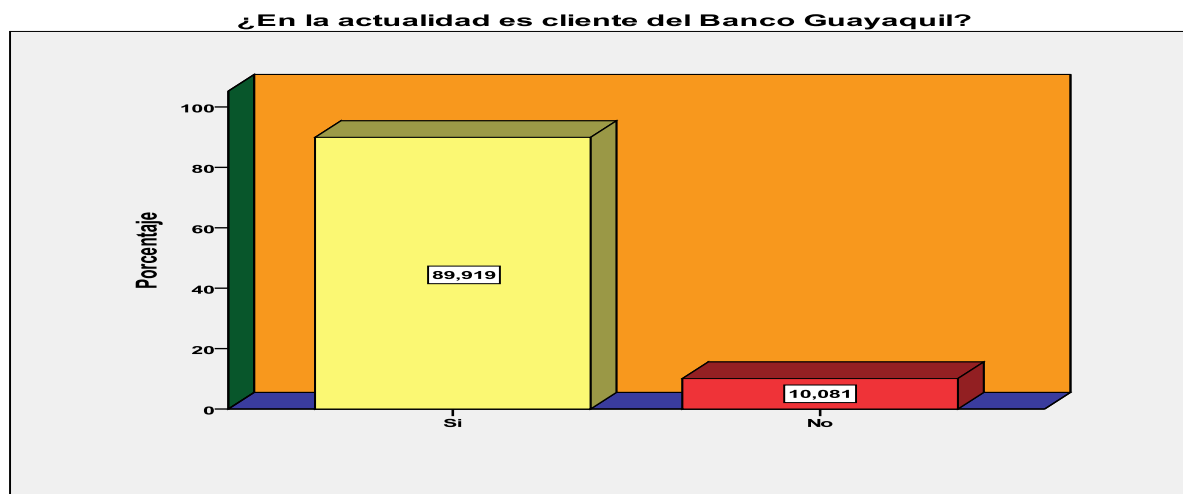
1. En actualidad usted es cliente del Banco de Guayaquil

Tabla No 11 ¿En la actualidad es cliente del Banco Guayaquil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	223	89,9	89,9	89,9
	No	25	10,1	10,1	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico 11 ¿En la actualidad es cliente del Banco Guayaquil?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

De los microempresarios encuestados clientes del Banco Guayaquil el 90 por ciento sigue siendo cliente activo del banco quiere decir que todavía tiene algún producto financiero vigente, mientras que el 10 por ciento ya no es cliente activo.

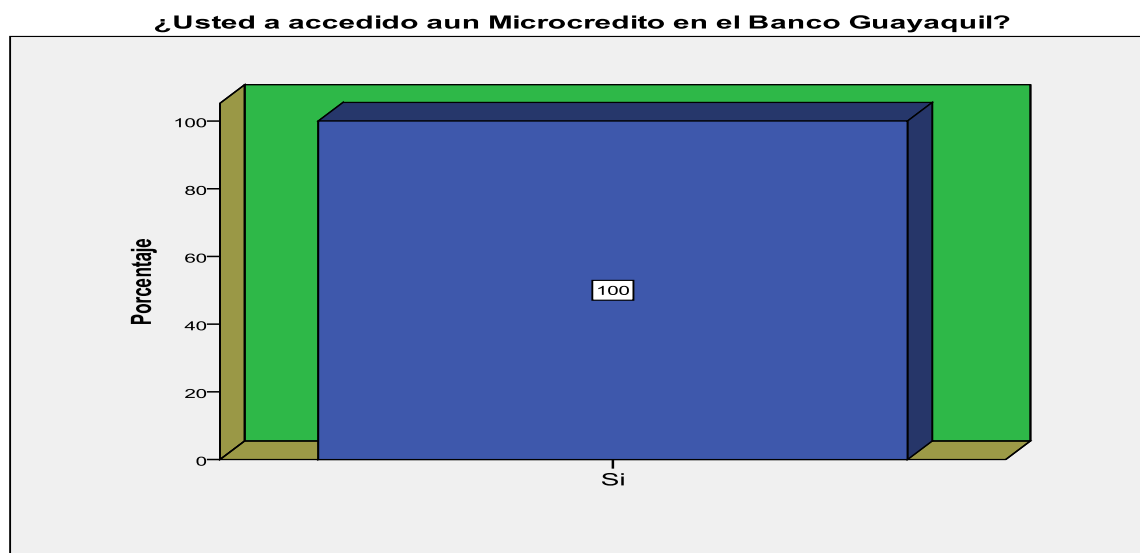
2. ¿Usted ha accedido a un microcrédito en el Banco de Guayaquil?

Tabla No 12 ¿Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	248	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 12 Usted ha accedido a un microcrédito en el Banco de Guayaquil



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Si bien el 100 por ciento de los microempresarios han obtenido un microcrédito con el Banco Guayaquil ya que con este producto financiero es la puerta de entrada al banco y se lo clasifica como microempresario y así puedan beneficiarse de los servicios financieros dedicado a esta área que es el Microcrédito.

C3. ¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?

Tabla No 13 ¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De \$1500 a \$3000.	74	29,8	29,8	29,8
	De \$3001 a \$5000.	70	28,2	28,2	58,1
	De \$5001 a \$10000.	67	27,0	27,0	85,1
	De \$10000 en adelante.	37	14,9	14,9	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 13 Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

De los microcréditos que los microempresarios han solicitado al Banco Guayaquil, en su mayoría el saldo demandado ha sido de \$1500 a \$3000 dólares con un 30 por ciento, seguido por aquellos montos sobrepasando los \$3000 a \$5000 dólares con un 28 por ciento, aquellos de \$5000 a \$10000 con un 27 por ciento. Siendo un pequeño porcentaje del 15 por ciento los han obtenido más de \$10.000.

Esto quiere decir que el financiamiento que adquieren es en sumas considerables como para poder generar el capital necesario para seguir operando su microempresa.

4. Cuál fue el plazo de su microcrédito

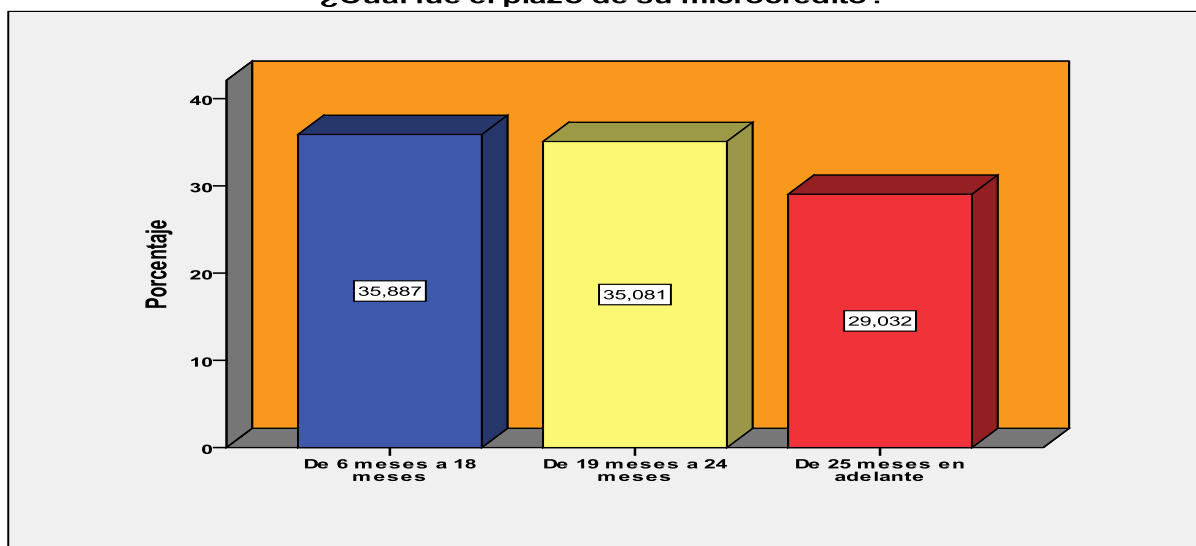
Tabla No 14 ¿Cuál fue el plazo de su microcrédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 6 meses a 18 meses	89	35,9	35,9	35,9
	De 19 meses a 24 meses	87	35,1	35,1	71,0
	De 25 meses en adelante	72	29,0	29,0	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 14 Cuál fue el plazo de su microcrédito

¿Cuál fue el plazo de su microcredito?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Para aquellos microempresarios que tuvieron acceso al microcrédito con el Banco Guayaquil, los plazos que más se inclinaron fueron de 6 meses a 18 meses con un 36 por ciento y de 19 meses a 24 meses correspondiente a cada cual el 35 por ciento, mientras que de 25 meses en adelante pertenece el 29 por ciento.

Esto quiere decir que el financiamiento que solicitan los microempresarios en su mayoría el destino es para capital de trabajo.

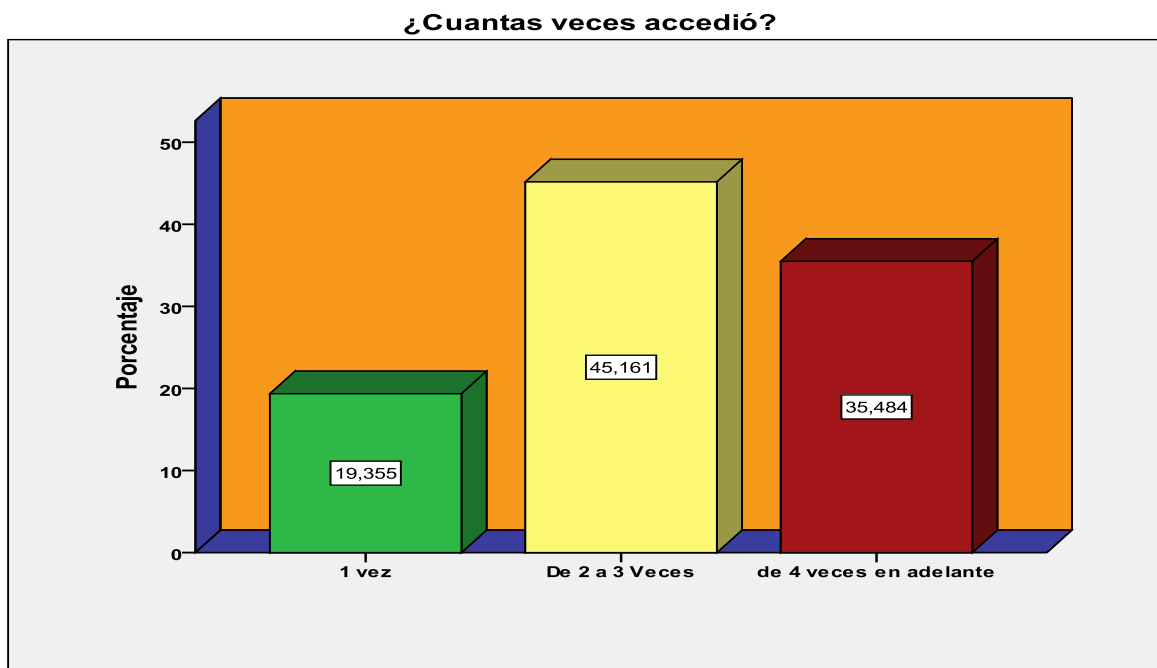
5. Cuántas veces accedido a este tipo de financiamiento

Tabla No 15 ¿Cuántas veces accedió?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 vez	48	19,4	19,4	19,4
De 2 a 3 Veces	112	45,2	45,2	64,5
de 4 veces en adelante	88	35,5	35,5	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico N°15 Cuántas veces accedido a este tipo de financiamiento



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En esta pregunta nos damos cuenta que los microempresarios que han obtenido su microcrédito, en promedio recurren al mismo financiamiento de 2 a 3 veces con un 45 por ciento, un porcentaje muy considerable del 35 por ciento han realizado más de 4 veces y apenas el 20 por ciento han realizado solo una vez crédito.

Esto nos lleva a la conclusión de que cuando un microempresario es cliente del Banco Guayaquil su reciprocidad con el Banco es superior al 80 por ciento.

6. El acceso a este tipo de microcrédito, fue:

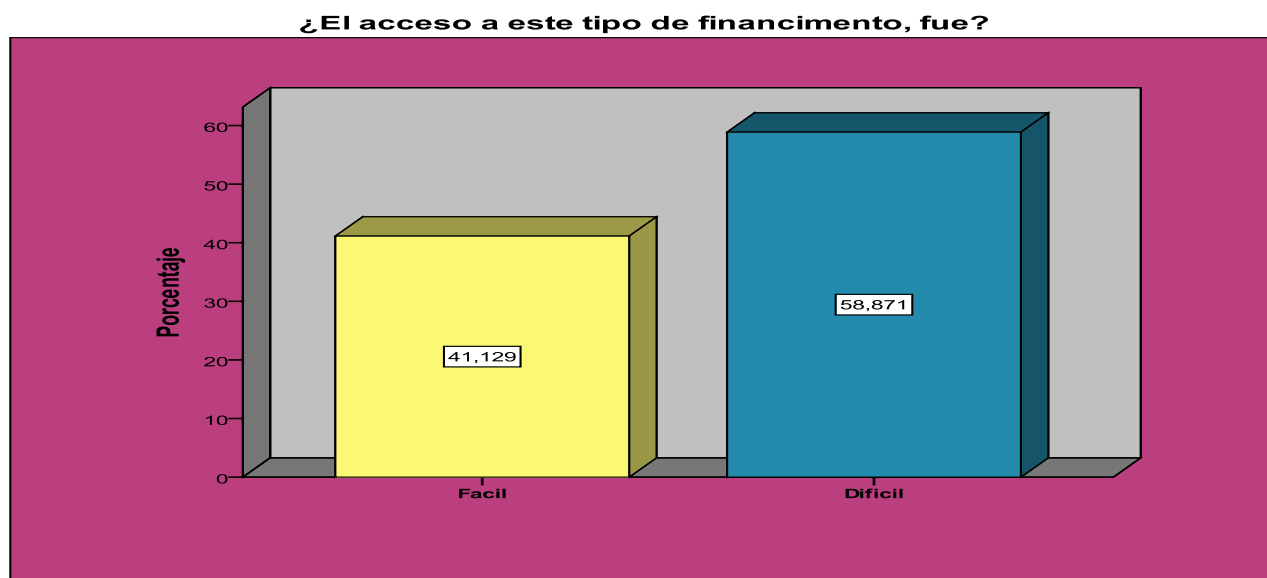
En esta pregunta se Identifica las restricciones que los clientes microempresarios enfrentan para acceder a los servicios financieros formales que es el segundo objetivo de la investigación.

Tabla No 16 ¿El acceso a este tipo de financiamiento, fue?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Fácil	102	41,1	41,1	41,1
	Difícil	146	58,9	58,9	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 16 ¿El acceso a este tipo de microcrédito, fue?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Para aquellos microempresarios que tuvieron acceso a este tipo de financiamiento el 58 por ciento manifestó que cuando aplico por primera vez al microcrédito se le presentaron inconvenientes principalmente fue por el requisito del garante, esto fue para aquellos microcréditos que superaron el monto de \$3.000 en adelante ya que por política del Banco tiene que tener un Garante, y el 42 por ciento manifestaron que fue Fácil en su mayoría por que aplicaron a un monto menor \$3000 ya para este monto no se necesita Garante.

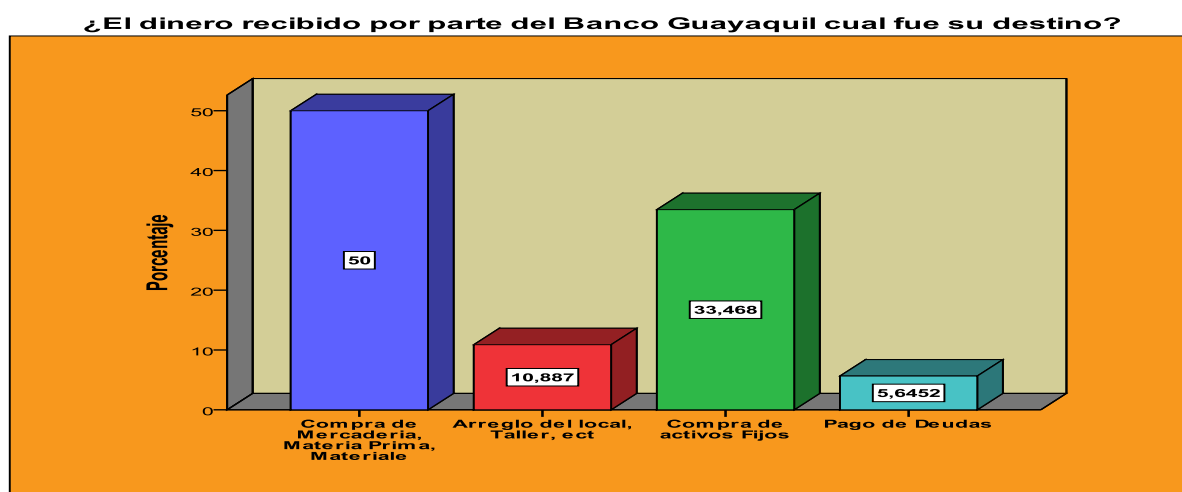
7. El dinero recibido por parte del Banco de Guayaquil, cuál fue el destino

Tabla No 17 ¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Compra de Mercadería, Materia Prima, Materiales	124	50,0	50,0	50,0
	Arreglo del local, Taller, etc.	27	10,9	10,9	60,9
	Compra de activos Fijos	83	33,5	33,5	94,4
	Pago de Deudas	14	5,6	5,6	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico 17 ¿El dinero recibido por parte del Banco de Guayaquil, cuál fue el destino?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

De los microempresarios encuestados y de los cuales obtuvieron microcrédito el principal destino de este con un 50 por ciento fue para la compra de mercadería, materia prima, materiales es decir para capital de trabajo, con un 33 de los por ciento microempresarios el destino del microcrédito fue para la compra de activos fijos en especial de los microempresarios artesanos que realizaron compra de equipos y maquinaria. Otros microempresarios el destino de su financiamiento fue para arreglo de local, taller con un 11 por ciento y con un porcentaje muy pequeño del 6 por ciento de los encuestados el destino su crédito fue para el pago de deudas.

D. Comportamiento de pago del microempresario

1. Las cuotas del microcrédito fueron canceladas al día

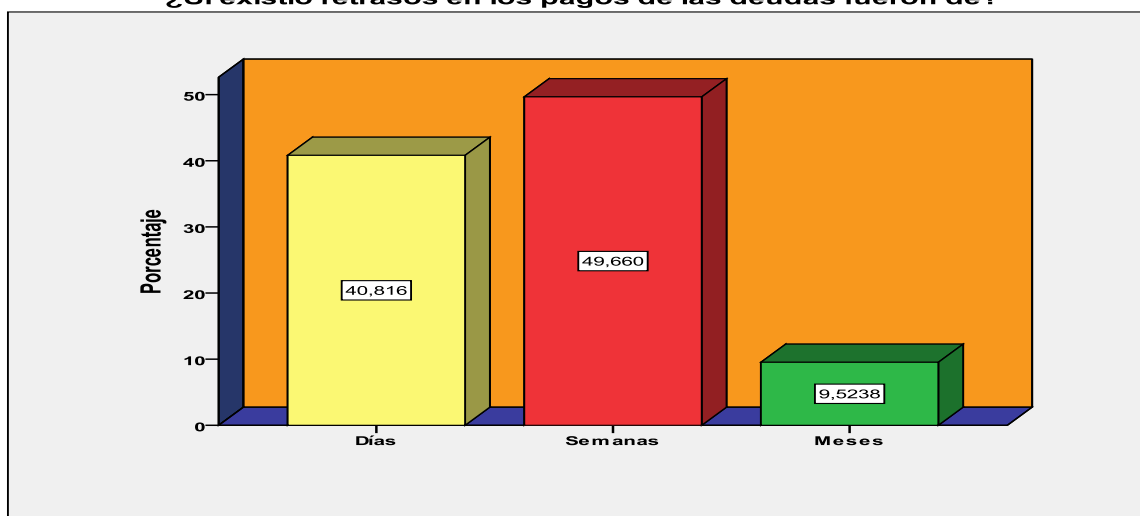
Tabla No 18 ¿Las cuotas del microcrédito fueron canceladas al día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	101	40,7	40,7	40,7
	No	147	59,3	59,3	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Q.

Gráfico No 18 ¿Las cuotas del microcrédito fueron

¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Dentro del estudio del proyecto es importante conocer como fue el comportamiento de pago de los microempresarios clientes del Banco Guayaquil los cuales establecieron su compromiso de pago alrededor del 40 por ciento cumplieron cancelando al día las cuotas en las fechas establecidas con el BG.

En cambio 60 por ciento no cumplieron con el compromisos de pago los cuales hubo retrasos en las cancelaciones de las cuotas por lo que podemos observar en la siguiente gráfica.

2. Si existió retrasos en los pagos de las cuotas fueron de:

Tabla No 19 ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Días	60	24,2	40,8	40,8
	Semanas	73	29,4	49,7	90,5
	Meses	14	5,6	9,5	100,0
	Total	147	59,3	100,0	
Perdidos	Sistema	101	40,7		
Total		248	100,0		

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 19 ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Aquellos microempresarios que no cumplieron con los compromisos de pago con el banco que representan el 60 por ciento de clientes encuestados son 147, que tuvieron retrasos en las cancelaciones de las cuotas establecidas por el banco el 50 por ciento tubos retrasos de semanas, el 41 por ciento de apenas días de retrasos y el 9 por ciento de meses estos últimos clientes ya no podrán operar con el Banco por su mal comportamiento de pago.

3. Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con:

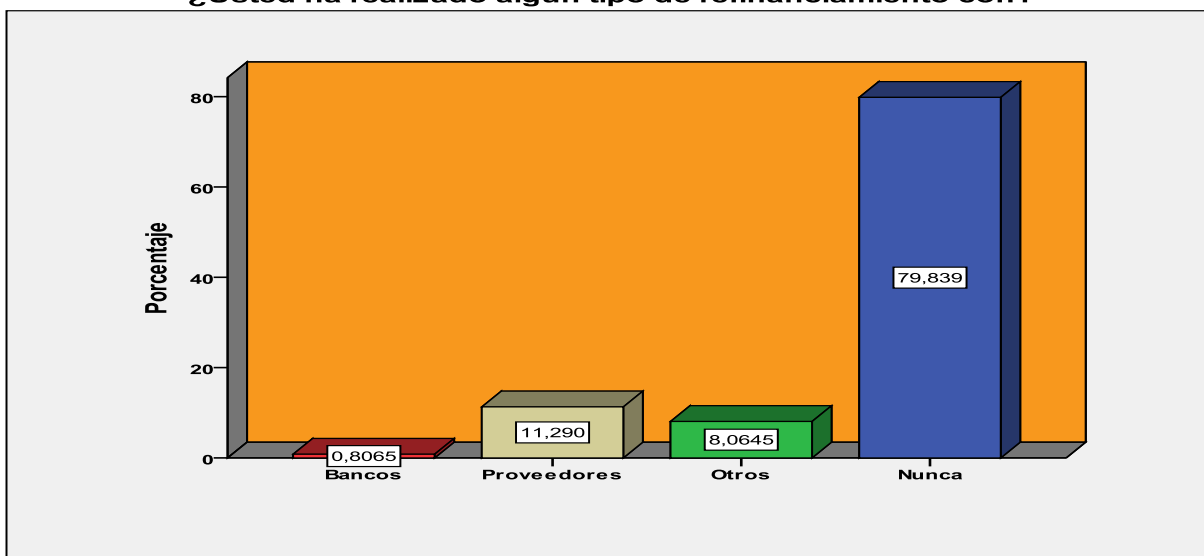
Tabla No 20 ¿Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bancos	2	,8	,8	,8
	Proveedores	28	11,3	11,3	12,1
	Otros	20	8,1	8,1	20,2
	Nunca	198	79,8	79,8	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 20 ¿Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con?

¿Usted ha realizado algún tipo de refinanciamiento con?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Consultados a los microempresarios si tuvieron algún tipo de refinanciamiento con alguna Institución observamos que cerca del 80 por ciento. Nunca ha realizado Refinanciamiento, con lo referente a refinanciamiento con los proveedores el hubo un 11 por ciento, con el indicador de otros que por lo general eran refinanciamientos con Familiares representan el 8 por ciento y menos del 1 por ciento con Instituciones financieras.

E.- Datos de satisfacción del cliente

1. El crédito obtenido le ha ayudado a mejorar su negocio

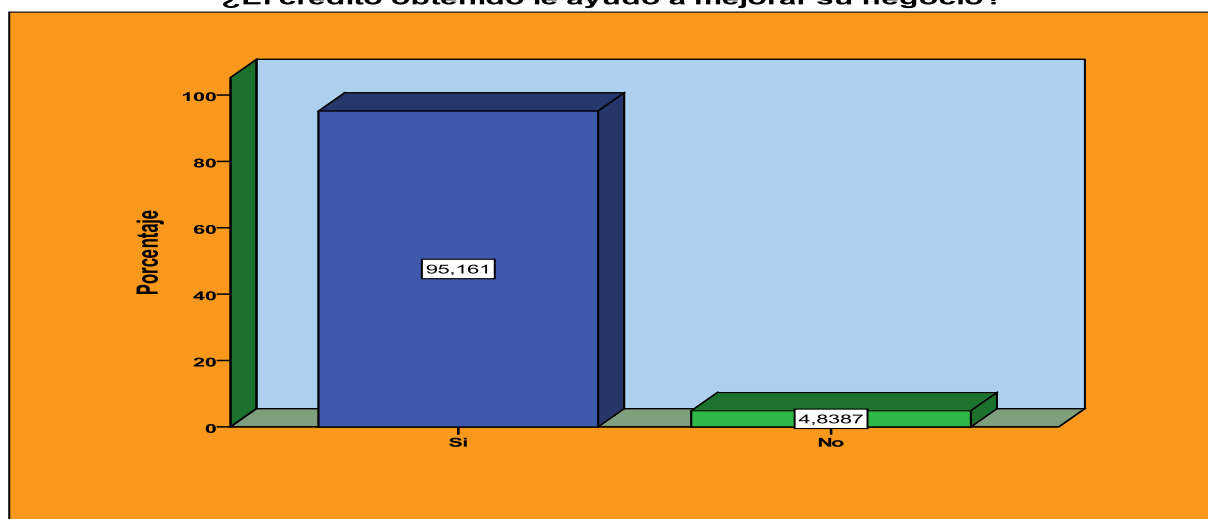
Tabla No 21 ¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	235	94,8	94,8	94,8
	No	12	4,8	4,8	99,6
	4	1	,4	,4	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Grafico No 21 ¿El crédito obtenido le ha ayudado a mejorar su negocio?

¿El credito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Esta constituye una de las preguntas más importantes a evaluar en el proyecto de investigación, ya que el 95 por ciento de los beneficiarios de microcréditos indicaron que el financiamiento obtenido Si le ayudó notablemente a mejorar su negocio en distintas aéreas. Ya que con esta fuente de financiamiento tuvieron capital de trabajo, en especial para poderse proveerse de productos, materiales o materia prima.

Y apenas el 5 por ciento manifestaron que no hubo mejoras obtenidas en su negocio con el financiamiento, por lo general su destino no fue el negocio.

2. En qué nivel considera usted que el crédito le ha beneficiado

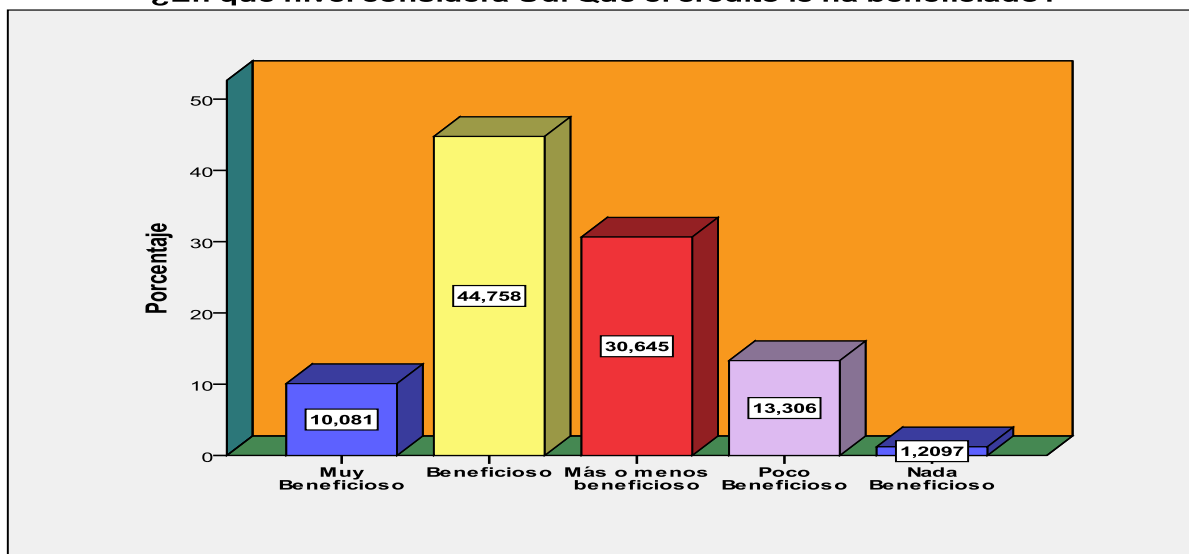
Tabla No 22 ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Beneficioso	25	10,1	10,1	10,1
	Beneficioso	111	44,8	44,8	54,8
	Más o menos beneficioso	76	30,6	30,6	85,5
	Poco Beneficioso	33	13,3	13,3	98,8
	Nada Beneficioso	3	1,2	1,2	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 22 ¿En qué nivel considera usted que el crédito le ha beneficiado?

¿En que nivel considera Ud. Que el credito le ha beneficiado?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo clientes del Banco Guayaquil

De los microempresarios encuestados observamos que más del 55 por ciento consideran que fue Beneficioso la obtención del microcrédito en su negocio, un 30 por ciento de los consultados cree que el beneficioso fue más o menos beneficioso y un 15 por ciento cree que fue poco o nada beneficioso en este grupo se pudo observar que el destino del financiamiento no fue para el crecimiento del negocio sino para cancelar deuda con familiares o entidades no reguladas por el estado.

3. Qué cambios importantes a ha experimentado después del crédito en el negocio

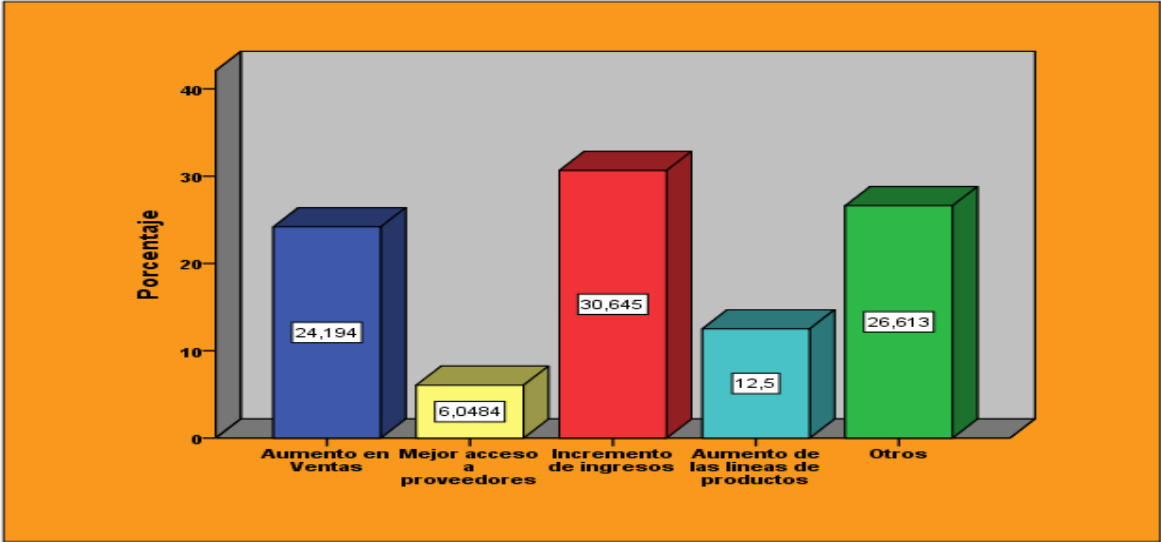
Tabla No 23 ¿Qué cambios importantes ha experimentado después del crédito en el negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aumento en Ventas	60	24,2	24,2	24,2
	Mejor acceso a proveedores	15	6,0	6,0	30,2
	Incremento de ingresos	76	30,6	30,6	60,9
	Aumento de las líneas de productos	31	12,5	12,5	73,4
	Otros	66	26,6	26,6	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 23 ¿Qué cambios importantes a ha experimentado después del crédito en el negocio?

¿Que cambios importantes ha experimentado despues del crédito en el negocio?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Uno de los principales beneficios en lo económico que el financiamiento generó para él negocio de los microempresarios fue el incremento ingresos en un 31 por ciento y por ende el incremento de las ventas con un 24 por ciento, en el indicador *otros* que representa el 26 por ciento fue también significativo ya que los encuestados

manifestaron que con ese financiamiento fue para la mejora del local en lo que tiene que ver con la infraestructura, diseño, etc.

Por su parte el aumento en líneas de productos y el mejor acceso a proveedores constituyen los dos beneficios de menor representatividad con el 13 por ciento y 6 por ciento respectivamente, que a pesar de no ser representativo resulta importante que este tipo de beneficio se presente para esto microempresarios.

4. Considera usted que los servicios financieros del Banco de Guayaquil ha llenado sus expectativa

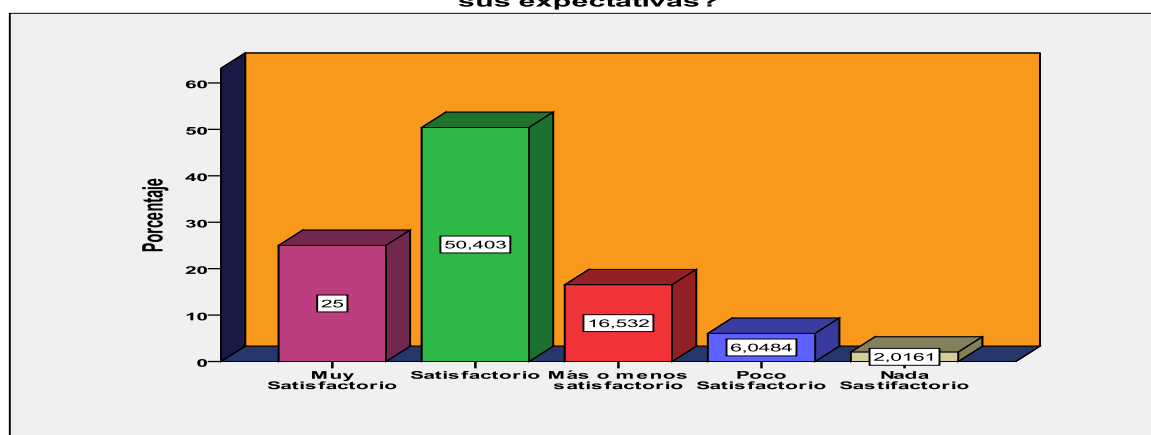
Tabla No 24 ¿Considera Ud. que los servicios financieros del Banco Guayaquil han llenado sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Satisfactorio	62	25,0	25,0	25,0
	Satisfactorio	125	50,4	50,4	75,4
	Más o menos satisfactorio	41	16,5	16,5	91,9
	Poco Satisfactorio	15	6,0	6,0	98,0
	Nada Satisfactorio	5	2,0	2,0	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 24 ¿Considera usted que los servicios financieros del Banco de Guayaquil ha llenado sus expectativa?

¿Considera Ud. que los servicios financieros del Banco Guayaquil han llenado sus expectativas?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada a los microempresarios clientes del Banco Guayaquil sobre las expectativas de satisfacción luego de haber obtenido el microcrédito el 75 por ciento manifestaron que se encuentran Satisfechos, el 17 por ciento manifestó que su expectativas fueron más o menos satisfechas y apenas el 8 por ciento entre poco o nada satisfechas.

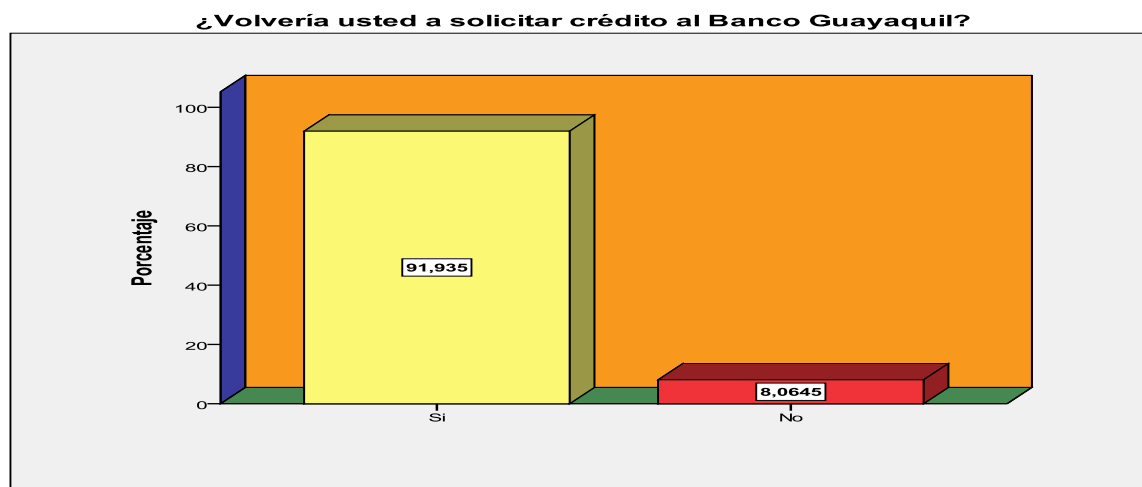
5. Volvería usted a solicitar crédito al Banco de Guayaquil

Tabla No 25 ¿Volvería usted a solicitar crédito al Banco Guayaquil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	228	91,9	91,9	91,9
	No	20	8,1	8,1	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 25 ¿Volvería usted a solicitar crédito al Banco de Guayaquil?



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En la última pregunta que fue dirigida a los microempresarios clientes el Banco Guayaquil para conocer si volverían a solicitar crédito con el Banco, el 92 por ciento manifestó que si volvería a solicitar un microcrédito, lo cual va de la mano con la

pregunta anterior sobre si llenaron las expectativas del microempresario con el financiamiento el cual su aceptación fue del 92 por ciento.

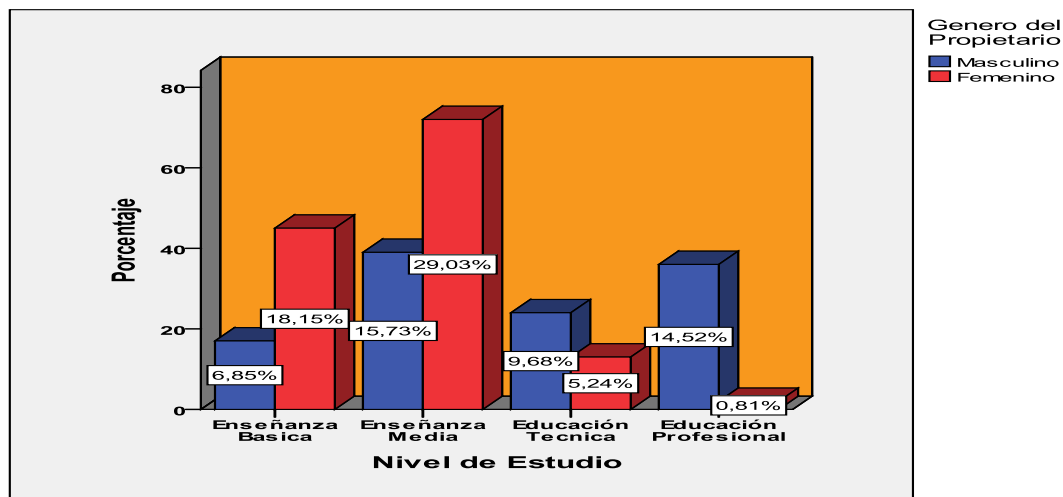
Análisis entre variables

Tabla No 26 Tabla de contingencia Genero del Propietario * Nivel de Estudio

		Nivel de Estudio				Total
		Enseñanza Básica	Enseñanza Media	Educación Técnica	Educación Profesional	
Masculino	Recuento	17	39	24	36	116
	% dentro de Genero del Propietario	14,7%	33,6%	20,7%	31,0%	100,0%
	% dentro de Nivel de Estudio	27,4%	35,1%	64,9%	94,7%	46,8%
Femenino	Recuento	45	72	13	2	132
	% dentro de Genero del Propietario	34,1%	54,5%	9,8%	1,5%	100,0%
	% dentro de Nivel de Estudio	72,6%	64,9%	35,1%	5,3%	53,2%
Total	Recuento	62	111	37	38	248
	% dentro de Genero del Propietario	25,0%	44,8%	14,9%	15,3%	100,0%
	% dentro de Nivel de Estudio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quedo

Gráfico No 26 Genero del Propietario * Nivel de Estudio



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quedo

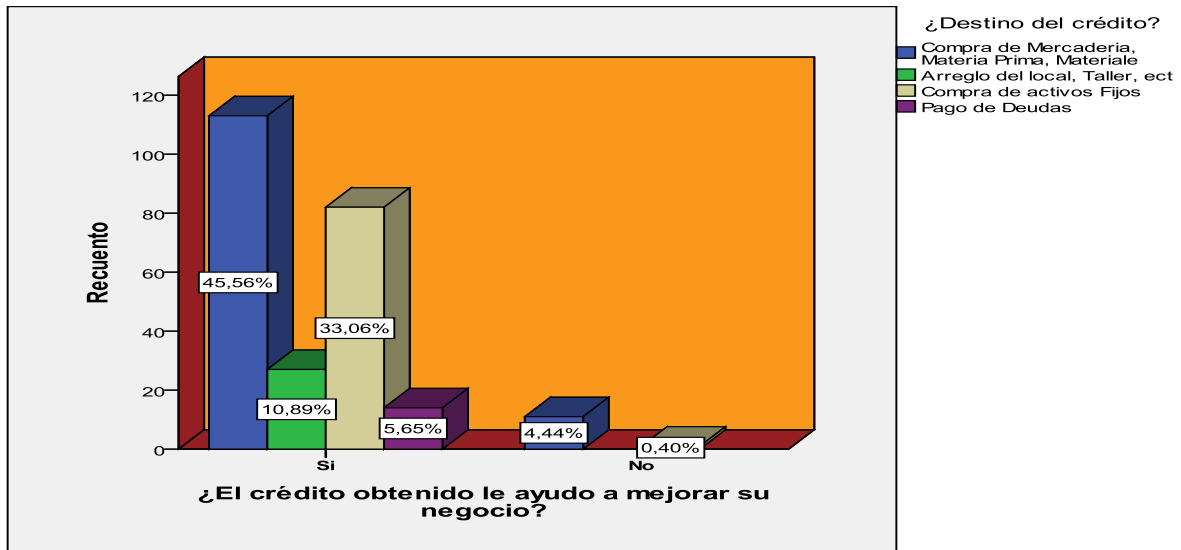
Los resultados de la investigación con el cruce de variables del género y nivel de estudios entre los microempresarios, fueron que un 30 por ciento las mujeres microempresarias tienen un nivel de educación media, mientras que los hombres tienen un nivel de educación profesional con un 14 por ciento.

Tabla No 27 Mejora de negocios vs destino del dinero recibido

¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?		¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?				Total
		Compra de Mercadería, Materia Prima, Materiales	Arreglo del local, Taller, etc.	Compra de activos Fijos	Pago de Deudas	
Si	Recuento	113	27	82	14	236
	% dentro de ¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?	47,9%	11,4%	34,7%	5,9%	100,0%
	% dentro de ¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?	91,1%	100,0%	98,8%	100,0%	95,2%
No	Recuento	11	0	1	0	12
	% dentro de ¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?	91,7%	,0%	8,3%	,0%	100,0%
	% dentro de ¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?	8,9%	,0%	1,2%	,0%	4,8%
Total	Recuento	124	27	83	14	248
	% dentro de ¿El crédito obtenido le ayudo a mejorar su negocio?	50,0%	10,9%	33,5%	5,6%	100,0%
	% dentro de ¿El dinero recibido por parte del Banco Guayaquil cual fue su destino?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 27 Mejora de negocios vs destino del dinero recibido



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

En esta gráfica se entiende que el 95 por ciento de los microempresarios que manifestaron que el crédito obtenido si le ayudó en el negocio, siendo el mayor porcentaje el destino del financiamiento con un 46 por ciento para la compra de mercadería, materia prima o materiales, para compra de activos fijos fue del 33 por ciento, el 10 por ciento fue para arreglo de local o taller y un porcentaje menor al 6 por ciento fue el destino del crédito para pago de deuda.

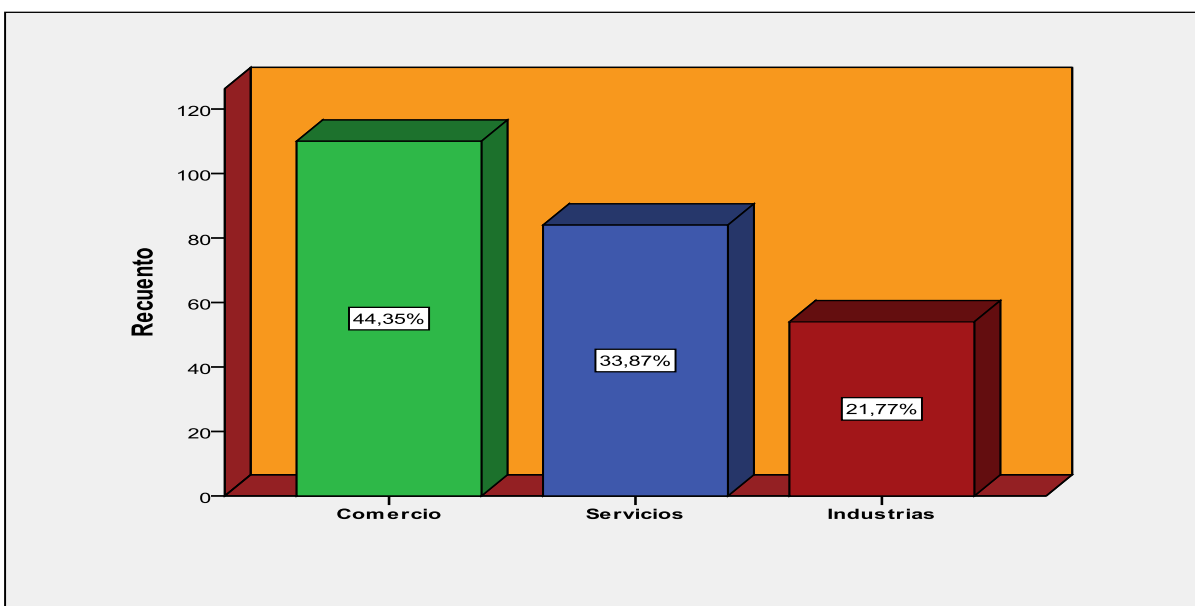
Análisis entre variables

Tabla No 28 Usted ha que accedió a un Microcrédito vs Actividad a la que se dedica

Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil		Actividad a la que se dedica			Total
		Comercio	Servicios	Industrias	
Si	Recuento	110	84	54	248
	% dentro de ¿Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil?	44,4%	33,9%	21,8%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	110	84	54	248
	% dentro de ¿Usted ha accedido a un Microcrédito en el Banco Guayaquil?	44,4%	33,9%	21,8%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico 28 Usted ha accedió a un Microcrédito vs Actividad a la que se dedica



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

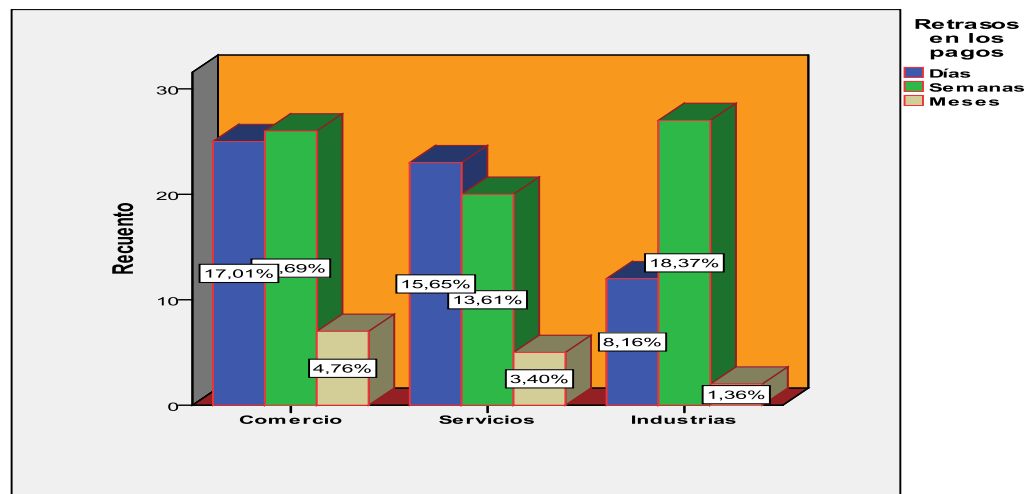
Del cruce de variables de los microempresarios que accedieron al microcrédito del Banco Guayaquil y en el sector donde se desenvuelven, observamos que los sector de comercio es el que más ha solicitado este financiamiento con un 44 por ciento, servicios el 34 por ciento mientras que el sector industrial es que menor presencia en este financiamiento con el 22 por ciento.

Tabla No 29 Tabla de contingencia actividad a la que se dedica vs si existió retrasos en los pagos

		¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?			Total
		Días	Semanas	Meses	
Comercio	Recuento	25	26	7	58
	% dentro de Actividad a la que se dedica	43,1%	44,8%	12,1%	100,0%
	% dentro de ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	41,7%	35,6%	50,0%	39,5%
Servicios	Recuento	23	20	5	48
	% dentro de Actividad a la que se dedica	47,9%	41,7%	10,4%	100,0%
	% dentro de ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	38,3%	27,4%	35,7%	32,7%
Industrias	Recuento	12	27	2	41
	% dentro de Actividad a la que se dedica	29,3%	65,9%	4,9%	100,0%
	% dentro de ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	20,0%	37,0%	14,3%	27,9%
Total	Recuento	60	73	14	147
	% dentro de Actividad a la que se dedica	40,8%	49,7%	9,5%	100,0%
	% dentro de ¿Si existió retrasos en los pagos de las deudas fueron de?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 29 actividad de los microempresarios vs Si existieron retrasos en los pagos



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

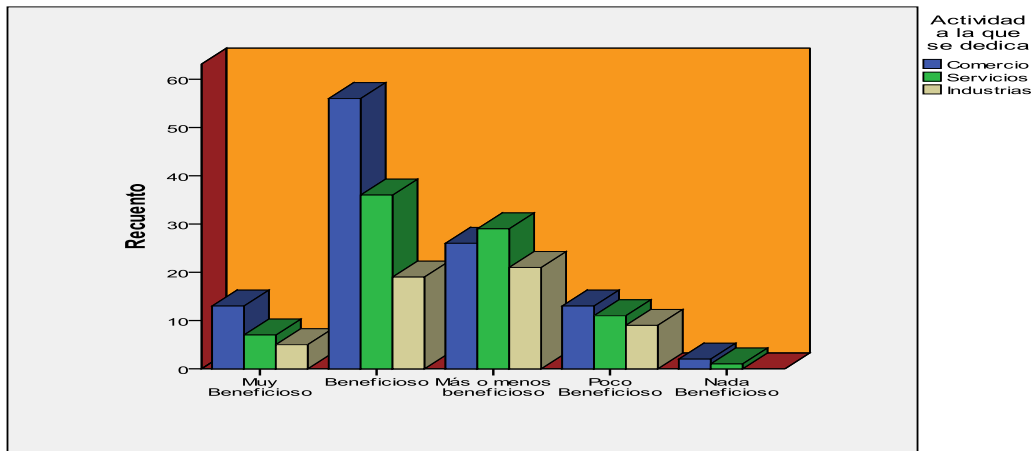
En esta gráfica nos refleja el comportamiento de pago que tienen los microempresarios dependiendo a su actividad donde se desenvuelven, observamos que en sector comercial es donde refleja mayor atrasos en sus compromisos de pagos con el 40 por ciento, servicios 32 por ciento y sector donde existe mayor responsabilidad en sus obligaciones contraídas con el banco es el industrial con un 28 por ciento.

Tabla No 30 Tabla de contingencia Actividad a la que se dedica * ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?

		Actividad a la que se dedica			Total
		Comercio	Servicios	Industrias	
Muy Beneficioso	Recuento	13	7	5	25
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	52,0%	28,0%	20,0%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	11,8%	8,3%	9,3%	10,1%
Beneficioso	Recuento	56	36	19	111
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	50,5%	32,4%	17,1%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	50,9%	42,9%	35,2%	44,8%
Más o menos beneficioso	Recuento	26	29	21	76
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	34,2%	38,2%	27,6%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	23,6%	34,5%	38,9%	30,6%
Poco Beneficioso	Recuento	13	11	9	33
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	39,4%	33,3%	27,3%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	11,8%	13,1%	16,7%	13,3%
Nada Beneficioso	Recuento	2	1	0	3
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	1,8%	1,2%	,0%	1,2%
Total	Recuento	110	84	54	248
	% dentro de ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?	44,4%	33,9%	21,8%	100,0%
	% dentro de Actividad a la que se dedica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Gráfico No 30 Actividad a la que se dedica vs En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado



Fuente: Encuestas empleadas a Microempresarios de la ciudad de Quevedo

Con respecto al sector de los microempresarios que manifestaron donde más sintieron más beneficioso, son el sector del comercio ya que son los de mayor porcentaje que solicitaron este financiamiento, en el sector de servicios observamos que los microempresarios sienten también un considerable beneficio.

De esta manera se culmina con el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a una muestra de 248 microempresarios clientes del Banco Guayaquil de la sucursal Quevedo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Está bien celebrar el éxito pero es más importante prestar atención a las lecciones del fracaso.

Bill Gates

5.1 CONCLUSIONES

A modo de resumen, en este capítulo se va a exponer las principales conclusiones del presente trabajo de investigación y los resultados obtenidos en la Gestión crediticia y su incidencia en el desarrollo socio-económico de los clientes del segmento de microcrédito del Banco de Guayaquil del cantón Quevedo año 2014.

- El Banco de Guayaquil cuenta con un número importante de clientes a nivel micro-empresarial, además estos están agrupados en asociaciones, gremios, sindicatos, Cámara de Comercio o de la pequeña industria, sin embargo no en un número importante, la mayoría de los negocios de la zona siguen siendo informal, contando solo con el sistema RISE por lo que se debe concientizar en este sentido y mostrar los beneficios que pueden tener al formalizarse.
- En la pregunta No 6 de sobre los datos de financiamiento de los microempresarios tenemos que la principal restricción que se identificó en la investigación es que el gestor de microcrédito del Banco Guayaquil, solicita a los clientes por créditos superiores a los \$3.000 (política de la institución crediticia) el cliente debe tener garantía real o quirografaria, siendo esto una dificultad para los microempresarios al acceder al crédito, puesto que la tramitología se complica generando costos y pérdida de tiempo. En este sentido en esta investigación determina que los créditos menores a \$ 3,000 son los de mayor interés por la facilidad del mismo, sin embargo este montón resulta en la mayoría de las veces insuficientes para el objetivo trazado.
- Se revisó la información de los clientes del año 2014 que mantiene el Banco Guayaquil Sucursal Quevedo de los productos financieros de mayor demandan por parte de los microempresarios, cuya información refleja que el 95 por ciento mantienen crédito vigente con el Banco y con el mismo porcentaje tienen cuenta de ahorros, que un 13 por ciento ofrecen el servicio del Banco del Barrio a su sector donde están ubicados los negocios de los microempresarios, que un 15

por ciento cuentan con el productos de Micro seguro que es un seguro exclusivamente para los negocios de los microempresarios cuya cobertura es contra incendios, desastres naturales y robo, que un 10 por ciento de total de clientes microempresarios tiene tarjeta de crédito con el Banco Guayaquil y con un porcentaje menor con un 5 por ciento mantienen cuenta corriente.

- En el análisis a las estructuras organizacionales de las microempresas que son clientes del Banco de Guayaquil de Sucursal Quevedo, se observa que son negocios familiares en un 100 por ciento que la edad promedio de ellos es de 35 años, que un porcentaje del 55 por ciento son direccionada por mujeres, que la mayor parte de las microempresarios se desenvuelven en el sector del comercio con un 45 por ciento, que el 80 por ciento tiene un tiempo de actividad de 6 años en adelante, que el 75 por ciento genera empleo tanto fijo como temporal, que un porcentaje similar están asegurados tanto los microempresarios como sus empleados con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que nivel de formación educativa es de bachillerato o nivel media. Que el 80 por ciento de los microempresarios se encuentran agrupados en asociaciones, cámaras o gremios.
- El Desarrollo Socioeconómico que han tenido los clientes del Banco de Guayaquil después de haber obtenido el financiamiento se observa en primer lugar, que el destino del crédito en un 94 por ciento de los microempresarios si fue destinado para su negocios, por tal razón el 95 por ciento de los microempresarios si observo una mejora considerable en su actividad, por tal razón el 80 por ciento de clientes han obtenido más de una vez un microcrédito en el cual se vio reflejado en el aumento de ventas y por ende el ingreso económico del microempresario.

5.2 RECOMENDACIONES

- A pesar de las cifras positivas y el impacto que tiene el producto de microcrédito del Banco Guayaquil en sus clientes en la generación de mayores ingresos a los propietarios de los negocios, se debe realizar también una evaluación más global para analizar desde el punto de vista social la importancia y beneficios que el microcrédito genera en los microempresarios.
- El Banco Guayaquil que oferta microcréditos, a través de sus oficiales debería establecer relaciones de largo plazo convirtiéndose en verdaderos asesores de quienes demandan este tipo de financiamiento, a través de seguimientos continuos, educación crediticia y financiera, etc., y así asegurarse de un uso efectivo de los recursos obtenidos a través del financiamiento. De tal manera que se pueda generar un proceso de beneficioso tanto al banco como al microempresario.
- Se debe hacer un análisis más especializado de las necesidades que cada microempresarios tiene, dependiendo al sector donde se desenvuelve generando programas de productos financieros dirigidos exclusivamente a los microempresarios de tal manera que estos servicios financieros sean efectivos y se conviertan en un impulso al desarrollo tanto económico como social de sus clientes.
- Al existir muchas Instituciones Financieras ya sean estas regaladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador o por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en nuestra ciudad ofertando el mismo servicio financiero que es el Microcrédito, el Banco Guayaquil debería de canalizar nuevas formas de financiamiento a través de productos financieros innovadores acordes a los segmentos donde se desenvuelven los microempresarios sean estos industriales, comercio o servicios.

- Una de las nuevas herramientas de financiamiento que realizan los microempresarios y donde existen este modelo de éxito tanto en países como Bolivia y Perú es el Micro leasing que es una herramienta de financiamiento que se utiliza para financiar inversiones de largo plazo de activo fijo - bienes productivos. Todo lo que permite aun microempresario producir. En otras palabras es el servicio de alquiler
- Otra herramienta de financiamiento que también utilizan las microempresas en otros países y él puede ofertar a los microempresarios es el micro factoring que es un mecanismo financiero que les permite a los microempresarios obtener liquidez a partir de las facturas generadas a sus clientes, para que esta liquidez se convierta en capital de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, C. R. (2007). *Sistema Financiero*. Quito: Publigráficas Jokama.
- Ávila Funes, J. A. (12 de Marzo de 2013). *innsz.mx*. Recuperado el 23 de Febrero de 2016, de <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>
- Banco Central del Ecuador. (06 de 05 de 2009). <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>.
- Banco Central del Ecuador. (25 de Noviembre de 2015). <http://contenido.bce.fin.ec/>. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Banco Central del Ecuador. (25 de Noviembre de 2015). <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016
- Banco Guayaquil. (2015). <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/conozcanos.asp>. Recuperado el 22 de 02 de 2016
- Banco Guayaquil. (2015). <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/conozcanos.asp>.
- Banco Guayaquil. (2015). <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/conozcanos.asp>. Recuperado el 05 de 04 de 2016
- Berger, M., Lara, G., & Miller, T. (2007). *El Boon d elas Microfinanzas, El modelo Latinoamericano visto desde adentro*. Washington, DC: IDB Bookstore.
- Brun, X., Elvira, O., & Moya, M. (2010). *Como Interpretar la Información económica*. Barcelona: Profit .
- Calderon, S. J. (28 de Enero de 2016). *Perspectivas Economicas 2016*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Chiriboga, L. (2007). *Sistema Financiero*. Quito: Jokama.
- Chiriboga, L. (2007). *Sistema Financiero*. Quito: Jokama.
- Chiriboga, L. (2007). *Sistema Financiero*. Quito: Jokama.
- Club Ensayos. (03 de 04 de 2015). *Crecimiento Economico*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CrecimientoEconomico/2427726.html>
- Coraggio, J. L. (2011). *Economia Social y Solidaria - El trabajo antes que el capital*. Quito: Ediciones Abya-Yala.

- Corporativo SERCA. (17 de Mayo de 2013). <http://corporativoserca.com/blog/que-es-un-estudio-socioeconomico-cual-es-el-contenido-y-que-tipos-de-socioeconomicos-existen/>. Recuperado el 2016 de Febrero de 2016
- Creditos y Cobranzasdinero.blogspot.com. (2010). <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestiondecritos.html>
- Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y Microcredito en Latino America*.
- Departamento de Desarrollo Económico y Social Organización de las Naciones Unidas. (2000). *El Estado Mundial de la Agricultura y la Alimentacion*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/x4400s/x4400s06.htm>
- Diario La Hora. (07 de 10 de 2013). http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101572396/-1/Quevedo%3A_Su_historia,__producci%C3%B3n_y__crecimiento_comercial.html#.VstmsH3hBdg. Recuperado el 22 de 02 de 2016, de http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101572396/-1/Quevedo%3A_Su_historia,__producci%C3%B3n_y__crecimiento_comercial.html#.VstmsH3hBdg.
- Directorio del Banco Central. (06 de 05 de 2009). *Banco Central del Ecuador* . Recuperado el 22 de 02 de 2016, de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>
- DOCUMENTO ELABORADO POR EQUIPO TÉCNICO MIES: Eco. Milton Maya. (s.f.). http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf. Recuperado el 22 de 02 de 2016, de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf.
- eco-finanzas. (s.f.). Obtenido de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DESARROLLO_ECONOMICO.htm
- El Comercio. (22 de Abril de 2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. *El comercio*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>
- es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). *Credito*. Recuperado el 22 de Febero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>
- es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). *es.wikipedia.org*. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

es.wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). <https://es.wikipedia.org/>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

expansion.com. (22 de Enero de 2016). <http://www.expansion.com/>. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/crecimiento-economico.html>

Ferrari, R. (15 de 07 de 2007). *Macroeconomía. Teoría del Crecimiento y el desarrollo económico*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos32/teoria-crecimiento/teoria-crecimiento.shtml>

Figuerola, I. (03 de 12 de 2013). *Las Microfinanzas en Venezuela*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4736454.pdf>

Fundación Iberoamericana para el Desarrollo | FIDE. (2011). *V Cumbre Mundial del Microcredito*. Valladolid - España: Gráficas AKASA.

Gutierrez Goiria, J. (2009). *Microfinanzas y desarrollo, situación actual, debates y perspectiva*. Bilbao: Creative Commons.

Hernandez, S., Rodriguez, A., & Martinez, P. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Mexico: MC-Graw-Hill/ Interamericana Editoriales S.A.

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf. (s.f.).

<http://www.significados.com/>. (s.f.). <http://www.significados.com/gestion/>. Recuperado el 14 de enero de 2015, de <http://www.significados.com/>

Jacome, H., Ferraro, E., & Sanchez, J. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana una alternativa para el desarrollo*. Quito: FL\CSO, Sede Ecuador .

Jorge, U. G. (s.f.). <http://www.expansion.com/diccionario-economico/crecimiento-economico.html>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de 2016.

- Mankiw, G. (2009). *Principios de Economía*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Mankiw, G. (2009). *Principios de la Economía*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Mariño, W. (2010). *100 Indicadores para controlar tu pequeña empresa*. Quito: Grupo Santillana S.A.
- Mariño, W. (2010). *100 Indicadores para controlar tu pequeña empresa*. Quito: Grupo Santillana S.A.
- Mariño, W. (2010). *100 Negocios familiares de baja inversión*. Quito: Grupo Santillana S.,
- Mariño, W. (2010). *100 Negocios familiares de baja inversión*. Quito: Grupo Santillana S.A.
- Mariño, W. (2010). *Negocios Familiares de Baja Inversion*. Quito: Grupo Santillana S.A.
- marketingyfinanza. (16 de 03 de 2014). <http://www.marketingyfinanzas.net/>. Recuperado el 13 de Abril de 2016, de <http://www.marketingyfinanzas.net/2014/03/diferencia-entre-crecimiento-y-desarrollo-economico/>
- marketingyfinanzas. (16 de Marzo de 2014). <http://www.marketingyfinanzas.net/>. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <http://www.marketingyfinanzas.net/2014/03/diferencia-entre-crecimiento-y-desarrollo-economico/>
- Mochon, F. (2006). *Principios de la Economía Tercera Edición*. Madrid: MC-GRAW-HILL/ Interamericana de España S.A.
- Moore, L., Petty, & Palich. (2010). *Administración de la Pequeña Empresa*. Mexico D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Patiño, O. A. (2008). *Microcredito Historia y Experiencias Exitosas de su Implemetación en America Latina*. Bogota - Colombia: Revista de Admintración de la Escuela de Negocios.
- Patiño, O. A. (2008). *Microcredito Historias y Experiencias Existosas de su implementación en America Latina*. Bogota - Colombia: Escuela de Adminitsrcación de Negocios.
- Quijano, G. (16 de 03 de 2014). *Diferencia entre Crecimiento y Desarrollo Economico* . Obtenido de <http://www.marketingyfinanzas.net/2014/03/diferencia-entre-crecimiento-y-desarrollo-economico/>
- Red Financiera BAC - CREDOMATIC. (2008). *Libro Maestro de Educacion Financiera* . Costa Rica: Innova Technology, S.A.
- Redacción Ejemplode.com, a. 2. (2013). http://www.ejemplode.com/59-finanzas/2940-ejemplo_de_estudio_socioeconomico.html. Recuperado el 22 de 02 de 2016

SBS. (20 de Octubre de 2005).

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf. Recuperado el 2016 de Febrero de 2016

Significados.com. (2013). <http://www.significados.com/>. Recuperado el 18 de Enero de 2016, de <http://www.significados.com/gestion/>: <http://www.significados.com/>

Significados .com. (2013). <http://www.significados.com/gestion/>. Recuperado el 18 de Enero de 2016, de <http://www.significados.com/>

Significados.com. (2013). <http://www.significados.com/>. Recuperado el 14 de enero de 2016, de <http://www.significados.com/>

Significados.com. (2013). <http://www.significados.com/>. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://www.significados.com/gestion/>

Significados.com. (2013). <http://www.significados.com/>. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://www.significados.com/gestion/>

Significados.com. (2013). <http://www.significados.com/>. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://www.significados.com/gestion/>

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (09 de Diciembre de 2003). *NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_II.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (20 de Octubre de 2005).

<http://www.sbs.gob.ec/>. Recuperado el 13 de Abril de 2016, de <http://www.sbs.gob.ec/>: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>. Obtenido de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=68

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA. (27 de 02 de 2012). <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>. Recuperado el 22 de 02 de 2016

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de 2014). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 13 de Abril de 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>

The Economist. (2008). *Analisis de los Indicadores Economicos*. Buenos Aires.

The Economist. (2008). *Economia Moderna Caracteristicas, Hechos y Protagonistas*. Buenos Aires: Simon Cox.

Uxó González, J. (2016). <http://www.expansion.com/diccionario-economico/crecimiento-economico.html>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016

victorgarciaprofe.blogspot.com. (16 de Octubre de 2012).
<http://victorgarciaprofe.blogspot.com/2012/10/desarrollo-socioeconomico.html>. Recuperado el 22 de Febrero de 2016

wikipedia.org. (21 de Enero de 2016). *Credito o contrato de credito* . Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

wikipedia.org. (09 de Febrero de 2016). [https://es.wikipedia.org/wiki/Quevedo_\(Ecuador\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Quevedo_(Ecuador)).
Recuperado el 22 de Febrero de 2016, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Quevedo_\(Ecuador\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Quevedo_(Ecuador)).

ANEXOS

Anexo 1 Proceso del Microcrédito

Proceso del Microcredito



Anexo 2 Organigrama del área de microcrédito

Anexo 2 Organigrama del área de Microcrédito

Vicepresidente de Banca Transaccional



Gerente Nacional de Microcrédito



Supervisores de Microcréditos



Oficiales de Microcrédito



Asistente de Microcrédito

ANEXO 3 Colocación de microcrédito en la ciudad de Quevedo

Para tener un enfoque del volumen de créditos que se otorgan en cada tipo de cartera en la ciudad de Quevedo y de manera especial para determinar el impacto que tienen los créditos para la microempresa a continuación se incluye una Figura con la colocación del volumen de créditos desde el año 2014.

Según los datos estadísticos de la Superintendencia de Bancos y Seguros las colocaciones de microcrédito en la ciudad de Quevedo en el año 2014 fueron por \$ 15.994.706.

2.2.37 Colocación por monto del Microcrédito en el cantón Quevedo en el año 2014

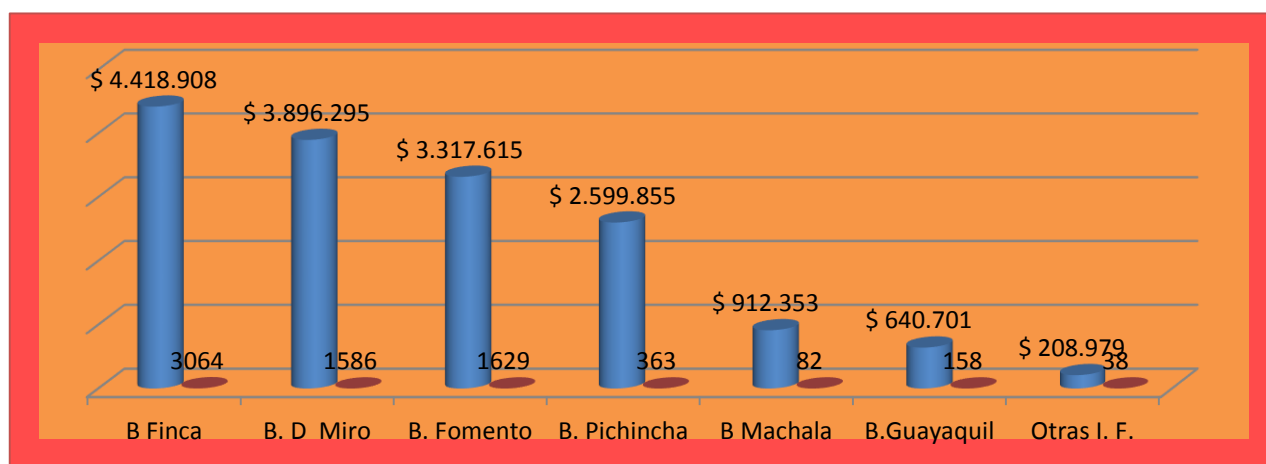
Tabla 31 Colocación por monto del Microcrédito

Bancos	Monto	No Operaciones
Banco Finca	\$ 4.418.908,00	3064
Banco D Miro	\$ 3.896.295,00	1586
Banco de Fomento	\$ 3.317.615,00	1629
Banco Pichincha	\$ 2.599.855,00	363
Banco Machala	\$ 912.353,00	82
Banco Guayaquil	\$ 640.701,00	158
Otras I. F.	\$ 208.979,00	38

Volumen de microcrédito colocado en Quevedo año 2014

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

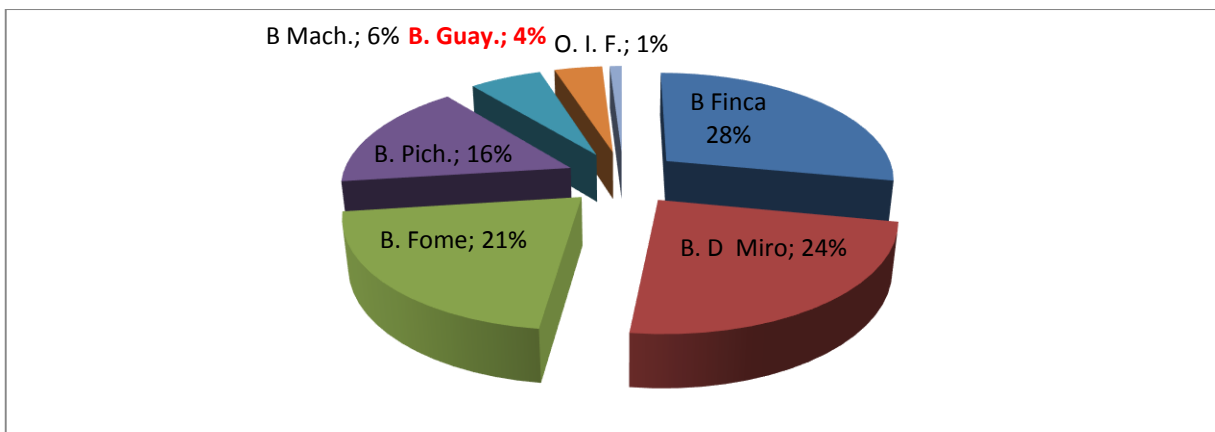
Gráfico 31 Volumen de crédito colocado



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador 2014

Anexo 4 Participación de Mercado del microcrédito en la ciudad de Quevedo

Gráfico 32 Participación de Mercado



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros 2014

Como se observa en la cuadro 1, las colocaciones de microcrédito en la ciudad de Quevedo son lideradas por Instituciones que fueron creadas para ejecutar Programa de Microfinanzas, en cual al inicio se constituyeron como fundaciones con ayuda de Organizaciones no Gubernamentales con la creciente demanda de nuevos servicios financieros solicitados por sus clientes, que bajo la figura de fundación no podía ofrecerlos estas fundaciones tomaron la decisión de formalizarse como Sociedades Financieras y se constituyeron como Banco Finca y Banco D-Miro

La Institución Pública también tiene una considerable participación de mercado, ya que con cambio de Matriz Productiva las pequeñas empresas buscan financiamiento en especial para darle un valor agregado a sus productos o servicios ofrecidos a sus clientes y por la tasas de interés que mantiene en especial el Banco de Fomento que oscilan entre el 11% al 15% según el área donde se desenvuelvan los microempresarios, además de los plazos que le otorga la Banca Pública son más amplios a los que otorga la Banca Privada.

La Banca Privada en este segmento es liderada por el Banco Pichincha la cual su brazo derecho en este segmento es Credi Fe Desarrollo Micro empresarial S.A., subsidiaria del Banco Pichincha, que fue creada con el fin de prestar servicios

financieros integrales, orientados al desarrollo del sector micro empresarial ecuatoriano.

Banco de Guayaquil cerro en el año 2014 con un monto de colocaciones de \$640.701 teniendo una participación de mercado en este segmento del 4%, al parecer se puede considerar muy baja esta participación en colocaciones, pero si se compara a las colocaciones que ha tenido el Banco de Guayaquil Sucursal Quevedo desde que comenzó con su operaciones financieras en este segmento que fue desde el mes de Agosto del 2011 se puede observar un crecimiento considerable de sus colocaciones en este segmento.

Tabla No 32 Volumen de crédito colocado

Año	Monto	No Operaciones
2011	\$ 54.928	14
2012	\$ 212.500	50
2013	\$ 234.500	61
2014	\$ 640.701	158

Cuadro #32 Volumen de microcrédito colocado Banco de Guayaquil en Quevedo

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

Tabla No 33 Evolución del microcrédito Banco Guayaquil

Año	Monto	%Crecimiento
2011	\$ 54.928	0%
2012	\$ 212.500	287%
2013	\$ 234.500	10%
2014	\$ 640.701	173%

Cuadro #33 Crecimiento de microcrédito colocado Banco de Guayaquil en Quevedo

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

Grafico No 33 Evolución del microcrédito Banco Guayaquil

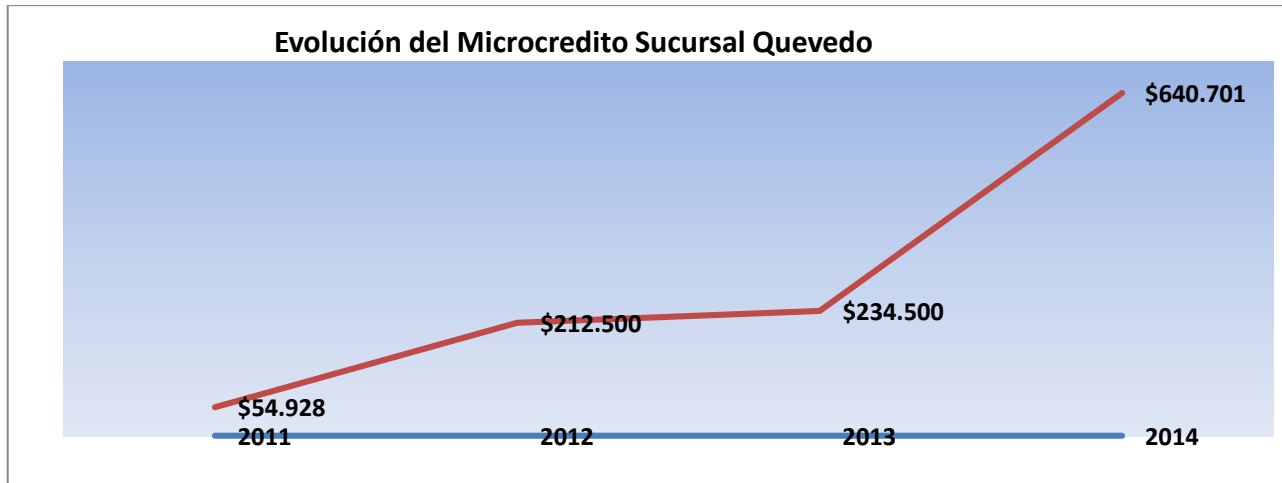


Grafico #33 Evolución del volumen de microcrédito colocado en Quevedo año 2011, 2012, 2013, 214

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

Anexo 5 Evolución de la colocación del Microcrédito en la Sucursal Quevedo

En el mes de agosto del 2011 el Banco Guayaquil Sucursal Quevedo comenzó con la colocación del producto financiero microcrédito con un oficial que cubría la zona de Quevedo a diciembre de ese año se terminó colocando la cantidad de \$54.928.

En el año siguiente a diciembre del 2012 hubo un crecimiento significado del (287%) esto se debió al impulso que le dio el Banco de Guayaquil al producto financiero con la asignación de clientes microempresarios que tenían los oficiales de crédito en su cartera al nuevo oficial del microcrédito.

Al año siguiente en el 2013 el crecimiento fue del 10% este crecimiento ya fue más razonable y se ajustaba al crecimiento que tenía previsto el Banco de Guayaquil.

En el año 2014 la cartera de microcrédito tuvo un crecimiento fue del 173% esto se debió al aumento de un oficial de microcrédito más para este segmento que se realizó en ese año que fueron 2 oficiales y el cambio de los procesos de microcrédito con la implementación de la Fábrica de Crédito.

En el año 2014 la evolución mensual del microcrédito en la Sucursal Quevedo tuvo considerables crecimiento en especialmente en el después del primer trimestre ya que en esa fecha comenzó la colocación del segundo oficial de microcrédito en la

sucursal por eso hubo un crecimiento considerable en mes de abril y el cual se mantuvo en los siguientes meses.

Tabla No 34 Evolución mensual de colocación del Microcrédito de la Sucursal Quevedo en el año 2014.

MESES	MONTO
Enero	\$ 26.000
Febrero	\$ 30.000
Marzo	\$ 28.000
Abril	\$ 54.000
Mayo	\$ 93.000
Junio	\$ 57.100
Julio	\$ 62.500
Agosto	\$ 66.032
Septiembre	\$ 48.500
Octubre	\$ 70.500
Noviembre	\$ 37.726
Diciembre	\$ 67.343
Total	\$ 640.701

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

Grafico No 34 Evolución mensual de colocación del Microcrédito de la Sucursal Quevedo en el año 2014

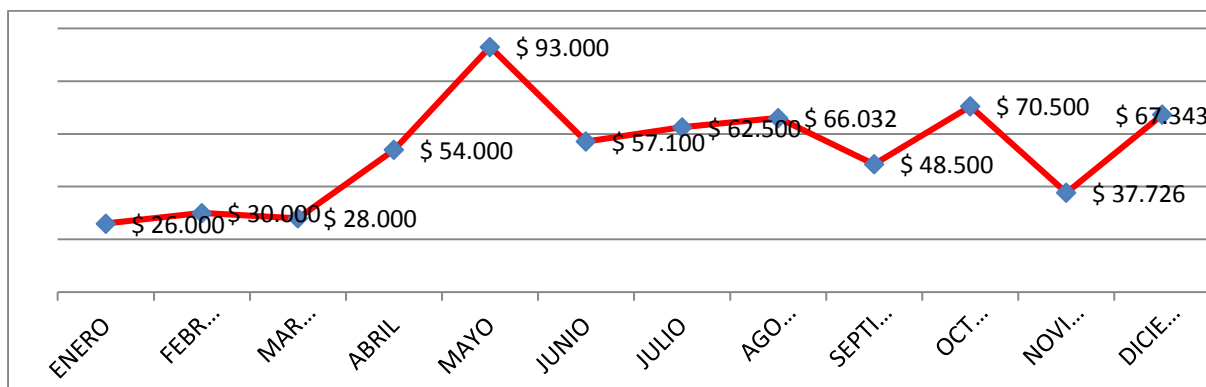


Grafico #3 Evolución del volumen de microcrédito colocado en Quevedo año

Fuente: Superintendencia de Bancos 2014

Revisando los datos de los clientes del Banco de Guayaquil del área de microfinanzas de la Sucursal Quevedo observamos que los productos de mayor demanda son:

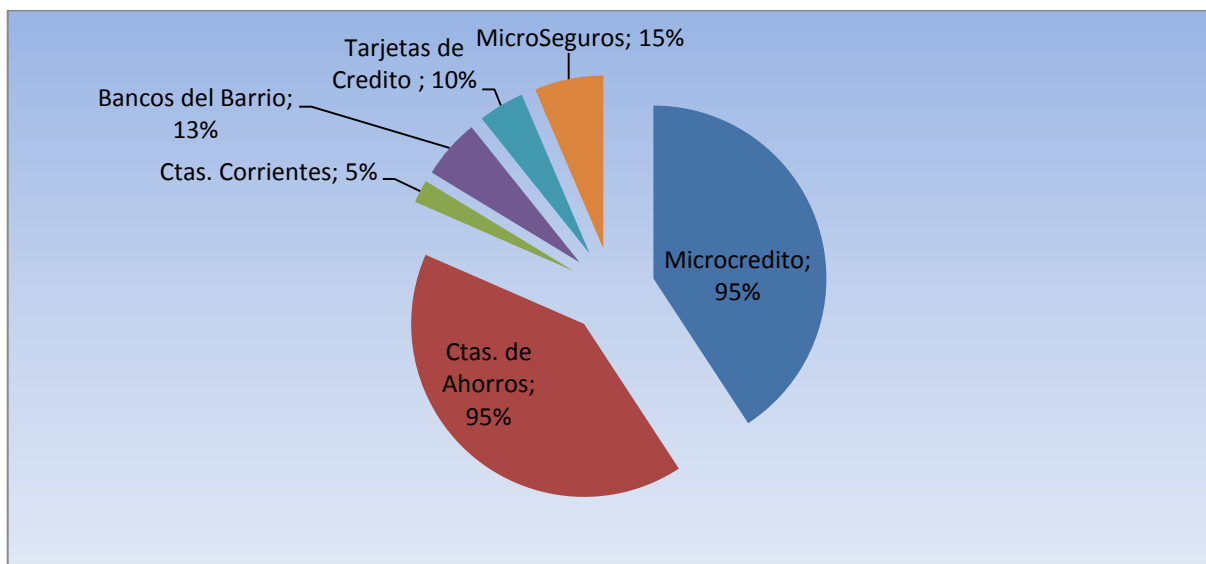
Anexo 6 Productos de mayor demanda de parte de los microempresarios clientes del Banco Guayaquil

Cuadro No 35 Productos Demandados por los Microempresarios

Productos Demandados por los Microempresarios	
Microcrédito	95%
Ctas. de Ahorros	95%
Ctas. Corrientes	5%
Bancos del Barrio	13%
Tarjetas de Crédito	10%
Micro Seguros	15%

Fuente: Banco Guayaquil Sucursal Quevedo 2014

Gráfico No 35 Productos Demandados por los Microempresarios



Fuente: Banco Guayaquil Sucursal Quevedo 2014

ANEXO 7 Solicitud de Microcrédito BG

SOLICITUD DE MICREDITO BG									
Solicitud No.:					Score:				
DATOS DE CRÉDITO									
Crédito Nuevo		Crédito Recurrente		Secuencia (No. de Crédito)			Monto Solicitado		
Plazo (en meses)		Monto del dividendo (est.)			Día fijo de pago				
DESTINO DE CRÉDITO									
Capital de trabajo		Activo fijo							
Compra de mercadería		Compra de maquinaria y equipo							
Reparación de maquinaria y equipo		Adecuación		Compra de locales					
Otros gastos generales del negocio		Otros (especifique)							
DATOS PERSONALES									
Apellido paterno		Apellido materno		Nombres			No. de cédula		
Nacionalidad		Edad		Lugar y fecha de nacimiento		Profesión u ocupación		Estado civil	
No. de dependientes		Separación de bienes Si ☐ No ☐		Dirección de residencia		Tiempo que reside		Teléfono	
Vivienda Propia ☐ Alquilada ☐ Otros ☐		Valor del alquiler		Nombre del dueño		Teléfono			
Nombre del pariente que no vive conmigo		Parentesco		Teléfono					
Dirección		Ciudad							
DATOS FAMILIARES									
Cónyuge: Apellido paterno		Apellido materno		Nombres			No. de cédula		
Nacionalidad		Edad		Lugar y fecha de nacimiento		Profesión u ocupación		Empresa donde trabaja o actividad profesional	
Dirección		Antigüedad		Sueldo mensual		Cargo actual		Teléfono	
Trabajo anterior (si el actual es menor de 2 años)		Antigüedad		Teléfono					
DATOS DEL NEGOCIO									
Nombre del negocio		No. RUC		Tipo de negocio/actividad					
Años de experiencia en el negocio/actividad		Dirección del negocio		Teléfono					
Antigüedad del negocio en esta dirección		El lugar del negocio es: Propio ☐ Alquilado ☐ En el domicilio ☐ Ambulante ☐ Otros ☐		Horarios de atención					
Si alquila, nombre del propietario		Dirección del propietario		Teléfono					
Nombres de los dueños del negocio (incluye % de acciones)									
Otros negocios del solicitante o cónyuge y su dirección									
REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES									
Banco		Cta. Corriente No.		Cta. Ahorros No.		¿Ha tenido crédito? Si ☐ No ☐ US \$		Casa comercial u otro proveedor de crédito	
Monto		Año		Teléfono		Tarjeta de crédito vigente		Número	
								Cupo	
GARANTE: Datos personales y familiares									
Apellido paterno		Apellido materno		Nombres			No. de cédula		
Nacionalidad		Edad		Lugar y fecha de nacimiento		Profesión u ocupación		Estado Civil	
Separación de bienes Si ☐ No ☐		Dirección de residencia		Tiempo que reside		Teléfono			
Vivienda Propia ☐ Alquilada ☐ Otros ☐		Valor del alquiler		Nombre del dueño		Teléfono		Empresa donde trabaja o actividad profesional	
Dirección		Antigüedad		Sueldo mensual		Cargo actual		Teléfono	
Trabajo anterior (si el actual es menor a 2 años)		Antigüedad		Teléfono		Dirección		Ciudad	
Cónyuge: Apellido paterno		Apellido materno		Nombres			No. de cédula		
Nacionalidad		Edad		Lugar y fecha de nacimiento		Profesión u ocupación		Empresa donde trabaja o actividad profesional	
Dirección		Antigüedad		Sueldo mensual		Cargo actual		Teléfono	
Banco		Cta. Corriente No.		Cta. Ahorros No.		¿Ha tenido crédito? Si ☐ No ☐ US \$		Casa comercial u otro proveedor de crédito	
Año		Teléfono		Tarjeta de crédito vigente		Número		Cupo	
CROQUIS DE UBICACIÓN - RESIDENCIA (SEÑALAR CALLES PRINCIPALES, AVENIDAS Y PUNTOS DE REFERENCIAS)					CROQUIS DE UBICACIÓN - NEGOCIO (SEÑALAR CALLES PRINCIPALES, AVENIDAS Y PUNTOS DE REFERENCIAS)				
Declaro bajo juramento que las transacciones y operaciones que he efectuado o efectuaré con el Banco, no provienen ni provendrán de fondos obtenidos en forma ilegítima o vinculados con negocios de lavado de dinero producto de narcotráfico de sustancias ilegales, en consecuencia eximo al Banco de Guayaquil de toda responsabilidad, aún ante terceros, si la presente declaración es falsa o errónea. Así mismo autorizo expresamente al Banco a realizar el análisis que considere pertinente e informar a las autoridades competentes si fuera el caso. Conozco (o) de las disposiciones de la Ley para Rápido el Levado de Activos, autorizo expresamente al Banco de Guayaquil y cualquiera de sus empresas filiales que conforman el Grupo Financiero Banco de Guayaquil, a realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios, así como también, reportar a las autoridades competentes en caso de llegar a considerarse la existencia de operaciones y/o transacciones, inusuales o injustificadas en base a la información proporcionada. En virtud de lo autorizado, renuncio a instaurar por este motivo cualquier tipo de acción civil penal o administrativa en contra del Banco de Guayaquil o cualquiera de sus empresas filiales. Autorizo (amos) expresa e irrevocablemente al BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Buró de Información Crediticia autorizadas para operar en el país, mis (nuestras) referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mis (nuestras) cuentas, corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis(nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las Instituciones del Sistema Financiero y Comercial, según corresponda. Facultamos expresamente al BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, para transferir o entregar dicha información referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantengamos, sea como deudor principal, codeudor o garante, con el BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas. En caso de cesión, transferencia, liquidación o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantengamos, sea como deudor principal, codeudor o garante, con el BANCO DE GUAYAQUIL S.A. y/o cualquiera de sus empresas subsidiarias, la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación queda desde ya expresamente facultada para realizar las mismas actividades establecidas en los dos párrafos precedentes. Reconozco que los datos obtenidos en cualquier central de información crediticia, así como, aquellos proporcionados por mí en las solicitudes de crédito que he presentado, serán verificados y sometidos a la evaluación respectiva, por lo que será potestad exclusiva del Banco la aprobación o negación de la operación solicitada, sin que esto de lugar a reclamo alguno de mi parte. Declaro que mantendré durante el proceso de evaluación de la presente solicitud y en lo posterior, mi perfil de calificación crediticia de forma similar o superior a las condiciones presentadas en la fecha de negociación inicial.									
Firma del Solicitante									

REV. 05/2014 - COD. 1100182

DETERMINACIÓN DE COMPRAS Y VENTAS									
Principales proveedores (nombre, dirección, teléfono)					Principales proveedores (nombre, dirección, teléfono)				
1)					1)				
2)					2)				
3)					3)				
Compras					Ventas				
Contado		Monto		Plazo	Contado		Monto		Plazo
¿Cada cuánto tiempo compra?					¿Cada cuánto tiempo compra?				
PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO									
Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Semanal	Mensual (semanal x4)
Monto									
ESTACIONALIDAD									
Ventas altas					Ventas bajas				
Mes					Mes				Promedio mensual
Monto					Monto				
ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO (mensual)									
INGRESOS Y EGRESOS DEL NEGOCIO					INGRESOS Y EGRESOS DEL NEGOCIO				
INGRESOS					INGRESOS				
Ventas					Utilidad operativa del negocio				
Costo de ventas (Compras)					Sueldo líquido del cónyuge				
Utilidad Bruta					Remesas familiares				
Otros ingresos					Otros ingresos				
Ingresos Netos (a)					Total Ingresos de la familia (d)				
EGRESOS OPERATIVOS					EGRESOS				
Salarios					Arriendo o amortización de hipoteca				
Alquiler					Impuesto a la propiedad				
Servicio público (agua, electricidad, teléfono)					Servicio público (agua, electricidad, teléfono)				
Transporte					Otras deudas (amortizaciones mensuales)				
Otros (mantenimiento y/o reparación, impuesto, etc)					Alimentación				
Egresos financieros (otros créditos vigentes durante la vigencia del crédito)					Transporte				
Total egresos operativos (b)					Otros costos generales (salud, educación, etc)				
Utilidad Operativa (c=a-b)					Total egresos (e)				
					Disponible neto de la familia (f=d-e)				
BALANCE GENERAL DEL NEGOCIO									
INGRESOS Y EGRESOS DEL NEGOCIO					INGRESOS Y EGRESOS DEL NEGOCIO				
Caja y efectivo					Cuentas por pagar (proveedores)				
Depósitos					Crédito Sist. Financiero (corto plazo)				
Cuentas por cobrar					Otras obligaciones				
Inventario					Total Pasivo Corriente				
Total Activo Corriente					Crédito Sist. Financiero (largo plazo)				
Bienes inmuebles					Otras obligaciones				
Muebles y equipos					Total Pasivo No. Corriente				
Vehículos					TOTAL PASIVO				
Total Activo Fijo					Total Patrimonio				
Total Otro Activo					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				
TOTAL ACTIVO									
BALANCE GENERAL DE LA FAMILIA									
ACTIVOS					PASIVOS Y CAPITAL				
Saldos líquidos (cuentas bancarias)					Créditos				
Vehículo (s): Marca y modelo					Plazos				
Propiedad (es)					Amort. Mensual				
Otros					Monto				
TOTAL ACTIVO					TOTAL PASIVO				
					Total Patrimonio (Total Activo - Total Pasivo)				
Declaro conocer los servicios que he solicitado en el Banco de Guayaquil S.A. y acepto la tarifas fijadas por la Institución en contraprestación de los mismos. Así mismo autorizo al Banco a debitar de mi cuenta los valores derivados de los servicios contratados.									
Firma del Solicitante		Firma del Cónyuge		Firma del Garante		Firma del Cónyuge			
Fecha de elaboración		Día		Mes		Año		Oficina/Agencia:	
DECLARACIÓN									
Declaro que he firmado el presente documento, con posterioridad al registro de toda la información solicitada, la misma que ratifico es verdadera y en caso de incumplimiento de la obligación el Banco de Guayaquil se encuentra facultado a exigir el pago de operación por la vía Judicial amparado en el contrato a la orden como título ejecutivo.					Yo, declaro bajo juramento que la información detallada en el presente documento obtenida en el negocio del cliente cumple todos los procedimientos determinados en las políticas de crédito del Banco de Guayaquil.				
Firma del Solicitante					Firma del Gestor de Microcrédito				



ESO QUE ESTÁS PENSANDO,
HAZLO REALIDAD.

MICRÉDITO

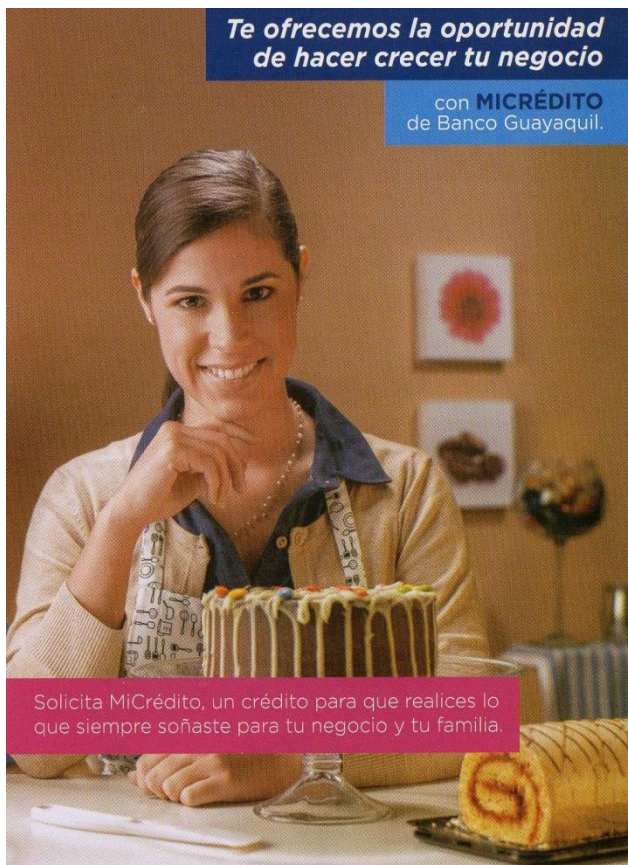


BANCO
GUAYAQUIL

Anexos 8 Material Publicitarios

*Te ofrecemos la oportunidad
de hacer crecer tu negocio*

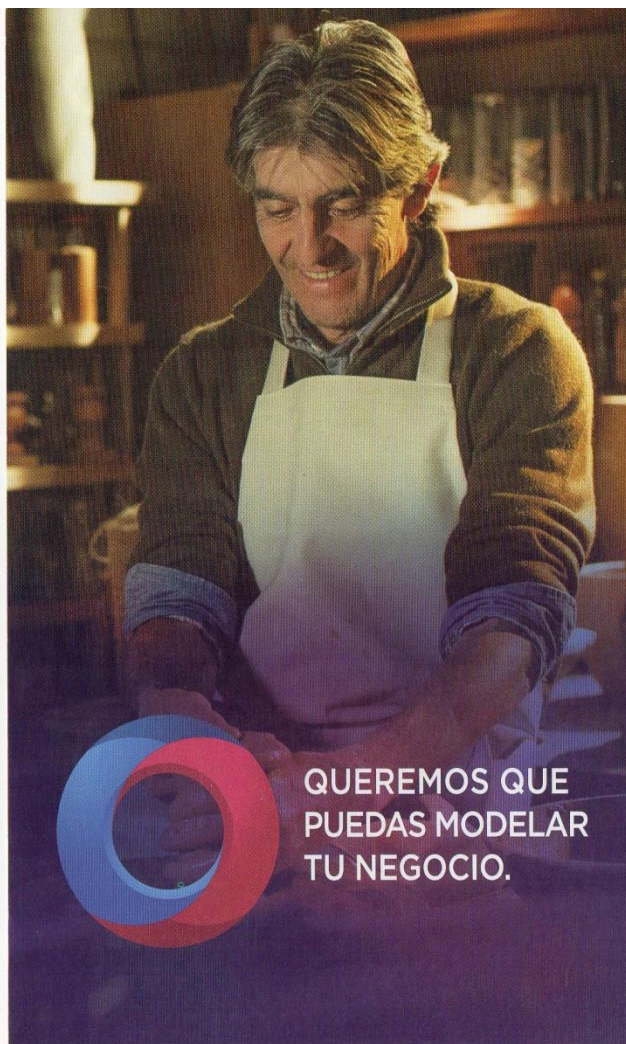
con **MICRÉDITO**
de Banco Guayaquil.



Solicita MiCrédito, un crédito para que realices lo que siempre soñaste para tu negocio y tu familia.



**BANCO
GUAYAQUIL**
Lo mejor está por venir



**QUEREMOS QUE
PUEDAS MODELAR
TU NEGOCIO.**

Vamos, tenemos **MICRÉDITO**, un crédito para que realices lo que siempre soñaste para tu negocio y tu familia.

MICRÉDITO



**BANCO
GUAYAQUIL**

MICRÉDITO

Acércate a tu Banco del Barrio, pregunta sobre el crédito para tu microempresa mostrando tu número de cédula.

Si la respuesta es positiva, un oficial se pondrá en contacto contigo para gestionar tu crédito.

Monto:

Desde \$1.000 hasta \$20.000

Plazo:

De 6 a 36 meses

Desembolso:

48 horas

Pagos:

Mensuales

Si el valor de tus cuotas mensuales es menor a \$200, lo puedes depositar en tu Banco del Barrio.

Oficial: _____

Celular: _____

MICRÉDITO

MONTO:

Desde \$1.000 hasta \$20.000

PLAZO:

De 6 a 36 meses

DESEMBOLSO:

48 horas

PAGOS:

Mensuales

Acércate a tu Banco del Barrio, pregunta sobre el crédito para tu microempresa mostrando tu número de cédula.

Si la respuesta es positiva, un oficial se pondrá en contacto contigo para gestionar tu crédito.

Si el valor de tus cuotas mensuales es menor a \$200, lo puedes depositar en tu Banco del Barrio.

Oficial:

Celular:

BANCO DE GUAYAQUIL
MULTIBANCO

Fecha _____ Oficial _____

Nombre: _____ Cliente ☐ Garante ☐

Dirección del domicilio: _____

Dirección del negocio: _____

Bienes ubicados en el: Negocio ☐ Domicilio ☐

Firma del Solicitante

Anexo 10 Solicitud de Micro seguro

MICROCREDITO - MI NEGOCIO PROTEGIDO
SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DEL SEGURO

asegurado con

INFORMACIÓN GENERAL

RUC:	EJECT.
NOMBRES COMPLETOS:	FECHA:
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO:
C.I.:	TEL.MOVIL Y FIJO:
PROVINCIA:	CIUDAD:
ACTIVIDAD COMERCIAL:	EMAIL:
DIRECCION DEL LOCAL:	

PLAN A ESCOGER

Elija el plan que requiera para su cobertura:

PLAN A ☐ PLAN B ☐ PLAN C ☐ PLAN D ☐

COBERTURAS

	PLAN A	PLAN B	PLAN C	PLAN D
Incendio Todo Riesgo				
Estructura y/o Contenido	3.000,00	5.000,00	10.000,00	20.000,00
Robo				
Contenido	500,00	1.000,00	1.500,00	2.000,00
Amparos Adicionales				
Renta diaria por paralización del negocio por daños materiales a causa de incendio y terremoto (máximo 30 días), USD \$30 diarios, 1 evento al año	900,00	900,00	900,00	900,00
Cláusula Eléctrica	100,00	100,00	100,00	100,00
Remoción de Escombros	500,00	500,00	500,00	500,00
Prima Neta	27,00	45,00	75,00	127,50
Impuestos	1,08	1,80	3,00	5,10
Derecho a emisión + IVA	3,43	5,68	9,42	15,97
PRIMA TOTAL ANUAL	31,51	52,48	87,42	148,57
PRIMA TOTAL MENSUAL	2,63	4,37	7,29	12,38

FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL SEGURO

Queda autorizado expresamente el cargo a dividendos del valor mensual del plan seleccionado por concepto de la cobertura contra Incendio y Robo. Así mismo, autorizo a realizar la renovación automática hasta el fin de vigencia del crédito.

Asegurado / Solicitante del Seguro

La notificación escrita de un evento sobre el cual pueda establecerse una reclamación deberá ser entregada a la Compañía dentro de los quince (15) días siguientes a la ocurrencia o comienzo de cualquier pérdida cubierta por la póliza. El incumplimiento de esta obligación causa la pérdida de derecho a la reclamación.

Para el pago del siniestro el cliente deberá encontrarse al día en los pagos. En caso de retirarse del plan habiendo presentado un siniestro el cliente deberá pagar la parte proporcional que corresponde al valor del seguro anualizado.

DOCUMENTOS NECESARIOS EN CASO DE UN SINIESTRO

El asegurado en caso de siniestro, está obligado a demostrar y comprobar la preexistencia de el/los objetos asegurados y cuantificar su reclamo mediante la presentación de su contabilidad de acuerdo con las normas legalmente establecidas. La falta de cumplimiento por parte del asegurado de la disposición arriba mencionada hace perder los beneficios de esta póliza. Carta formalizando el reclamo detallando causas y circunstancias en que ocurrió el siniestro.

1. Incendio:

- Informe técnico de causas y Detalle valorizado de la pérdida.
- Facturas que demuestre la existencia de los bienes y su fecha de compra.
- Proforma y/o factura de reparación y/o reposición de los bienes afectados.
- Informe del cuerpo de bomberos.

2. Robo:

- Detalle valorizado de la pérdida.
- Denuncia a la Policía.
- Preexistencia de los bienes robados
- Informe de la empresa de seguridad si la tuviera.
- Presupuesto de reposición de bienes.
- Inventario de bienes y mercadería antes del siniestro o facturas de preexistencias.

Nota:

- La compañía tendrá siempre el derecho de solicitar cualquier otro antecedente o documento que se necesite, o que estime necesario, para la evaluación del siniestro.
- La compañía se reserva el derecho de realizar una inspección al local asegurado, de ser el caso.
- Incendio y/o Rayo
- Terremoto y catastróficos (excepto maremoto)
- Daños por Agua
- Explosión
- Incendio y/o daño y/o pérdidas físicas a consecuencia de motín, alborotos populares, huelgas y disturbios laborales.
- Acto Malicioso y Vandalismo
- Lluvia e inundación incluye granizada
- Cobertura Extendida
- Colapso

Imparos Adicionales:

- Renta Diaria por Paralización del Negocio : cubre las pérdidas materiales por interrupción del negocio causadas por los daños debido a un incendio o terremoto.
- Remoción de Escombros
- Cláusula Eléctrica

Robo y/o Asalto

- Robo de contenidos a primer riesgo absoluto

EDUCIBLES

En caso de Incendio Todo Riesgo:

- Incendio y/o Rayo: 10% del valor del siniestro, mínimo \$300
- Riesgos Catastróficos: 2% valor asegurado, no menor a \$500
- Lluvia, Inundación: 1% valor asegurado, no menor a \$500
- Otros Eventos: 10% del valor del siniestro, mínimo \$300
- Daños por agua: mínimo \$500

En caso de Robo

- 10% valor del siniestro, no menor a \$150

En caso de Renta Diaria:

- 3 días

GARANTÍAS NECESARIAS PARA QUE EL SEGURO SEA VALIDO

Incendio (necesario únicamente para los planes C y D)

- Extintores permanentes en el local

Robo (mínimo debe tener una de las siguientes seguridades, en cualquiera de los planes escogidos)

- Rejas
- Alarma contra robo
- Guardianía privada
- Seguridad privada dentro del centro comercial
- Puerta enrollable metálica

Verificación del Riesgo

- La Aseguradora se reserva el derecho de verificar la actividad declarada en la presente aceptación del seguro y realizar la inspección respectiva del riesgo asegurado.
- Llevar Contabilidad de acuerdo con la disposición de la Ley

Anexos 11 Tasas de Interés

Tasas de Interés			
mayo-2016			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.97	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	10.17	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.63	Productivo PYMES	11.83
Comercial Ordinario	9.65	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.89	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	10.09	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	11.09	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.81	Consumo Ordinario*	17.30
Consumo Prioritario	16.71	Consumo Prioritario **	17.30
Educativo	9.30	Educativo **	9.50
Inmobiliario	10.91	Inmobiliario	11.33
Vivienda de Interés Público	4.97	Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Minorista	26.98	Microcrédito Minorista	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple	25.30	Microcrédito de Acumulación Simple	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	22.21	Microcrédito de Acumulación Ampliada	25.50
Inversión Pública	7.84	Inversión Pública	9.33
Nota:			
*Según la Resolución 140-2015-F, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 627 de 13 de noviembre de 2015, se establece			
segmento Consumo Prioritario será de 17.30% y para el segmento Educativo será de 9.50%			
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.47	Depósitos de Ahorro	1.22
Depósitos monetarios	0.68	Depósitos de Tarjetahabientes	1.21
Operaciones de Reporto	0.10		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.21	Plazo 121-180	6.36
Plazo 61-90	5.24	Plazo 181-360	6.96
Plazo 91-120	5.80	Plazo 361 y más	8.05
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)			
5. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
6. OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	5.47	Tasa Legal	8.89
Tasa Activa Referencial	8.89	Tasa Máxima Convencional	9.33
7. Tasa Interbancaria			
8. Boletín de Tasas de Interés			
8.1. Boletín Semanal de Tasas de Interés			
8.2. Comparación Tasas Activas Promedio Referenciales BCE			

8.1. Boletín Semanal de Tasas de Interés
8.2. Comparación Tasas: Activas Promedio – Referenciales BCE
9. Información Histórica de Tasas de Interés
9.1. Tasas de Interés Efectivas
9.2. Resumen Tasas de Interés
9.3. Tasas de Interés por Tipo de Crédito (Vigente hasta Julio de 2007)
9.4. Boletines Semanales de Tasas de Interés
10. Material de Apoyo:
10.1. Instructivo de Tasas de Interés
11. Informes de Tasas de Interés:
11.1. Evolución del Crédito y Tasas de Interés
12. Base legal:
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 154-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 140-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 133-2015-M de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 043-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 059-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
NUEVO: Base Legal: Resolución No. 044-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
12.1. Base Legal: Regulación No. 153 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.2. Base Legal: Regulación No. 154 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.3. Base Legal: Regulación No. 161 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.4. Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.5. Base Legal: Regulación No. 190 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.6. Base Legal: Regulación No. 197 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.7. Base Legal: Regulación No. 198 del Directorio del Banco Central del Ecuador
12.8. Base Legal: Regulación No. 009-2010 del Directorio del Banco Central del Ecuador
Nota: A partir de las tasas de enero 2016 se toma en consideración la información de operaciones activas y pasivas del Sector Financiero Popular y Solidario
Para mayor información, contáctenos: pub.econ@bce.ec

Anexo 12 Tasas vigentes del Banco Guayaquil

Tasas de Microcrédito Vigente del Banco de Guayaquil	
de \$1.000 a \$10.000	24,54%
de \$10.001 a \$20.000	22,92%

Anexo 13

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

PROYECTO: Gestión crediticia de los clientes del segmento de microcrédito del banco Guayaquil y su incidencia en el desarrollo socio-económico del cantón Quevedo en el año 2014

FORMULARIO DE ENCUESTAS DIRIGIDOS A MICROEMPRESARIOS

A. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

A.1 Edad del Propietario_____

A 2 Sexo del Propietario

1. Masculino () 2. Femenino ()

A 3 Nivel de estudios

- a.- Enseñanza Básica ()
b.- Enseñanza Media ()
c.- Educación técnica ()
e.- Educación Profesional ()

B. INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

B.1. Actividad a la que se dedica

- a.- Comercio ()
b.- Servicio ()
c.- Industria ()

B.2 Número de Empleados_____

B.2.1 Fijos_____

B.2.2 Temporales _____

B.3 Cuentan con algún seguro los empleados

- a. IEES () b. Privados ()

B.4 Tiempo que tiene esta actividad

< 1 año _____ 1 – 5 años _____ 6 – 10 años _____ > 10 años _____

B. 5. ¿Está usted afiliado algún Gremio, asociación o cámara?

SI ☐ NO ☐ Cual (Respuesta SI) _____

C. DATOS DE FINANCIAMIENTO

C1. ¿En actualidad usted es cliente del Banco de Guayaquil?

Si ___ No ___

C2. ¿Usted ha accedido aun microcrédito en el Banco de Guayaquil?

SI _____ NO _____ Cuantas Veces _____

C3. ¿Cuál fue el mayor monto que accedió a este tipo de financiamiento?

- a. De 1500 a 3000 ()
- b. De 3000 a 5000 ()
- c. De 5000 a 10000 ()
- d. Más de 10000 ()

C4 ¿Cual fue el plazo de su microcrédito?

- a. de 6 meses a 18 meses ()
- b. de 18 meses a 24 meses ()
- c. de 24 meses a 36 meses ()

C5 ¿Cuántas veces accedido a este tipo de financiamiento?

- a. 1 vez ()
- b. De 1 a 3 veces ()
- c. Más de 3 veces ()

C6 ¿El acceso a este tipo de microcrédito, fue

- a. Fácil ()
- b. Difícil () De que manera _____

C7. ¿El dinero recibido por parte del Banco de Guayaquil cual fue el destino?

- a. Compra de mercadería, materia prima, materiales ()
- b. Arreglo del local, taller, etc. ()
- c. Compra de activos fijos ()
- d. Pago de deudas ()
- e. Otros _____

D. COMPORTAMIENTO DE PAGO DEL MICROEMPRESARIO

D1 ¿Las cuotas del microcrédito fueron canceladas al día?

- a. Si ()
- b. No ()

D2 Si existió retrasos en los pagos de las cuotas fueron de:

- a. Días ()
- b. Semanas ()
- c. Meses ()

D3 Usted a realizado algún tipo de refinanciamiento con:

- a. Bancos ()
- b. Proveedores ()
- c. ONG ()
- d. Otros _____

E- DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

E1 ¿El crédito obtenido le ha ayudado a mejorar su negocio?

- a. Si ()
- b. No ()

E2 ¿En qué nivel considera Ud. Que el crédito le ha beneficiado?

- a. Muy Beneficiado ()
- b. Beneficiado ()

- c. Más o menos beneficiado ()
- d. Poco beneficiado ()
- e. Nada Beneficiado ()

E3 ¿Qué cambios importantes a ha experimentado después del crédito en el negocio.

Aumento en ventas ()

- a. Mejor acceso a proveedores ()
- b. Incremento de ingresos ()
- c. Aumento de las líneas de productos ()
- d. Otros _____

E4 ¿Considera usted que los servicios financieros del Banco de Guayaquil ha llenado sus expectativa?

- a. Muy Satisfactorio ()
- b. Satisfactorio ()
- c. Mas o menos satisfactorio ()
- d. Poco Satisfactorio ()
- e. Nada Satisfactorio ()

E5 ¿Volvería usted a solicitar crédito al Banco de Guayaquil?

SI ____ NO__

Quevedo, 5 Mayo del 2016

Señor
Ingeniero.
Roque Vivas Moreira
Director de la Unidad de Posgrado de la UTEQ.
En su despacho.

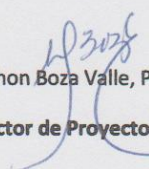
De mis consideraciones.

Por medio del presente certifico que el Ingeniero **JUAN CARLOS ARRICIAGA VACA**, post-gradista de la Maestría en Administración de Empresas. Una vez revisada su proyecto de Investigación titulado: **"GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO GUAYAQUIL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014"**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio de la herramienta URKUND con porcentaje del 9 por ciento.

URKUND

Documento [Sustentación Publica - Proyecto de Investigación.docx](#) (D19747303)
Presentado 2016-05-04 12:00 (~05:00)
Presentado por jc_arriciaga@hotmail.com
Recibido jboza.uteq@analysis.arkund.com
Mensaje Teóric Juan Carlos [Mostrar el mensaje completo](#)
91% de esta aprox. 49 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 11 fuentes.

Atentamente.


Ec. Jhon Boza Valle, PhD.

Director de Proyecto de Investigación