



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
(MBA)**

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

TEMA:

**“SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA
EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL
CANTÓN QUEVEDO AÑO 2011-2012” SISTEMAS CREDITICIOS.**

AUTORA:

ING. DENISE AMADA MENOSCAL CHÓEZ.

DIRECTOR:

ING. ENRIQUE VÁSQUEZ AGUIRRE, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
(MBA)**

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

TEMA:

**“SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA
EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL
CANTÓN QUEVEDO AÑO 2011-2012” SISTEMAS CREDITICIOS.**

AUTORA:

ING. DENISE AMADA MENOSCAL CHÓEZ.

DIRECTOR:

ING. ENRIQUE VÁSQUEZ AGUIRRE, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, Director de la Tesis, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas (MBA).

C E R T I F I C A

Que la Ingeniera Denise Amada Menoscal Chóez, ha cumplido con la Tesis titulada: “**SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2011-2012. SISTEMAS CREDITICIOS**” la misma que está apta para la presentación y sustentación respectiva.

Ing. Enrique Vásquez Aguirre, MSc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

La investigación, los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones expuestas en la presente tesis de Magíster en Administración de Empresas son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ing. Denise Menoscal Chóez.

Autora

DEDICATORIA

La presente investigación esta dedica a las personas que me han brindado la confianza y apoyo absoluto para la realización del mismo.

A Dios,

Por darme la oportunidad de vivir y acompañarme en cada paso que doy para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres,

Eduardo Menoscal Ch. y Amada Chóez F., porque han sido el pilar fundamental de mi formación profesional y como persona a lo largo de toda mi vida, les agradezco el amor incondicional y conocimientos impartidos para el logro de esta meta.

A mis hermanas

Ada y Yamell, por el apoyo fraternal y al angelito que ilumina nuestros corazones con su alegría e inocencia, **mi sobrino Edu.**

A los mencionados agradezco de todo corazón

Con Amor

Denise Menoscal Chóez

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas e instituciones:

Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc., Rector de la UTEQ.

Ing. Guadalupe Murillo de Luna, M.Sc., Vicerrectora Administrativa de la UTEQ.

Ing. Williams Burbano Montecé, M.Sc., Vicerrector Académico de la UTEQ.

Dr. Eduardo Díaz Ocampo, M.Sc., Director de la Unidad de Posgrado de la UTEQ.

Ing. Mariela Andrade Arias, M.Sc., Coordinadora de Maestría MBA.

Ing. Enrique Vásquez Aguirre., M.Sc., Director de Tesis

Ing. Miriam Mendoza, Jefe de Agencia del Banco Finca-Quevedo

A la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a su aporte de principios y conocimientos científicos.

A los tutores de la Maestría de Administración de Empresas por las excelentes tutorías recibidas y ser partícipes de la formación académica requerida.

PRÓLOGO

La Banca como entidad financiera, cuyas acciones fundamentales son captar recursos de capitales y la colocación de créditos. Los movimientos de la industria financiera hacen posible que exista una distribución y una redistribución de los recursos económicos hacia quienes desarrollan actividades productivas. Sus destinos varían según las necesidades del sector productivo, comercial, industrial, agrícola y de servicios.

Los créditos otorgados por la entidad financiera se agrupan en cartera de créditos, siendo esta vencida o por vencer, he aquí que para su recuperación es tan esencial para la agencia bancaria, de ello depende la autorización de nuevos créditos que contribuyan a la supervivencia de la firma; de tal manera que la incidencia de la cartera repercute de manera directa en quienes reciben los créditos; sin embargo hay que medir incertidumbre del destino de crédito, es decir, conocer si realmente se han cumplido con los objetivos de la entidad bancaria.

En cuanto a la autora pone en relieve su percepción para la implementación del sistema de las nuevas líneas de créditos a ofertarse al mercado de las MIPYMES.

Ing. Eduardo Menoscal, M.Sc.
Asesor Comercial

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente siglo, los avances de la ciencia y la tecnología han cambiado simultáneamente los mercados desde su comportamiento hasta los procesos productivos; para enfrentar esta guerra se requiere de estrategias sustentables para la operatividad en todos sus campos, que permita la internacionalización de los negocios; especialmente a los mercados capitalistas.

En el Ecuador la actividad socioeconómica del sector productivo siempre ha estado orientada a la explotación del campo agrícola, industrial, comercial y de servicio; actividad que en los últimos años las negociaciones que han realizado los gobiernos de turnos, especialmente con los mercados externos, de manera aislada permitiendo que los países importadores de la producción de bienes y de servicio impongan los precios y las tasas en los volúmenes de exportación.

A raíz del asentamiento de la dolarización como instrumento regulador de la economía ecuatoriana, los nudos críticos que presenta el sistema productivo cada día son más complejos, haciendo menos productivo los negocios.

El sistema financiero, por su importancia en la economía de los negocios, son canalizados hacia el ahorro, la inversión y la productividad; significa que el sistema financiero se ha convertido en el pilar principal de la generación en las riquezas productivas, razón para que el sector productivo se apoye en las instituciones financieras en obtención del capital que permita el desarrollo productivo sustentable.

Las instituciones financieras que operan en el cantón Quevedo y su entorno, no garantizan créditos que rebasen las bajas tasas de intereses.

En respuesta a las premisas fue una oportunidad para diseñar las nuevas líneas de crédito hacia las MIPYMES en todas las áreas de la producción.

En el presente estudio se planteó como objetivo evaluar el sistema crediticio para determinar el impacto en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo, que se relacione con los requerimientos de la Agencia bancaria del Banco Finca, con el propósito de dar respuestas a los problemas auscultados en el proceso de la investigación y la formulación de las hipótesis.

Otras de las intenciones de la investigación es conocer el impacto que originan la colocación de los créditos a los micros, pequeños y medianos empresarios en los diferentes campos productivos.

Para que el estudio cumpla con su objetivo e hipótesis planteada, la propuesta se fundamenta en los análisis de la situación financiera y sus desfases económicos del sector productivo; para su ejecución su marco orientador como guía para lograr las metas (visión), mediante una filosofía compartida (misión), estableciendo que es lo que se quiere lograr y cuando alcanzar los resultados (objetivo).

La gestión del sistema de las nuevas líneas de créditos, para su desarrollo se articula en los lineamientos organizacionales, normas y reglamentos que sirven de soporte para la evaluación y control de la entidad financiera.

EXECUTIVE SUMMARY

In this century, advances in science and technology have changed markets simultaneously from their behavior to the production processes, to face this war sustainable strategies are required for the operation in all fields, to allow internationalization of business, especially capitalist markets.

In Ecuador socioeconomic activity productive sector has always been oriented towards the exploitation of agricultural field , industrial, commercial and service; activity in recent years that have made negotiations shift governments, especially foreign markets , of in isolation allowing importing countries in the production of goods and service prices and impose rates on export volumes.

Following the settlement of dollarization as a regulator of the Ecuadorian economy, the critical problems presented by the production system are more complex every day, making business less productive.

The financial system, because of its importance in business economics , are channeled towards savings , investment and productivity , it means that the financial system has become the mainstay of the productive wealth generation , reason for the productive sector rests on financial institutions raising capital to enable sustainable productive development .

Financial institutions operating in the canton Quevedo and its environment, not credit above guarantee low rates of interest.

In response to the premises was an opportunity to design new lines of credit to MSMEs in all areas of production.

In the present study had the objective of evaluating the credit system to determine the impact on productive development of MSMEs of Quevedo

Canton that relates to the requirements of the Banking Agency Farm Bank, for the purpose of responding to problems auscultation in the research process and the formulation of hypotheses.

Another of the intentions of the research is to understand the impact that placing originate loans to micro, small and medium entrepreneurs in the various productive fields.

For the study to fulfill its objective and hypothesis , the proposal is based on the analysis of the financial situation and economic gaps productive sector to run its guiding framework as a guide for attaining the goals (vision) , by a philosophy shared (mission) , stating that is what you want to achieve and when they achieve the results (target).

System management of new credit lines for their development revolves organizational guidelines, rules and regulations that support for the evaluation and control of the financial institution.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Hoja en blanco	ii
Copia de Portada.....	iii
Certificación	iv
Auditoría	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Prólogo	viii
Resumen Ejecutivo ...	ix
Executive Summary.....	xi
Índice.....	xiii
Introducción.....	xviii
CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6 CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.7 OBJETIVOS	7

1.7.1	General.....	7
1.7.2	Específicos.....	7
CAPITULO II.	MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1	Empresa	9
2.1.2	PYMES.....	9
2.1.3	MIPYME	11
2.1.4	Servicios.....	11
2.1.5	Banco.....	12
2.1.6	Banco Comunal.....	12
2.1.7	Acción.....	13
2.1.8	Crédito.....	14
2.1.9	Clientes	15
2.1.10	Público Objetivo	15
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
2.2.1	Banco.....	16
2.2.2	Crédito	20
2.2.3	PYMES.....	27
2.2.4	MIPYMES.....	29
2.2.5	Empresa.....	29
2.2.6	La Administración.....	37
2.2.7	Estrategias.....	41
2.2.8	Sistema Financiero.....	44
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	45

2.3.1	Operaciones de los Bancos	50
CAPITULO III	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1	MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.1.1	Métodos de la Investigación	55
3.1.2	Técnicas de la Investigación.....	55
3.2	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.3.1	Población.....	56
3.3.2	Muestra	57
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	57
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA	58
3.6	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN	59
3.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	59
3.8	CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
CAPITULO IV	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
4.1	ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS	62
4.1.1	Hipótesis General.....	62
4.2	UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS... ..	62
4.2.1	Entrevista realizada a la Gerencia de la Agencia Bancaria del Banco Finca del Cantón Quevedo.....	62

4.2.2	Encuestas aplicadas a las MIPYMES.....	63
4.3	DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	75
4.3.1	Análisis sobre el resultado general de cada hipótesis ..	75
4.3.2	Conclusiones parciales.....	76
4.3.3	Comprobación y disprobación de la hipótesis.....	76
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1	CONCLUSIONES.....	79
5.2	RECOMENDACIONES	80
VI	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	81
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	82
6.2	JUSTIFICACIÓN.....	82
6.3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	83
6.4	OBJETIVOS	84
6.4.1	General	84
6.4.2	Específicos.....	84
6.5	IMPORTANCIA.....	85
6.5.1	Ubicación sectorial y física.....	85
6.6	FACTIBILIDAD.....	86
6.7	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	86
6.7.1	Lineamiento para la coordinación del Plan a desarrollarse.....	86
6.8	IMPACTO	95
6.9	EVALUACIÓN	95
	BIBLIOGRAFIA.....	97
	ANEXOS.....	101

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano está formado por la banca pública y privada, las mismas que se encargan de ofertar servicios financieros. Estas instituciones por su naturaleza se dedican a otorgar créditos para diferentes actividades que se encuentran reguladas por la ley general de la Superintendencia de Bancos; el sistema financiero actual se fundamenta desde aproximadamente del siglo XVIII a.c.; en cuya época, quienes se dedicaban a esta actividad eran profesionales del negocio de dinero y de crédito, conocido por varios nombres como banquero, cambista y cobradores.

El sistema financiero cumple múltiples funciones: captar y proveer el ahorro para canalizarlo hacia los diferentes sectores productivos; también facilita el intercambio de bienes y servicios, permitiendo el crecimiento económico de la población en general.

Los prestamos varían por su liquidez y riesgo, estos a su vez, deben estar limitados de manera que ningún acontecimiento pueda tener impacto adverso en su recuperación, por lo que; la línea crediticia debe ser apropiada, manteniendo el riesgo, al límite razonable, minimizando pérdidas y evaluando nuevas oportunidades de negocio.

Las instituciones financieras actualmente se caracterizan por ser el nexo de intermediación financiera entre el público y la banca, captando recursos a través del ahorro para luego utilizarlo en las operaciones de crédito e inversión en los sectores productivos que necesitan del apoyo económico para el desarrollo sostenible del negocio.

El Banco Finca como ente financiera fue fundado en la ciudad de Quevedo en el año 2008, ofertando créditos al micro, pequeño y mediano empresario,

a través de la banca comunal misma que se ha desarrollado conforme va creciendo el aparato productivo.

La presente investigación tiene como marco orientador su respectiva estructura:

En el capítulo primero, se encuentra el marco contextual de la investigación en el que contiene la problemática del objeto de investigación, los objetivos con sus respectivas hipótesis.

El segundo capítulo hace referencia el marco teórico con la fundamentación histórica, conceptual y legal.

En el capítulo tercero, se encuentra la metodología de investigación que sirvió como marco orientador y el que nos permitió determinar la ubicación del objeto de estudio, la población, objeto del tamaño de la muestra, técnicas utilizadas los instrumentos, los tipos de investigación y metodología.

En el capítulo cuarto, se evidencia los resultados y análisis en relación a la hipótesis.

En el quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y sus respectivas recomendaciones objeto de la investigación.

El sexto capítulo se evidencia la organización y las directrices para el desarrollo de la propuesta.

Durante el proceso de la investigación, se obtuvieron resultados concretos sobre la problemática en el sistema crediticio de la entidad financiera objeto del estudio, falencias que tributaron para la elaboración de la propuesta, misma que se orienta a la solución de los nudos críticos auscultados y que estos cubran una necesidad al entorno social y empresarial (MIPYMES),

contribuyendo con fundamentos y criterios que se relacionan con diferentes fuentes de trabajo y bibliográficas sobre la organización de la colocación de créditos.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*El estudio y la práctica es la única
vacuna conocida contra los errores*

Milton Álvarez D.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El sistema financiero es considerado un componente muy importante en la economía de la población mundial, permite canalizar el ahorro hacia la inversión productiva, premisa que sustenta que el sistema financiero se ha convertido en el pilar principal para la generación de riqueza, razón para que las entidades productivas se hayan apoyado en las instituciones financieras en la obtención del capital para el desarrollo sostenible de la productividad.

El desarrollo socio-económico del Cantón Quevedo, históricamente sus bases sustentables de la economía ha sido la explotación agrícola, industrial, comercial y de servicio; campos que se ven afectados por el sistema crediticio de la banca que opera en la zona, esfuerzos aislados de las MIPYMES han dado lugar a que las normas y leyes del sistema no logren el desarrollo del sector productivo; aunque la banca del estado aparentemente oferta créditos blandos y de largo plazo, y su oferta crediticia es limitada.

Las instituciones financieras que operan como centro de apoyo al sector productivo en el cantón Quevedo y su entorno, se inició en los años 50 siendo el Banco Nacional de Fomento el primero en realizar sus actividades financieras, seguido del Banco Pichincha que se estableció en 1.960, siete años después abrió sus puertas el Banco Guayaquil, es así como comienza la actividad financiera ofertando diferentes servicios.

El Banco Finca como entidad financiera, opera en el Ecuador en el año 2008 convirtiéndose en la institución líder del sistema financiero como banca comunal a nivel nacional, ofertando productos financieros a las familias de bajos recursos económicos (agrupados en las MIPYMES) que les permitan incrementar el desarrollo productivo.

El contexto en el que se desarrolló la presente investigación se ubica en la Agencia Bancaria del Banco Finca en el Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos; organización que se ha desarrollado conforme ha crecido el aparato productivo, sector que agrupa la micro, pequeña y mediana empresa, misma que históricamente ha tenido su progreso en el sistema productivo, actividad que cada día se ha vuelto más compleja porque las instituciones financieras que sirven de apoyo no garantizan créditos blandos de bajos intereses.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La actual competencia que presenta el mercado crediticio de la ciudad de Quevedo ha crecido al igual que el sector productivo, donde la entidad financiera ha captado la mayor parte del sector empresarial; crecimiento que es considerado muy atractivo para la banca.

Las falencias que presentan las entidades financieras en la colocación de créditos, por lo general no se sustentan en el micro empresario ya que la mayoría de la banca sus clientes son de la mediana empresa hacia arriba; porque sostienen que en este nivel los empresarios tienen capacidad de pago de los diferentes créditos que les otorgan, mientras que el micro y pequeño empresario se ven atrapados por diferentes instituciones financieras que les confieren créditos limitados.

El problema general que actualmente presenta la micro pequeña y mediana empresa no sólo radica en lo económico, sino en los bajos costos de su producto en el mercado; esto significa que las MIPYMES se encuentran limitados en el cumplimiento con las entidades crediticias.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

El desarrollo comercial del cantón Quevedo, hace que se incremente las MIPYMES, su constante desarrollo ha permitido el incremento de mano de obra cubriendo la tasa de desempleo, llegando a ser parte del sustento económico de la familia; además ofrece una gama de servicios al público que son creadas referencialmente de acuerdo al consumidor; actividad que surge una guerra de competencia entre las empresas, misma que se van haciendo múltiples según su capacidad de producción.

En las operaciones crediticias del sistema financiero, entre estas el Banco Finca sostiene una amplia competencia en la otorgación de créditos a las MIPYMES, misma que posterior al cumplimiento de sus obligaciones con el banco optan por recurrir a otras instituciones financieras que aparentemente le ofertan crédito a largo plazo y a menor cuota de pago, proceso en que su financiamiento no lo podemos controlar en nuestra cartera.

Con lo expresado el problema se plantea:

¿Cómo el sistema crediticio del Banco Finca incide en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo?

1.3.2 Problemas derivados

1. ¿Cómo influye la decisión interna en el control de los créditos otorgado a las MIPYMES?
2. ¿Cómo se determinan las aprobaciones de los créditos a las MIPYMES?

3. ¿Cuáles son los resultados obtenidos a raíz de la concesión de los créditos destinados al desarrollo de las MIPYMES?
4. ¿Cómo contribuye el sistema crediticio del Banco Finca en el desarrollo productivo de las MIPYMES?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración Financiera

ÁREA: Microcrédito y Finanzas

ASPECTO: Desarrollo Productivo

TEMA: “SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2011-2012.SISTEMAS CREDITICIOS”

PROBLEMA:¿Cómo el sistema crediticio del Banco Finca incide en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo?

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación se justifica porque el Cantón Quevedo tiene una alta explotación en el campo agrícola; implica que sus operaciones tienen una coyuntura en la capacidad económica en la sociedad que lo habita; cuyas actividades se desarrollan los sistemas crediticios que se encuentran destinados al sector productivo de las MIPYMES que representan una principal variante para la colocación de recursos económicos.

El estudio es importante porque permite identificar la producción de bienes y servicios de toda una sociedad y en particular de los micros, pequeños y medianos empresarios que impulsan el sistema productivo, cuya finalidad del estudio posterior a los resultados es recomendar a las entidades

crediticias que viabilicen los créditos blandos, sistema que contribuirán a la solución de la demanda insatisfecha del micro, pequeño y mediano negocios en el ejercicio de la naturaleza individual y/o colectiva, natural o jurídica.

El estudio de constituirse en la alternativa solución económica al sector productivo, es obvio que los cambios que se esperan es el desarrollo sustentable económico y social, logrando estabilizar la productividad de las MIPYMES, en el corto y mediano plazo.

1.6 CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Se considera que esta investigación contribuirá con:

- Créditos debidamente colocados en el cantón Quevedo acorde a las políticas de la institución.
- Clientes fidelizados afianzados a los procesos crediticios de la institución.
- Sector productivo beneficiado por sistemas crediticios del Banco Finca.
- Sistema financiero de la institución permite el desarrollo sostenible de las MIPYMES.
- Apalancamiento financiero de las MIPYMES fortalecido con un sistema organizativo.
- Bajas tasas de intereses para las MIPYMES del cantón Quevedo generando el desarrollo económico financiero.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 General

Evaluar el sistema crediticio para determinar el impacto en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo.

1.7.2 Específicos

- Determinar el número de las MIPYMES por su actividad económica que operan en el mercado de Quevedo.
- Identificar el impacto social que generan los créditos que oferta la agencia bancaria del Banco Finca a las MIPYMES.
- Determinar el conocimiento que tienen las MIPYMES sobre los créditos que oferta la agencia bancaria Banco Finca.
- Establecer nuevas líneas crediticias para la ampliación de la cartera de crédito del Banco Finca.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*Nunca consideres el estudio como una obligación,
sino como una oportunidad para penetrar en
el bello y maravilloso mundo del saber.*

Albert Einstein

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Empresa

FLEITMAN J.; la empresa es aquella entidad mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.¹

La empresa se la puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”.²

La sociedad industrial se ha apropiado el vocablo “empresa” para denominar la actividad humana que se encamina a la producción de bienes y a la prestación de servicios.

Una empresa produce, negocia, comercializa y organiza servicios, funciones que permiten la producción de bienes o prestaciones de servicios para el mercado.³

2.1.2 PYMES

Stoner J., Freeman R. y Gilbert D.; las pequeñas y medianas empresas son negocios que tienen dueños y administración locales y, con frecuencia, muy pocos empleados que trabajan en una sola ubicación.⁴

Las pequeñas y medianas empresas actualmente se consideran el sector productivo más importante en muchas economías, se puede decir que tanto

¹ FLEITMAN J., 2000. Negocios Exitosos, MC GRAW H, México. Págs.383.

² PALLARES Z., ROMERO D., HERRERA M. 2005. Hacer Empresa: Un Reto, Editorial Nueva Empresa. Cuarta Edición. California. Págs. 142.

³ MENOSCAL D. 2013. Autora

⁴ STONER J., FREEMAN R., y GILBERT D., 1997. Administración. 6ta Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

en los países desarrollados como los que están en procesos de crecimiento este tipo de organización productiva es de significativa importancia.⁵

Las PyMEs son empresas que se caracterizan principalmente por contar con un nivel de recursos y posibilidades mucho más reducidas que los de las grandes empresas. El término se aplica además a las empresas que generan hasta determinada cantidad de dinero o ganancias anuales, por lo cual todas aquellas que no sobrepasen el límite o parámetro establecido (que varía de país en país) dejarían de ser consideradas como tales.⁶

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas.⁷ Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

⁵ RODRIGUEZ V. J., 2000. Administración de pequeñas y medianas empresas, Quinta edición, Ed Thomson, México D.F. 2000.

⁶ DEFINICIÓN ABC, <http://www.definición.com/economía/pyme>

⁷ SRI. www.sri.gob.ec/PYMES

2.1.3 MIPYME

RUIZ P.; una micro empresa o microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.⁸

Microempresa

- Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
- Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes⁹

2.1.4 Servicios

Stanton, Etzel y Walker; definen los servicios, como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.¹⁰

Los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos substancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos.

Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la

⁸ RUIZ P. <http://definiciondemipymes.blogspot.com/>

⁹ <http://www.ing.unal.edu.co/eventos/expomipyme2010/html/definicion.html>

¹⁰ STANTON W., ETZEL M. y WALKER B. 2004. Fundamentos de Marketing, McGraw-Hill, 13va. Edición, México.

propiedad; y no tienen ningún título. Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles”.¹¹

Para facilidad del lector, la terminación de Servicios; se define a los productos intangibles que pueden ser el objeto principal de una transacción para satisfacer las necesidades de los clientes.¹²

2.1.5 Banco

Un banco es una institución de tipo financiero que, por un lado, administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y, por el otro, utiliza éste para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés, lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas.¹³

En tanto, se denomina “banca” o sistema financiero (término tan comentado y en boga por estos días como consecuencia de las corridas y la inestabilidad que se produjeron tras la crisis suscitada en los Estados Unidos en 2008 y su repercusión sostenida en Europa en el marco de la puesta en duda del “Estado de bienestar”) al conjunto de bancos que conforman la economía de un país determinado.

2.1.6 Banco Comunal

Son grupos de clientes que tienen una junta directiva y que demuestran su deseo de mejorar su nivel de vida a través del ahorro, desde 15 hasta 30 personas, que operan como personas naturales organizadas para procurar

¹¹ AMERICAN MARKETING Association. 2006. Section Dictionary of Marketing Terms, www.marketingpower.com.

¹² MENOSCAL D. 2013 Autora

¹³ DEFINICIÓN ABC, 2012. <http://www.definicionabc.com>.

su desarrollo común a través de sus actividades de producción, comercio y servicios.¹⁴

2.1.7 Acción

Acción es una parte o fracción del capital social de una sociedad o empresa que esté constituida como tal, el término acción se refiere al título o valor negociable que representa a esa fracción.¹⁵

Cada acción o acciones llevan consigo tres derechos fundamentales:

- ✓ Derecho del accionista a votar en las asambleas de la Sociedad.
- ✓ Derecho preferencial del accionista sobre el resto de posibles inversores a la hora de suscribir en caso de ampliaciones de capital de la empresa o sociedad.
- ✓ Derecho a percibir dividendos en el caso de que exista reparto de
- ✓ beneficios por parte de la sociedad.

Acción, título negociable emitido por las sociedades anónimas y las sociedades en comandita por acciones. Desde la perspectiva del emisor, las acciones representan el capital social y pueden considerarse como una alternativa de financiamiento a plazo indefinido de las sociedades mencionadas. Desde el punto de vista del inversionista, representan la propiedad sobre una fracción del patrimonio de la empresa. Se dividen en acciones ordinarias y acciones preferentes.¹⁶

¹⁴ BANCO FINCA, Manual de Procedimientos Crediticios

¹⁵ TEMPLETON F. 2000. Diccionario Financiero. <http://www.templeton.es>

¹⁶ SABINO C. 1991. Diccionario de Economía y Finanzas. Editorial Panapo. Caracas.

2.1.8 Crédito

El termino crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza.¹⁷

En la actividad económica o financiera entiende al crédito como la confianza en la obligación contraída, la capacidad de cumplir, la responsabilidad y la solvencia del individuo que tomó ese crédito. Aunque claro, hay excepciones y para tomar conciencia de estas no hay más que mirar el desastre que es hoy la economía estadounidense.

Uno de los tipos de crédito más comunes es el que se conoce como prendario (empeñar), este básicamente consiste en el préstamo que se otorga contra una garantía de valor mueble, en la mayoría de los casos. Y el procedimiento que seguirá es el siguiente: el bien permanecerá en la entidad bancaria hasta que la persona cumpla con el pago que se le adelantó de acuerdo al plazo que se le haya fijado para devolverlo. En caso contrario, ante el incumplimiento de la obligación contraída el bien empeñado será tomado como parte de pago y probablemente sea plausible de subasta. Esta modalidad es muy utilizada por ejemplo en la mayoría de las casas de empeño que existen en el mundo.

En tanto el crédito que otorga una entidad bancaria a un cliente, otro de los más corrientes también, implica el anticipo de un dinero que luego deberá ser cancelado en un lapso de tiempo sujeto a los intereses que disponga la entidad previo acuerdo con el individuo que lo solicitó.¹⁸

¹⁷ WESTON J., BRIGHAM E. 2000. Fundamentos de Administración Financiera, Editorial McGraw H., México. Pág. 48.

¹⁸ DEFINICIÓN ABC, <http://www.definicionabc.com>. Créditos.

2.1.9 Clientes

Harrington J., las personas más importantes para cualquier negocio, no son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento, son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos, nuestro trabajo consiste en satisfacerlos. Merecen que le demos el trato más cortés que podamos, ya que representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos no tiene razón de ser el negocio.¹⁹

Los clientes de las empresas de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

Un cliente se lo identifica como individuo o entidad, que toma la decisión de compra del producto y/o servicio brindados por una empresa para satisfacer sus necesidades.²⁰

2.1.10 Público Objetivo

Según el Diccionario de Marketing. Se estima que el público objetivo es el conjunto de individuos al cual se dirigen la oferta del producto. Su determinación resulta fundamental para los diseños de los mensajes y de la propia venta. Así mismo, según quien sea el público objetivo, se eligen los medios y soportes más adecuados para poder desarrollar la comunicación de la empresa hacia al mercado previsto.²¹

¹⁹ HARRINGTON H.J. 1995. Mejoramiento de los procesos de la empresa, McGraw Hill. Colombia. Págs. 309.

²⁰ MENOSCAL D. 2013. AUTORA

²¹ DICCIONARIO DE MARKETING, Edición 1999. Cultural. España. Pág. 287.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Banco

Según Aviléz, los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera.²²

Para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos; asimismo, a quienes les entregan dinero en depósito, les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les pagan, es la ganancia que permite que el banco opere normalmente.

Las operaciones de los bancos son aquellas transacciones que las personas emplean para un determinado bien económico puede ser a través de cuentas bancarias, como:

2.2.1.1 Cuentas corrientes

Estos son depósitos corrientes que pueden ser utilizados en cualquier momento a voluntad y requerimiento del titular de la cuenta. Es una forma de capacitación de depósitos que constituyen un servicio que ofrece el banco y al cual acuden y se acogen los clientes debido a la confianza, comodidad, seguridad y el control que se le da a los fondos que ponen bajo la custodia del banco. Los saldos en este tipo no ganan intereses y prácticamente el banco no cobra por este servicio.

²² AVILEZ J.,2011. Banco e Instituciones Financieras. <http://www.monografias.com>

2.2.1.2 Depósito de ahorros o cuentas de ahorro.

Los depósitos de ahorros es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades, la captación de fondos y los mismos se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por períodos más largos que los depósitos de cuentas corriente.

2.2.1.3 Depósito de ahorro corriente

Esta clase de depósito da lugar a las cuentas de ahorro, las cuales pueden abrirse por cantidades que son diferentes para los diversos bancos y que pueden ser muy pequeñas para algunos de ellos, como es el caso de la caja de ahorros. Los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar dinero cuando lo deseen, pero sólo ganan intereses los saldos que se mantienen por un período determinado de tiempo.

2.2.1.4 Depósito a plazo fijo

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros ni incrementarse ante del vencimiento del plazo pactado.

2.2.1.5 Operaciones pasivas

Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrados en el lado derecho del balance de situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de Crédito y disminuyen con las de Débito. La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse

dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin esto imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

2.2.1.6 Cuentas de depósitos

Dinero depositados por clientes que dependiendo de sus características pueden ser "a la vista o" a término" "a interés o no" "acompañadas o no de facilidades crediticias". El establecimiento de una cuenta bancaria, más que una relación basada en la confianza mutua.

2.2.1.7 Depósito a plazo

"Todos aquellos que no sean pagaderos a la vista. Se dividen en dos categorías: Depósitos de ahorro y depósito a plazo fijo".²³

La categoría "Depósito a plazo fijo", se subdivide en:

- ✓ Depósito de Ahorro: Cuentas pequeñas pero estables, que generalmente producen interés, donde los clientes realizan depósitos en previsión de sus gastos futuros y necesidades, no teniendo vencimiento establecido, como una cuenta a plazo fijo.
- ✓ Depósito a plazo fijo: Cuenta de inversión colocada por clientes en una institución bancaria.
- ✓ Depósito Extranjero: " Todos aquellos que no sean Depósitos Locales.

²³ AVILEZ J., Banco e Instituciones Financieras. <http://www.monografias.com>

2.2.1.8 Cartera de crédito

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Los saldos insolutos de los créditos e intereses correspondientes se clasifican como vencidos de acuerdo con los siguientes criterios:

Créditos comerciales con amortización única de capital e intereses, cuando presentan 30 o más días naturales desde la fecha en que ocurra el vencimiento.

Créditos comerciales y para la vivienda cuya amortización de principal e intereses fue pactada en pagos periódicos parciales, cuando la amortización de capital e intereses no hubieran sido cobradas y presentan 90 o más días naturales vencidos.

Créditos comerciales con amortización única de capital y pagos periódicos de intereses, Cuando los intereses presentan un período de 90 o más días naturales vencidos, o el principal 30 o más días naturales vencidos.

Créditos revolventes, No cobrados durante dos períodos de facturación, o en su caso 60 o más días naturales vencidos.

Los intereses se reconocen como ingreso en el momento en que se devengan. La acumulación de intereses se suspende al momento que el crédito pasa a la cartera vencida.

Los intereses devengados durante el período en que el crédito se considera cartera vencida se reconocen como ingresos en el momento en que se cobran.

Adicionalmente, se clasifica un crédito como vencido cuando se tenga conocimiento de que el acreditado es declarado en concurso mercantil.

El traspaso de créditos de cartera vencida a vigente se realiza cuando los acreditados liquidan la totalidad de sus pagos vencidos (principal e intereses, entre otros), excepto los créditos reestructurados o renovados, que se traspasan cuando éstos cumplen oportunamente con el pago de tres amortizaciones consecutivas, o en caso de créditos con amortizaciones que cubran períodos mayores a 60 días naturales, el pago de una exhibición (pago sostenido).

Los créditos renovados en los cuales el acreditado no haya liquidado en tiempo los intereses devengados o cuando menos el 25% del monto original del crédito, serán considerados como vencidos en tanto no exista evidencia de pago sostenido. No se considera renovado un crédito cuando las disposiciones se efectúan durante la vigencia de una línea de crédito preestablecida.²⁴

2.2.2 Crédito

Se define al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un

²⁴ AVILEZ J., Banco e Instituciones Financieras. <http://www.monografias.com>

valor equivalente esperando en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.²⁵

Un crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.²⁶

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.

El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. El crédito conlleva normalmente la apertura de una cuenta corriente. Se distinguen dos tipos de crédito: cuentas de crédito y tarjetas de crédito.

Es bastante común utilizar los términos “crédito” y “préstamo” como si fueran lo mismo, pero lo cierto es que son bastantes las diferencias entre crédito y préstamo.

²⁵ STUART M. J. 2003. Economía Política, España.

²⁶ Prestamos-prestamos, <http://www.prestamos-prestamos.com/creditos.html>

2.2.2.1 Crédito Comercial

Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

Importancia de crédito comercial

El crédito comercial tiene su importancia en que es un uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de recursos de la manera menos costosa posible. Por ejemplo las cuentas por pagar constituyen una forma de crédito comercial. Son los créditos a corto plazo que los proveedores conceden a la empresa. Entre estos tipos específicos de cuentas por pagar figuran la cuenta abierta la cual permite a la empresa tomar posesión de la mercancía y pagar v por ellas en un plazo corto determinado, las Aceptaciones Comerciales, que son esencialmente cheques pagaderos al proveedor en el futuro, los Pagarés que es un reconocimiento formal del crédito recibido, la Consignación en la cual no se otorga crédito alguno y la propiedad de las mercancías no pasa nunca al acreedor a la empresa. Más bien, la mercancía se remite a la empresa en el entendido de que ésta la venderá a beneficio del proveedor retirando únicamente una pequeña comisión por concepto de la utilidad.

Ventajas

- ✓ Es un medio más equilibrado y menos costoso de obtener recursos.
- ✓ Da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.

Desventajas

- ✓ Existe siempre el riesgo de que el acreedor no cancele la deuda, lo que trae como consecuencia una posible intervención legal.
- ✓ Si la negociación se hace a crédito se deben cancelar tasas pasivas.

Formas de Utilización

¿Cuándo y cómo surge el Crédito Comercial? Los ejecutivos de finanzas deben saber bien la respuesta para aprovechar las ventajas que ofrece el crédito. Tradicionalmente, el crédito surge en el curso normal de las operaciones diarias. Por ejemplo, cuando la empresa incurre en los gastos que implican los pagos que efectuará más adelante o acumula sus adeudos con sus proveedores, está obteniendo de ellos un crédito temporal. Ahora bien, los proveedores de la empresa deben fijar las condiciones en que esperan que se les pague cuando otorgan el crédito. Las condiciones de pago clásicas pueden ser desde el pago inmediato, o sea al contado, hasta los plazos más liberales, dependiendo de cuál sea la costumbre de la empresa y de la opinión que el proveedor tenga de la capacidad de pago de la empresa. Una cuenta de Crédito Comercial únicamente debe aparecer en los registros cuando éste crédito comercial ha sido comprado y pagado en efectivo, en acciones del capital, u otras propiedades del comprador. El crédito comercial no puede ser comprado independientemente; tiene que comprarse todo o parte de un negocio para poder adquirir ese valor intangible que lo acompaña.

2.2.2.2 Crédito Bancario

Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.

Importancia

El Crédito bancario es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas hoy en día de obtener un financiamiento necesario. Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera. Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. La empresa debe estar segura de que el banco podrá auxiliar a la empresa a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

Ventajas

- ✓ Si el banco es flexible en sus condiciones, habrá más probabilidades de negociar un préstamo que se ajuste a las necesidades de la empresa, lo cual la sitúa en el mejor ambiente para operar y obtener utilidades.
- ✓ Permite a las organizaciones estabilizarse en caso de apuros con respecto al capital.

Desventajas

- ✓ Un banco muy estricto en sus condiciones, puede limitar indebidamente la facilidad de operación y actuar en detrimento de las utilidades de la empresa.
- ✓ Un Crédito Bancario acarrea tasas pasivas que la empresa debe cancelar esporádicamente al banco por concepto de intereses.

Formas de Utilización

Cuando la empresa, se presente con el funcionario de préstamos del banco, debe ser capaz de negociar. Debe dar la impresión de que es competente. Si se va en busca de un préstamo, habrá que presentarse con el funcionario correspondiente con los datos siguientes:

- ✓ La finalidad del préstamo.
- ✓ La cantidad que se requiere.
- ✓ Un plan de pagos definido.
- ✓ Pruebas de la solvencia de la empresa.
- ✓ Un plan bien trazado de cómo espera la empresa desenvolverse en el futuro y lograr una situación que le permita pagar el préstamo.
- ✓ Una lista con avales y garantías colaterales que la empresa está dispuesta a ofrecer, si las hay y son necesarias.

El costo de intereses varía según el método que se siga para calcularlos. Es preciso que la empresa sepa siempre cómo el banco calcula el interés real por el préstamo.

Luego que el banco analice dichos requisitos, tomará la decisión de otorgar o no el crédito.

2.2.2.3 Crédito Individual

Es el crédito solicitado por una persona que sea propietaria de una Micro o Pequeña Empresa, que posee capacidad de pago, solvencia económica y garantías para trabajar y además cuenta con un garante de sus mismas

condiciones. Estas condiciones deben ser totalmente verificables y justificadas con los documentos respectivos que avalicen la existencia y propiedad del negocio.²⁷

2.2.2.4 Crédito hipotecario

Es un crédito de amortización mensual a mediano o largo plazo otorgado a personas naturales para satisfacer necesidades de financiamiento en la compra, construcción, remodelación o adecuación de vivienda.

2.2.2.5 Línea de Crédito

La Línea de Crédito significa dinero siempre disponible en el banco, durante un período convenido de antemano.

Importancia

Es importante ya que el banco está de acuerdo en prestar a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro de cierto período, en el momento que lo solicite. Aunque por lo general no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

Ventajas

- ✓ Es un efectivo "disponible" con el que la empresa cuenta.

Desventajas

- ✓ Se debe pagar un porcentaje de interés cada vez que la línea de crédito es utilizada.

²⁷ BANCO FINCA, Manual de Procedimientos Crediticios.

- ✓ Este tipo de financiamiento, está reservado para los clientes más solventes del banco, y sin embargo en algunos casos el mismo puede pedir garantía colateral antes de extender la línea de crédito.
- ✓ Se le exige a la empresa que mantenga la línea de crédito "Limpia", pagando todas las disposiciones que se hayan hecho.

Formas de Utilización

El banco presta a la empresa una cantidad máxima de dinero por un período determinado. Una vez que se efectúa la negociación, la empresa no tiene más que informar al banco de su deseo de "disponer" de tal cantidad, firma un documento que indica que la empresa dispondrá de esa suma, y el banco transfiere fondos automáticamente a la cuenta de cheques.

El Costo de la Línea de Crédito por lo general se establece durante la negociación original, aunque normalmente fluctúa con la tasa prima. Cada vez que la empresa dispone de una parte de la línea de crédito paga el interés convenido.

Al finalizar el plazo negociado originalmente, la línea deja de existir y las partes tendrán que negociar otra si así lo desean.²⁸

2.2.3 PYMES

Las pequeñas y medianas empresas, conocidas también por el acrónimo PyMES, son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones.

²⁸ STUART M. J. 2003. Economía Política, España.

Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Usualmente se ha visto también el término **MIPYMES** que es una expansión del término original, en donde se incluye a la microempresa.

Las pequeñas y medianas empresas cumplen un importante papel en la economía de todos los países. Los países de la OCDE suelen tener entre el 70% y el 90% de los empleados en este grupo de empresas.

Las principales razones de su existencia son:

- ✓ Pueden realizar productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos más estandarizados.
- ✓ Sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas. La mayor parte de las grandes empresas se valen de empresas subcontratadas menores para realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste.
- ✓ Existen actividades productivas donde lo más apropiado trabajar con empresas pequeñas, este sería el caso de las cooperativas agrícolas por ejemplo.

La mayor ventaja de una PYME es su capacidad de cambiar rápidamente su estructura productiva en el caso de variar las necesidades de mercado, lo cual es mucho más difícil en una gran empresa, con un importante número de empleados y grandes sumas de capital invertido.

Sin embargo el acceso a mercados tan específicos o a una cartera reducida de clientes aumenta el riesgo de quiebra de estas empresas, por lo que es importante que estas empresas amplíen su mercado o sus clientes.²⁹

²⁹ EMPRESASPYMES Blog; <http://www.empresaspymesblog.com>

2.2.4 MIPYMES

Las micros, pequeñas y medianas empresas, popularmente conocidas por la abreviación de Mipymes, están dando que hablar en Latinoamérica y no es para menos, ya que existen datos de los cuales se deducen el rol que han jugado y juegan en el desarrollo económico de cada uno de los países de esta región.

En la actualidad las Mipymes de Latinoamérica se han convertido en el eje principal del desarrollo económico de muchos países, en especial de los más empobrecidos, quedando demostrado que no sólo las empresas grandes son capaces de generar crecimiento económico y empleo. Es así que a partir del crecimiento y desarrollo de las Mipymes, se ha podido combatir unos de los principales problemas que aqueja a la región, el desempleo.

La palabra de “Mipymes” está formada por las primeras letras de los conceptos micros, pequeñas y medianas empresas.

Aunque la definición varía según el país, dentro de este amplio concepto es posible englobar tanto a microemprendimiento (como lo podría ser la tienda del barrio), como firmas exportadoras y/o de alta tecnología, cuya facturación y número de empleados (en general, de 1 a 150 empleados) están muy por debajo de las denominadas “grandes empresas”³⁰

2.2.5 Empresa

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad

³⁰ REGALADO H. R. Las MIPYMES en Latinoamérica. 2007. Edición electrónica gratuita. México

de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Aplicación del concepto de Empresa

¿Cómo se puede aplicar este concepto en una empresa?

A continuación, se detallan algunas sugerencias:

- 1. Crear, desarrollar y dar a conocer el sistema de la *empresa* a todos los integrantes:**

Si bien, se dice que una **empresa** es un sistema en sí (porque está conformado por un conjunto de elementos que actúan e interactúan de forma dinámica entre sí para alcanzar uno o más objetivos), es preciso recordar que éste debe ser creado, desarrollado y comunicado adecuadamente a los integrantes de la empresa, de tal forma que todos conozcan cómo funciona el sistema en el que son parte activa.

- 2. Concientizar a cada miembro de la *empresa* acerca de que la misma es una organización social:**

Una organización social es una asociación de personas regulada por un conjunto de normas y en el que cada miembro cumple una determinada función para lograr los objetivos fijados. Teniendo en cuenta esta definición, es fundamental que cada persona que conforma la empresa esté consciente de lo importante que es cumplir tres reglas básicas:

- 1) Realizar *adecuadamente las funciones* que le han sido asignadas porque son parte de un "conjunto global de funciones" que apuntan al logro de los objetivos fijados.

2) Cumplir *con las normas* y políticas establecidas para coadyuvar a la preservación del orden en la empresa.

3) Relacionarse *adecuadamente* con las personas del entorno interno (compañeros de trabajo) y externo (como, clientes y proveedores) para coadyuvar activamente al mejoramiento o preservación del clima laboral.

3. Administrar adecuadamente cada recurso de la empresa:

Los recursos son los medios o el conjunto de elementos que se utilizan para lograr los objetivos fijados. Por tanto, es muy importante que cada miembro de la empresa esté consciente de la importancia de planificar, utilizar y controlar apropiadamente cada recurso de la empresa que le ha sido confiado, porque de esa manera, contribuirá al logro de los objetivos establecidos.

4. Guiar positivamente las conversaciones que se dan en la empresa:

Una conversación es la acción y efecto de hablar familiarmente con otra u otras personas. Las conversaciones pueden ser positivas (por ejemplo, cuando son constructivas y están basadas en la búsqueda de soluciones e ideas para lograr buenos resultados, lo cual, es un claro indicativo de que la organización va por buen camino) o negativas (como sucede si una buena parte de las conversaciones están basadas en el rumor, el chisme y la intriga, lo que es un indicativo de que la empresa está enferma y que requiere de cambios urgentes para evitar un final que puede ser trágico). Por ello, es tarea de los directivos de la empresa el guiar las conversaciones entre los miembros dando el ejemplo en todas las conversaciones que sostienen.

5. Incentivar los compromisos que contribuyen positivamente al mejoramiento de la empresa:

Los compromisos son obligaciones que contraen las personas con otras y con la misma empresa. Por tanto, la dirección debe incentivar aquellos compromisos que sean positivos para toda la empresa. Por ejemplo, otorgando premios a los miembros que realicen adecuadamente sus funciones, que cumplan las normas y políticas de la empresa, y coadyuven al mantenimiento o mejoramiento del clima laboral³¹.

2.2.5.1 Según el sector de la actividad:

Empresas del sector Primario.- También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

Empresas sector Secundario o Industrial.- Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

Empresas del sector Terciario o de Servicios.- Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.³²

³¹ EMPRESASPYMES Blog; <http://www.empresaspymesblog.com>

³² DE ZUANI R. 2003. Introducción a la Administración de Organizaciones. Editorial Maktub, Segunda Edición, Buenos Aires. Págs. 82 al 86.

2.2.5.2 Según su tamaño

Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas como son: el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas o ingresos, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican de acuerdo a su tamaño en:

Grandes Empresas.- Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, posee más de 250 trabajadores. Tienen empleados sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

Medianas Empresas.- En este tipo de empresas intervienen un promedio de 51 a 250 empleados, hay áreas bien definidas con responsabilidad y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados

Pequeñas Empresas.- En términos generales las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman van de 16 a 50 empleados.

Microempresas.- Por lo general, la empresa y la propiedad es de propiedad individual, pueden contar hasta con 15 empleados, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos, y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

La microempresa es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicio, rural o urbana con planta de personal hasta 10 trabajadores.

Las MIPYMES también se definen por el número de empleados con los que cuenta la empresa, y para ello se establecieron los siguientes parámetros:

Sector / Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Microempresa	0-10	0-10	0-10
Pequeña Empresa	11-50	11-30	11-50
Mediana Empresa	51-250	31-100	51-100

En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, tienen las categorías siguientes:

- ✓ **Microempresas:** emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.
- ✓ **Talleres artesanales:** se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.
- ✓ **Pequeña Industria:** puede tener hasta 50 obreros y su capital fijo de 50 mil dólares.
- ✓ **Mediana Industria:** alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.

- ✓ **Grandes Empresas:** son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos.³³

2.2.5.3 Según la propiedad del capital

Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. Se clasifican en:

Empresa Privada.- La propiedad del capital está en manos privadas.

Empresa Pública.- Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

Empresa Mixta.- Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el estado y los particulares.

2.2.5.4 Según el ámbito de actividad

Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social. Se clasifican en:

Empresas Locales.- Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

Empresas Provinciales.- Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia de un país.

Empresas Regionales.- Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

³³ FLEITMAN J., 2000. Negocios Exitosos, MC GRAW H, México. Págs.383.

Empresas Nacionales.- Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

Empresas Multinacionales.- Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

2.2.5.5 Según el destino de los beneficios

Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, puede categorizarse en dos grupos:

Empresas con fines de lucro.- Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.

Empresas sin fines de lucro.- En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

2.2.5.6 Según la forma jurídica

La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, obligaciones, derechos y responsabilidades de la empresa. En este sentido las empresas se clasifican en:

Unipersonal.- El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.

Sociedad Colectiva.- En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.

Cooperativas.- No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.

Comanditarias.- Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad limitada, y b) los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

Sociedad de Responsabilidad Limitada.- Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo sólo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

Sociedad Anónima.- Tienen el carácter de responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.³⁴

2.2.6 La Administración

La teoría administrativa es el conjunto de principios relacionados entre sí, reúne conocimientos específicos sobre el aprovechamiento de los bienes económicos mediante la acción coordinada de personas.

Los principios establecidos han sido las columnas sobre la cual se ha edificado la actual teoría administrativa. Su aplicación práctica ha promovido el progreso en la explotación industrial, agrícola, comercio y de servicios; todo se ha simplificado, es decir, que la inteligente aplicación de los

³⁴ DE ZUANI R. 2003. Introducción a la Administración de Organizaciones. Editorial Maktub, Segunda Edición, Buenos Aires. Págs. 82 al 86.

principios administrativos, ha dado y seguirá dando un poderoso arresto al desarrollo sustentable de las empresas.

Lo expuesto, la teoría administrativa es indispensable, porque el entendimiento de sus principios ayudan al ejecutivo a resolver las trabazones del presente y del futuro del aparato productivo, simplificando su labor y le sirven de guía constante.

La Administración como el arte y la ciencia de formular procesos para controlar actividades de la empresa en todos los niveles organizacionales pública y privada, mientras que en lo funcionales son las etapas básicas a través de las cuales se realiza la acción administrativa, es decir desde la Previsión, Planificación, Organización, Dirección, Integración y Control, funciones que norman la administración de las empresa, son de carácter obligatorio porque dan orientación específica en la adopción de los principios generales de la administración.

La práctica administrativa ha existido por miles de años, desde que el hombre buscaba frutos para la supervivencia, posteriormente abandona la simple recolección de frutos silvestre y se integra al proceso del intercambio, etapa que vuelve compleja por la múltiple actividad en la producción de bienes y servicios he aquí que se originan la división del trabajo, que posteriormente se implanta la automatización para el control de la producción en serie.

La administración, ha tenido problema en su aplicación, especialmente en la pequeña y mediana empresa, en un gran porcentaje la aplican empíricamente, es decir, no cumplen con las normas y principios administrativo, significa que a medida que evoluciona el aparato productivo se van presentando múltiples estructuras administrativas; actualmente para

llevarla a la práctica se la debe actualizar los conocimientos del talento humano en todos los campos de la producción.³⁵

2.2.6.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo son los pasos y/o etapas básicas que a través de las cuales se realiza la acción administrativa; esto afirma que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, durante su aplicación cada parte y cada acto se realizan al mismo tiempo, una con otras están relacionadas recíprocamente.

El autor afirma que el proceso administrativo es imposible dividirlo. Sin embargo, el propósito de estudiar, comprender y aplicar mejor la administración es necesario separar las funciones.

2.2.6.2 Planeación

Consiste en adoptar decisiones para determinar el rumbo concreto de acción de la empresa, es decir, define los objetivos y las metas que se planea alcanzar en un tiempo determinado.

Los principios, procedimientos y programas a cumplir son seleccionadas entre las diferentes alternativas, función que comprende las siguientes etapas:

- ✓ **POLITICAS.-** Principios para orientar la acción. (políticas relacionadas a la autoridad, precios, competencia, entre otras)
- ✓ **PROGRAMAS.-** Fijación de tiempo y unidades requeridas (Programas de producción, sucesión de ejecutivos y de presupuestos).

³⁵ ROBBINS, STEPHEN P., DECENZO, DAVID A. 2002 .Fundamentos de Administración, México. Págs. 552.

- ✓ **PROCEDIMIENTOS.-** Secuencias de operaciones o métodos. Requiere de un manejo específico de documentos, productos y personas.

2.2.6.3 Organización

Organizar una empresa es dotarla de todos los elementos necesarios para su funcionamiento, la estructuración técnica de las relaciones entre la jerarquía, funciones y obligaciones individuales son necesaria en una empresa para su buena marcha, comprende las siguientes etapas:

- ✓ **JERARQUIA.-** Delega la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel.
- ✓ **FUNCIONES.-** Determina como deben dividirse las actividades especializadas necesarias para un fin general.
- ✓ **OBLIGACIONES.-** Las que tienen cada unidad de trabajo y que puede ser desempeñado por una persona.

2.2.6.4 Dirección

Dirigir es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y/o grupo que integran la empresa, con el fin de que todo en conjunto realicen los planes señalados de una manera eficaz., comprenden las siguientes etapas básicas.

- ✓ **AUTORIDAD.-** Es la fuerza que impulsa y mantiene en movimiento los órganos de una empresa. El órgano directivo es la fuente de las directivas e instrucciones que pueden ir de lo general a lo particular, de lo permanente a lo transitorio. Se estudia como delegar funciones, ya que administrar es **hacer a través de otras**, que ejerza esa autoridad.

- ✓ **COMUNICACIÓN.-** El establecimiento de canales de comunicación a través de los cuales se ejerza y se controlen resultados, constituye el sistema nervioso de la empresa. Lleva al órgano directivo todo lo que debe conocerse, y de este, hacia al jefe superior el que ordena la acción debidamente ordenadas.
- ✓ **SUPERVISION.-** Es la última función de la administración, que consiste en ver si las cosas se están haciendo tal como se habían planeados.

2.2.6.5 Control

El control es la medición de los resultados actuales y/o pasados, en relación con los esperados, total o parcial, con el propósito de corregir, mejorar y formular nuevos planes. Comprende las siguientes etapas:

- ✓ **ESTABLECIMIENTOS DE NORMAS.-** Porque si ellas es imposible hacer la comparación, base de todo control.
- ✓ **OPERACIONES DE LOS CONTROLES.-** Esta función es generalmente propia de los técnicos especialistas en cada una de ellas.
- ✓ **INTERPRETACION DE RESULTADOS.-** Esta es una función administrativa, que vuelve a ser un medio de planificación.

2.2.7 Estrategias

Las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas.

Las estrategias son acciones potenciales que requieren decisiones de parte de la gerencia y de recursos de la empresa. Además, las estrategias afectan las finanzas a largo plazo de una empresa, por lo menos durante cinco años, orientándose así hacia el futuro. Las estrategias producen efectos en las funciones y divisiones de la empresa, y exigen que se tomen en cuenta tanto los factores externos como los factores internos que enfrenta la empresa.

En conclusión todas las empresa poseen una estrategia, incluso se ésta es informal, poco estructurada y esporádica. Estas empresas se dirigen hacia algún lugar, pero por desgracia, algunas no saben hacia dónde van. El viejo refrán “si sabe a dónde vas, entonces ningún camino te llevará ahí, acentúa la necesidad que tienen las empresas de usar los conceptos y las técnicas de la dirección estratégica. Un gran número cada vez es mayor de empresas grandes y pequeñas, Instituciones gubernamentales y conglomerados multinacionales por igual llevan a cabo el proceso de dirección estratégica. El proceso de conferir poder a los gerentes y empleados posee beneficios casi ilimitados.

Las empresas deben realizar un abordaje activo más que reactivo en su industria y luchar por influir, anticipar e iniciar en vez de sólo responder a los acontecimientos. El proceso de dirección estratégica incorpora este enfoque para la toma de decisiones y representa un abordaje lógico, sistemático y objetivo para determinar la dirección de una empresa en el futuro.

2.2.7.1 Adaptación al cambio

El proceso de dirección estratégica se basa en la creencia de que las empresas deben continuar vigilando las tendencias de los acontecimientos internos y externos, de tal forma que cuando sea necesario se realicen los cambios de manera oportuna. La velocidad y magnitud de los cambios que afectan a las empresas están aumentando en forma drástica. Considere, por ejemplo, el comercio electrónico, la medicina láser, la guerra contra el

terrorismo, la recesión económica, el envejecimiento de la población, el escándalo de Enron y la manía por las fusiones. Para sobrevivir, todas las empresas deben tener la capacidad, de identificar y adaptarse al cambio en forma inteligente.

El proceso de dirección estratégica tiene como objetivo permitir que las empresas se adapten con eficacia al cambio a largo plazo. Waterman comenta:

En el ambiente de negocios actual, más que en cualquier otra era precedente, lo único que permanece constante es el cambio. Las empresas exitosas manejan el cambio en forma eficaz, adaptando continuamente su trabajo administrativo, estrategias, sistemas, productos y culturas para sobrevivir a los golpes y superar las fuerzas que destruyen la competencia.

El comercio electrónico y la globalización son cambios externos que están transformando a las empresas y a la sociedad actual. En un mapa político, las fronteras entre los países son claras, pero en un mapa competitivo que muestra el flujo real de actividad financiera e industrial, las fronteras han desaparecido. El veloz flujo de información ha eliminado las fronteras nacionales de tal manera que las personas de todo el mundo ven por sí mismas la forma de vivir de otras personas. La gente viaja más al extranjero; diez millones de japoneses viajan al extranjero anualmente.

Las personas emigran cada vez más; por ejemplo, los alemanes a Inglaterra y los mexicanos a Estados Unidos. Como indica la perspectiva mundial, las empresas estadounidenses enfrentan a competidores de muchas industrias. Nos estamos convirtiendo en un mundo sin fronteras con ciudadanos mundiales, competidores mundiales, clientes mundiales, proveedores mundiales y distribuidores mundiales.

La necesidad de adaptarse al cambio conduce a las empresas a plantearse preguntas clave de dirección estratégica como: "¿en qué tipo de empresa

nos debemos convertir?", ¿"estarnos en las áreas adecuadas?", "¿debemos reestructurar nuestra empresa?", "¿qué nuevos competidores ingresan a nuestra industria?", "¿qué estrategias debemos seguir?", "¿cómo están cambiando nuestros clientes?", "¿se están desarrollando nuevas tecnologías que pudieran sacarnos del mercado?".³⁶

2.2.8 Sistema Financiero

El sistema financiero es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.³⁷

Entonces, la mencionada labor de intermediación que mencionamos, es llevada a cabo por aquellas instituciones que integran el sistema financiero y se la considera como elemental para poder llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos.

Al sistema financiero lo comprenderán los activos financieros como así también las instituciones, intermediarios y los mercados financieros.

La misión excluyente que deberá cumplir el sistema financiero de una economía de mercado será captar aquel excedente de los ahorristas y canalizarlo hacia los prestatarios, ya sean públicos o privados.

Se denominan como activos financieros a aquellos títulos o anotaciones contables que emiten las unidades económicas de gastos y que en cierta manera se constituyen en el medio para mantener la riqueza para quienes la poseen y un pasivo para quienes lo generan. Estos no suman a la riqueza general de un país ya que no se encuentran contenidos en el producto interior bruto, pero sí mueven los recursos reales de la economía contribuyendo al crecimiento real de la riqueza. Las características de estos activos son la liquidez, el riesgo y la rentabilidad.

³⁶ TERRY G. 1961. Principio de Administración. McGraw H. New York.

³⁷ DEFINICIÓN ABC, <http://www.definicionabc.com>, Sistema Financiero

Por otra parte, los mercados financieros son aquellos organismos en los cuales se produce el intercambio de activos financieros y además se determinarán sus precios. En tanto, el contacto entre los diferentes agentes que operan en este tipo de mercados no necesariamente deberá hacerse en un espacio físico, sino que se pueden hacer a través de diversas modalidades tales como la vía telefónica, telemática, subastas por internet, entre otros.

Con el objetivo de ejercer la función de contralor dentro del sistema financiero existen los que se llaman organismos reguladores del sistema financiero que se encargarán de supervisar el cumplimiento de las leyes promulgadas por el parlamento así como las que emiten los reguladores del propio sistema.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los fundamentos legales que cubre el desarrollo de esta investigación se contempla en:

La Constitución de la República del Ecuador, sección octava, sobre el sistema financiero en los siguientes articulados:

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

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

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

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (Asamblea Nacional, 2008)

La codificación de la ley general de instituciones del sistema financiero, en el título V, de las operaciones y funcionamiento, en el capítulo I de las operaciones, artículo 51, manifiesta: (Congreso Nacional, 2001)

- e. Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;
- f. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios;

En el código orgánico de la producción, comercio e inversiones, en el capítulo II de los principios generales, en varios artículos y literales, se expone: (Asamblea Nacional, 2010)

Art. 19.- Derechos de los inversionistas.- Se reconocen los siguientes derechos a los inversionistas:

- a. La libertad de producción y comercialización de bienes y servicios lícitos, socialmente deseables y ambientalmente sustentables, así como la libre fijación de precios, a excepción de aquellos bienes y servicios cuya producción y comercialización estén regulados por la Ley;
- g. Libre acceso al sistema financiero nacional y al mercado de valores para obtener recursos financieros de corto, mediano y largo plazos;

- h. Libre acceso a los mecanismos de promoción, asistencia técnica, cooperación, tecnología y otros equivalentes.³⁸

En el libro III del mismo cuerpo legal, en lo referente al desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas, y de la democratización de la producción, en el título I, del fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, capítulo I, se aprecia:

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

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

El título II, de la democratización productiva y el acceso a los factores de producción, el citado cuerpo legal expone en los siguientes artículos

Art. 66.- Normativa para MIPYMES.- La autoridad reguladora del mercado de valores desarrollará una normativa especial para el acceso individual y asociativo de las MIPYMES, al financiamiento a través del mercado de valores. Los inversionistas institucionales públicos determinarán una normativa especial y facilitadora que permita la compra de los títulos de valor generados por las MIPYMES.

³⁸ Constitución de la República del Ecuador, Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Art. 67.- Otras formas de financiamiento.- El organismo con la competencia de fomento y regulación de las micro finanzas populares establecerá los mecanismos para potenciar el financiamiento de las micro y pequeñas empresas en todo el territorio nacional, sobre todo en las regiones de menor cobertura financiera y para mejorar la eficiencia y acceso a tecnologías especializadas de los operadores privados del sistema.

El gobierno nacional implementará un programa de capital de riesgo que permita el acceso de las MIPYMES a estas modalidades, necesarias para la innovación y transformación productiva, así como un programa integral de emprendimiento para todo el ciclo de pre-inversión e inversión.

El manual de políticas y procedimientos de crédito, sección C-020 sobre el proceso de crédito, numeral I del proceso normal de administración de crédito establece que los controles gerenciales deben realizarse mediante: visitas al cliente, análisis de información financiera, evaluación de garantías reales, inspección y revisión de documentación, inspecciones internas de crédito, seguimiento de factores críticos que puedan afectar la recuperación del crédito.

En las políticas de riesgo del Banco, se muestra que el objetivo consiste en identificar, medir, monitorear, controlar e informar los diferentes tipos de riesgo a que está expuesto el segmento: pequeñas empresas, de tal forma que permita su óptimo desarrollo dentro del mercado objetivo para este segmento y sus principales aspectos del entorno en el que está inmerso, los cuales determinan la exposición al riesgo de sus actividades a través de los límites establecidos.

De igual forma las políticas de riesgo contempladas en el mismo manual, indican que estas políticas consideran los lineamientos generales a ser evaluadas desde la negociación con el cliente que sirve para el análisis de crédito, pasando por la aprobación del mismo, y hasta su recuperación a fin

de garantizar que la toma de decisiones vaya encaminada a la correcta administración de gestión de riesgos crediticios en forma integral, y al control de los mismos.³⁹

2.3.1 Operaciones de los Bancos

Artículo 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

- a. Recibir del público en general en depósitos al vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques y mediante la presentación de libretas de ahorros.
- b. Recibir depósitos a plazo. Los depósitos a plazo son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un período no menor a treinta días, libremente convenidos por las partes.
- c. Asumir obligaciones por cuenta de tercero a través de aceptaciones de endoso o vales de títulos de crédito, o cualquier otro documento de acuerdo con las normas y usos internacionales.
- d. Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio.
- e. Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones del país y del exterior.
- f. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos así como préstamos quirografarios.

³⁹ Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa. CODIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. 2010

- g. Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no.
- h. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- i. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior.
- j. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior a hacer adelantos sobre ella.
- k. Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior.
- l. Adquirir, conservar o enajenar por cuenta propia valores de renta fija de los previstos en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de crédito establecidos en el Código de Comercio y otras leyes.
- m. Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportes y arbitraje sobre estas y emitir o negociar cheques de viajeros.
- n. Efectuar servicios de caja o tesorería.
- o. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- p. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósito de valores.

- q. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago.
- r. Efectuar operaciones de arrendamientos mercantiles de acuerdo a las normas previstas en la Ley.
- s. Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles para su servicio y enajenados.
- t. Comprar y vender minerales preciosos acuñados o en barra.
- u. Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este caso se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- v. Garantizar la colocación de acciones u obligaciones.
- w. Efectuar inversiones en el capital social de las sociedades a que se refiere la letra b) del artículo 57 de esta Ley.
- x. Efectuar inversiones en el capital de otras instituciones financieras con las que hubieren suscrito convenios de asociación de conformidad con el cuarto inciso del artículo 17 de esta Ley.

Para las operaciones en moneda extranjera se someterán a las normas que determine el Directorio del Banco Central del Ecuador.

Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros, las instituciones requieren autorización de la Superintendencia indicando las características de las mismas. Una vez recibida esta información la Superintendencia deberá solicitar informe al Directorio del Banco Central del Ecuador.

Artículo 52.- Los bancos podrán conceder a sus clientes sobregiros ocasionales en cuenta corriente sin que sea indispensable la suscripción de un contrato.

Artículo 53.- Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo podrán efectuar las operaciones señaladas en el artículo 51. Podrán también participar en la promoción de proyectos de inversión en los sectores productivos e invertir en acciones de compañías de esta naturaleza, bajo las siguientes condiciones:

- I. Que la suma de las inversiones por este concepto no excedan del veinte por ciento (20% del patrimonio técnico de la institución inversora)
- II. Que la inversión no exceda del treinta por ciento (30%) del capital pagado y reservas de la compañía receptora.
- III. Que la inversión corresponda a acciones de nuevas compañías o las que emita como resultado de aumentos de capital que la institución financiera está proyectado.
- IV. Que las inversiones efectuadas de conformidad con esta letra, no se mantengan por un plazo superior a tres años.

Artículo 54.- Las instituciones financieras podrán adquirir, conservar o construir bienes muebles e inmuebles necesarios para su funcionamiento, o sus servicios anexos, hasta por un monto equivalente al cien por ciento (100%) del patrimonio técnico, tomando en su conjunto.⁴⁰

⁴⁰ Constitución Política de la República del Ecuador. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. DE LAS OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*El conocimiento carece de valor
si no se lo lleva a la práctica*

Heber Grant

3.1 MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar el presente estudio se utilizaron los métodos y técnicas de investigación acordes a la labor que se genera.

3.1.1 Métodos de la investigación

3.1.1.1 Método Analítico Sintético

Mediante este método Analítico Sintético se analizaron e interpretaron los datos obtenidos de la investigación:

El método Analítico-Sintético estableció cada una de las dificultades que presenta el objeto de estudio y se obtuvieron los conocimientos sobre la diversidad del mismo.

3.1.2 Técnicas de la investigación

Se han considerado las siguientes técnicas de investigación para el desarrollo del estudio:

3.1.2.1 La Entrevista

Se utilizó esta técnica para obtener información directamente de los ejecutivos de la empresa, sobre el manejo y orientación de los créditos hacia las pequeñas y medianas empresas para determinar su situación en base a unas interrogantes para el efecto.

3.1.2.2 La Encuesta

El estudio se desarrolló a través de la aplicación de instrumento de encuestas al universo poblacional conformado por las MIPYMES, objeto de estudio.

3.2 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se lo realizó con la finalidad de determinar la problemática que existe en el sistema financiero de la ciudad de Quevedo en el que agrupa a las agencias bancarias del sector público privado, en este último se encuentran integrado las cooperativas de ahorros y créditos, misma que se encuentran formadas por la superintendencia de bancos y compañía, es decir son reguladas por la ley del sistema financiero.

En la ciudad de Quevedo aproximadamente encontramos 2000 empresas agrupadas como PYMES, entidades que para su desarrollo productivo necesariamente acuden a la solicitud de crédito a las diferentes entidades crediticias.

Este es el gran propósito que persigue la investigación que para su desarrollo se revisaron archivos de la institución objeto de estudio (Bco. Finca), para establecer el nivel de los créditos proporcionados a la pequeña y mediana empresa, por otro lado se aplicó los instrumentos de investigación con preguntas formuladas a los empresarios agrupados en PYMES; producto de esto se obtuvo respuestas que aprueban los objetivos planteados con sus respectivas hipótesis.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

El universo poblacional objeto del estudio son las 5.552 MIPYMES que actualmente direccionan los créditos del Banco Finca.

3.3.2 Muestra

Para determinar la muestra se consideró las MIPYMES, para cuyo efecto se aplicará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

E = Error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{5552}{0.05^2(5552-1)+1}$$
$$n = 373,18$$

Para la investigación el tamaño de la muestra que se utilizó fue de 373 MIPYMES.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para elaborar el marco teórico, se estableció las categorías de análisis contextuales mediante las cuales se determinó el problema de la investigación y sus respectivos subproblemas derivados, posteriormente se procedió a establecer las categorías relacionados con la filosofía científicamente estructurada para determinar los títulos subtítulos del marco teórico el que nos permitió comprobar el campo problemático de la

investigación para cuyo efecto a continuación encontramos la estructura del marco teórico:

- Fundamentación Conceptual
- Fundamentación Teórica
- Fundamentación Legal

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

El estudio se desarrolló a través de la aplicación de los instrumentos de encuesta y la entrevista al universo poblacional agrupado en las MIPYMES y a los ejecutivos de la empresa, herramienta que permitió el levantamiento de la información y su análisis, a continuación se presenta el proceso:

- ✓ Creación de pautas para la investigación cualitativa
- ✓ Participante en el estudio cualitativo
- ✓ Creación de instrumento para la investigación cualitativo
- ✓ Análisis del estudio cualitativo
- ✓ Levantamiento de la investigación basado en el estudio muestral
- ✓ Creación de la base de datos, luego de pasar los 7 controles de calidad.
- ✓ Análisis estadístico primario de investigación a través de la creación de tabla estadística
- ✓ Análisis avanzado de la información, a través del estudio transversal del comportamiento de las variables encontradas

- ✓ Estructuración de indicadores multiobjetivos que facilitaron la identificación de factores de las diferentes dimensiones de análisis
- ✓ Creación de un análisis multicriterio para identificar la prioridad en cuanto los niveles de créditos y su ubicación; enfoque que permitió simplificar la complejidad del análisis del mercado.

3.6 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida en la investigación se la obtuvo mediante la técnica de investigación como la entrevista y la encuesta, dirigida a las MIPYMES y al ejecutivo principal de la entidad financiera; información que posterior de su respectivo análisis permitió definir las conclusiones parciales y finales del estudio desarrollado.

En el proceso del estudio se realizaron preguntas relacionadas con los objetivos y sus respectivas hipótesis que se plantearon en el problema de investigación, la misma que fueron aplicadas a 373 micros, pequeños y medianos empresarios (MIPYMES) ubicados en la ciudad de Quevedo.

En lo referente a la Hipótesis desarrollada, los resultados obtenidos, la mayoría de las respuestas afirmaron que las MIPYMES están respaldadas por la agencia bancaria Banco Finca, aunque existe otro número representativo que se encuentran protegidos por otras entidades bancarias.

3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis de la información se la realizó en base a los datos, valorados tanto en cualitativo como cuantitativo, que proporcionaron la entrevista a los directivos de la agencia financiera y a las micro, pequeñas y medianas empresas, clientes que solicitan utilizan los créditos que la entidad bancaria oferta; posteriormente se procedió a la depuración de la información con la finalidad de obtener información confiable que permita analizar con claridad

las respuestas que fueron sostenidas por los encuestados, mismo que se desarrolló una tabla de datos producto del proceso de investigación.

Posteriormente se describieron los principales indicadores de los datos obtenidos en el estudio, proceso que permitió la aprobación y/o disprobación de las hipótesis planteadas.

3.8 CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

El informe del estudio consiste en la presentación escrita de los resultados alcanzados durante el proceso de la investigación, misma que están debidamente documentado.

En los resultados son de escritas claramente la naturaleza del problema, se describen aspecto relevantes de la investigación, según su resultado y la interpretación de la información, se logró a definir las conclusiones y recomendaciones, productos del estudio.

Posteriormente se presentan las hipótesis en la que a través del análisis y discusión de la información obtenida en relación a la hipótesis planteada se logró la comprobación en la que articula las conclusiones parciales; información que describe la oportunidad para determinar la propuesta alternativa para solucionar los problemas que se auscultaron en el objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

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

*La vida es un proceso de continuo aprendizaje
Aprende compruébalo y actúa.*

Milton Álvarez M.

4.1 ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

4.1.1 Hipótesis General

El sistema crediticio de la agencia bancaria del Banco Finca incide positivamente en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo y su entorno.

4.1.1.1 Variable dependiente: El sistema crediticio de la agencia bancaria del Banco Finca

4.1.1.2 Variable independiente: MIPYMES

4.2 UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

El sistema crediticio de la agencia bancaria del Banco Finca incide positivamente en el desarrollo productivo de las MIPYMES del Cantón Quevedo y su entorno.

4.2.1 Entrevista realizada a la Gerencia de la Agencia Bancaria del Banco Finca del Cantón Quevedo.

Los resultados obtenidos en el estudio, guarda relación con lo descrito en los objetivos, los mismos que tributan a la hipótesis; para su análisis se partió desde la entrevista dirigida a la gerencia de la Agencia Banco Finca del Cantón Quevedo la que sostiene y considera que las líneas de créditos que oferta el banco no son suficientes para el desarrollo de las MIPYMES, aunque la gerencia sostiene que los créditos colocados hasta la actualidad si son pertinentes y así se lo encuentran registrados en su respectiva cartera.

La ejecutiva también afirma que es necesario ampliar la línea de crédito hacia la explotación agrícola de corto plazo porque la demanda del mercado cada día es mayor y la competencia oferta créditos que van de 1 a 2 años, con intereses que fluctúan según tasa de mercado.

En cuanto a las políticas sobre los incrementos de los créditos, por lo general se controla al cliente sobre su puntualidad hasta llegar el 50% de cancelación de su crédito inicial, posteriormente dependiendo de su capacidad de pago y la auscultación del negocio en el que invirtió el capital y su ubicación de la producción; significa que los análisis respectivos son indicadores positivos para la aprobación de la hipótesis.

4.2.2 Encuestas aplicadas a las MIPYMES

La investigación del mercado objeto del estudio se realizó a 373 MIPYMES del total registrado en la empresa.

1. ¿En qué lugar habita?

Cuadro 1. Lugar que habita

DESCRIPCIÓN	24 DE MAYO	SAN CAMILO	7 DE OCTUBRE	VIVA ALFARO	NID	LA ESPERANZA	SAN CRISTOBAL
FRECUENCIA	97	68	65	45	46	19	33
%	23%	18%	20%	11%	13%	6%	10%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo

Elaborado: Autora

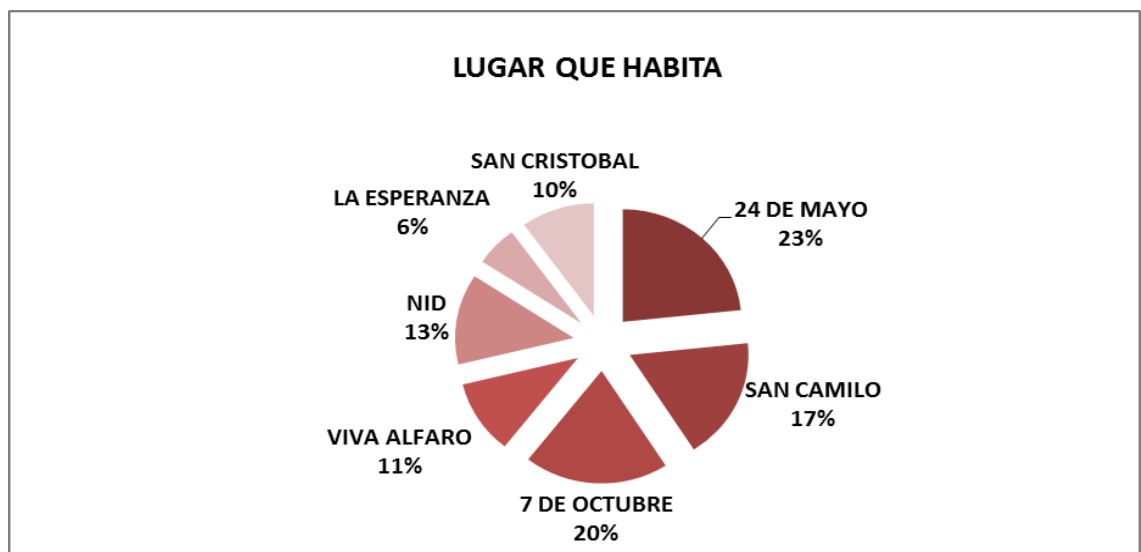


Gráfico 1. Indicadores de la pregunta 1

Análisis:

En el siguiente gráfico, el 23% de los encuestados afirmaron que viven en la Parroquia 24 de Mayo, en segundo lugar la Parroquia 7 de Octubre con el 20%, mientras que el 18% está representado por la parroquia San Camilo, la Parroquia NID presenta el 13%, los restantes se ubican en la Parroquia San Cristóbal y La Esperanza; significa que los clientes de Banco Finca se encuentran ubicados en toda la ciudad de Quevedo.

2. ¿Cuál es su actividad económica?

Cuadro 2. Actividad económica

DESCRIPCIÓN	COMERCIANTE FORMAL	COMERCIANTE INFORMAL	DEPENDENCIA LABORAL
FRECUENCIA	174	154	45
%	47%	41%	12%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo

Elaborado: Autora

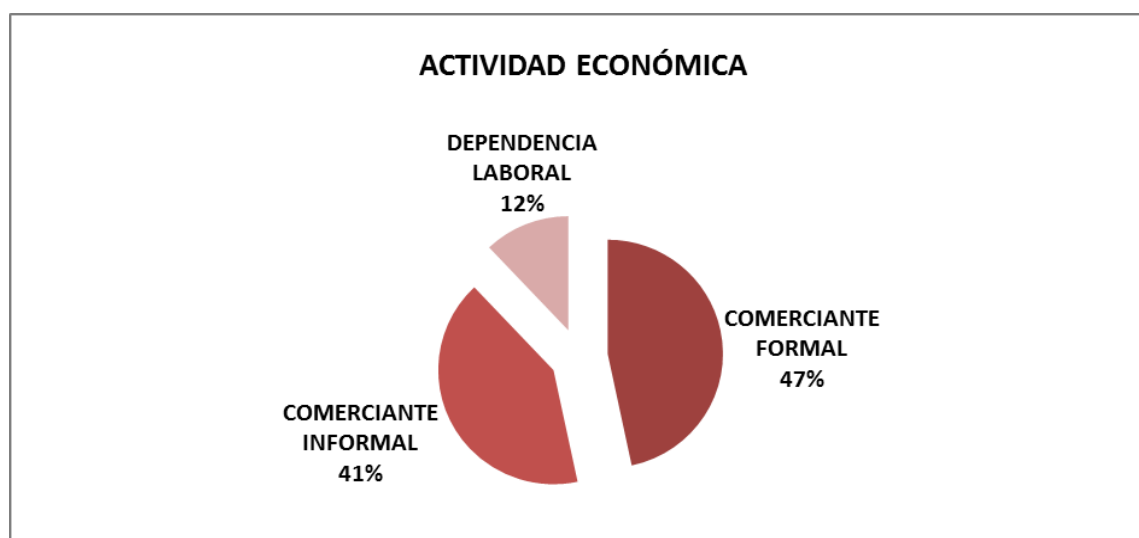


Gráfico 2. Indicadores de la pregunta 2

Análisis:

Según el gráfico 2, las actividades económicas realizadas por las PYMES están orientadas al sector de los comerciantes formales que representan el 47% y el comerciante informal el 41%; mientras que el de la dependencia laboral el 12%; lo que significa que el Banco Finca no tiene mayor riesgo en la colocación de los créditos porque sus clientes en la mayoría tienen una actividad estable o formal, se estiman que la formalidad se justifica para enfrentar su obligaciones. Aunque los créditos colocados en el microempresario informal, la falencia se encuentra en la desarticulación de los negocios.

3. ¿De la actividad básica que actualmente tiene, a qué sector productivo le gustaría emprender?

Cuadro 3. Sector Productivo a emprender

DESCRIPCIÓN	SERVICIO	COMERCIAL	INDUSTRIAL	AGRICOLA
FRECUENCIA	86	250	12	25
%	23%	67%	3%	7%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo

Elaborado: Autora

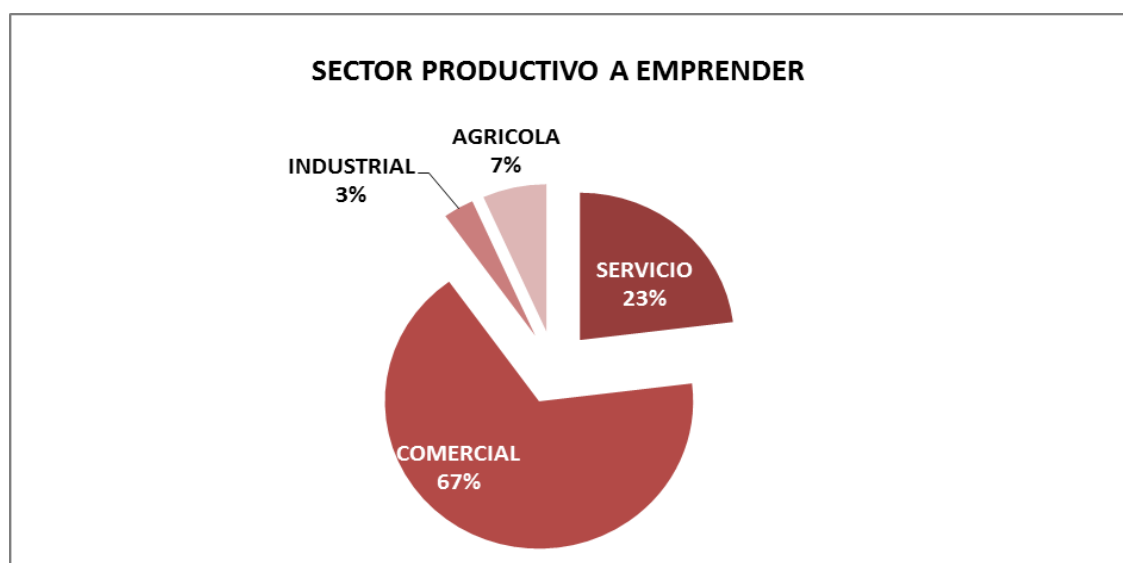


Gráfico 3. Indicadores de la pregunta 3

Análisis:

En cuanto a la actividad base que actualmente tiene, la población encuestada el 67% sostienen que la nueva operación productiva se orienta al sector comercial; mientras que el 23% afirmaron que su nueva actividad se los ubica al área de los servicios, el 7% a la actividad de la explotación agrícola y el restante se orienta al sector industrial; resultado que permite a la entidad bancaria la sostenibilidad de los créditos en el desarrollo de las MIPYMES del Cantón Quevedo.

4. ¿En cuáles de las entidades financieras que operan en el Cantón Quevedo ha realizado créditos?

Cuadro 4. Créditos otorgados por entidades financieras del Cantón Quevedo

DESCRIPCIÓN	BCO FINCA	BCO GUAY	COOP.JUAN PIO DE MORA	BCO PICHINCHA	ESPOIR	MINGA	BCO D-MIRO	S/R
FRECUENCIA	205	16	12	42	36	16	34	12
%	55%	4%	3%	11%	10%	4%	9%	3%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

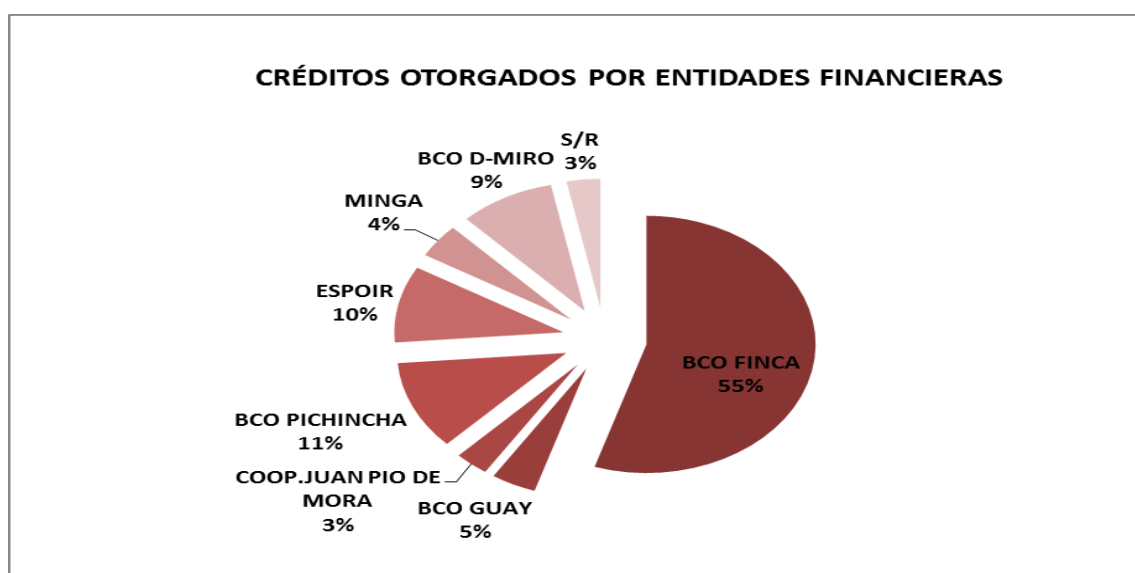


Gráfico 4. Indicadores de la pregunta 4

Análisis:

En cuantos a los créditos solicitados por la población, el 55% sostienen que sus créditos los han realizado en la entidad bancaria Banco Finca; el 11% de los encuestados respondieron que sus créditos lo solicitaban en el Banco Pichincha; por otra parte el 10% de la muestra realizan su créditos en el Banco D-Miro y Espoir y los restantes lo solicitan en la Coop. Minga; Coop. Juan Pio Mora y otros omiten su respuesta.

5. ¿Los ingresos de su empresa alcanzan a cubrir los créditos que le otorgó el Bco. Finca?

Cuadro 5. Los ingresos de la empresa cubren los créditos otorgados por el Banco Finca

DESCRIPCIÓN	SI	NO
FRECUENCIA	302	71
%	81%	19%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

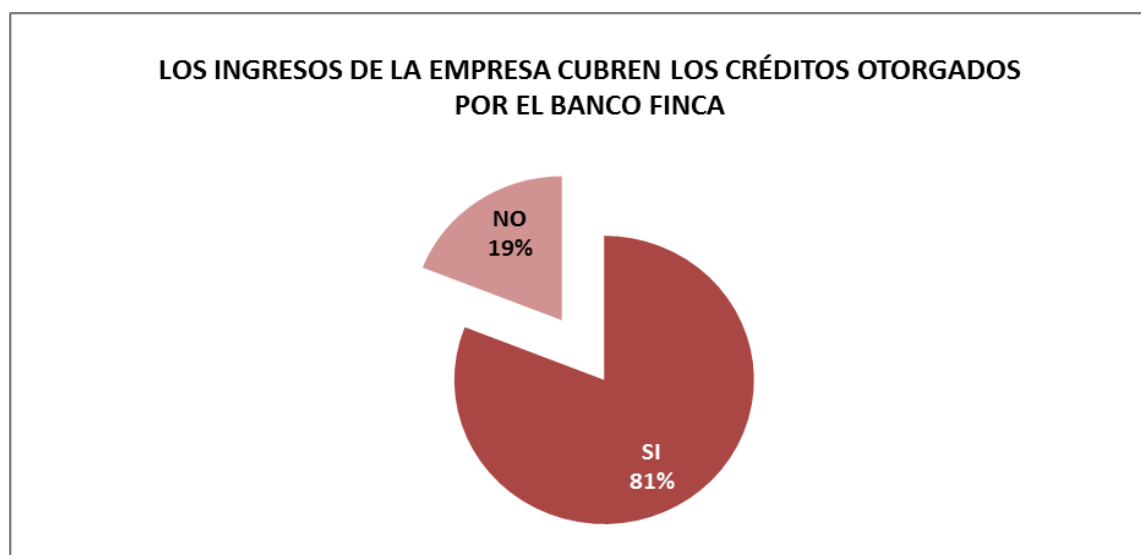


Gráfico 5. Indicadores de la pregunta 5

Análisis:

Con respecto a los ingresos que obtienen la empresa producto de la operatividad el 81% de la muestra sostiene que cuyos ingresos si alcanzan para cubrir los créditos que el Banco Finca le otorga; mientras que el 19% de las encuestas afirmaron que no tienen lo suficiente para cubrir las obligaciones crediticias.

Esto significa que en su mayoría los clientes del Banco Finca, tienen liquidez financiera.

6. ¿Podría identificar la línea de crédito que a Ud. le permite desarrollar la actividad productiva de su empresa?

Cuadro 6. Línea de crédito que desarrolla la productividad de la empresa

DESCRIPCIÓN	CRED. INDIVIDUAL	BCO COMUNAL	HIPOTECARIO	S/R
FRECUENCIA	129	201	16	27
%	35%	54%	4%	7%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

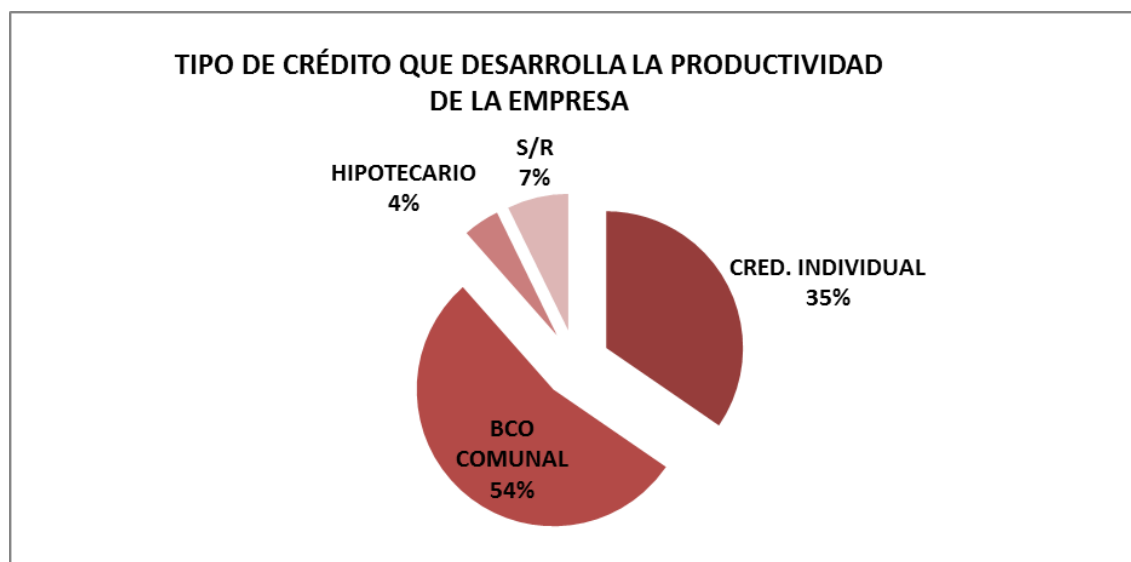


Gráfico 6. Indicadores de la pregunta 6

Análisis:

De la población encuestada, el 54% manifestaron que la línea de crédito que le permite desarrollar el negocio es la banca comunal; aunque el 35% se inclinaron por el crédito individual y los créditos hipotecarios representaron el 4%, mientras que el 7% de la muestra no emiten su criterio.

7. ¿En qué otra entidad financiera piensa solicitar un crédito en el próximo semestre?

Cuadro 7. Próximos créditos en otras financieras

DESCRIPCIÓN	BCO.FINCA	BCO. GUAYAQUIL	BCO. D-MIRO	BCO.FOMENTO	S/R
FRECUENCIA	195	27	35	12	104
%	52%	7%	9%	3%	28%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

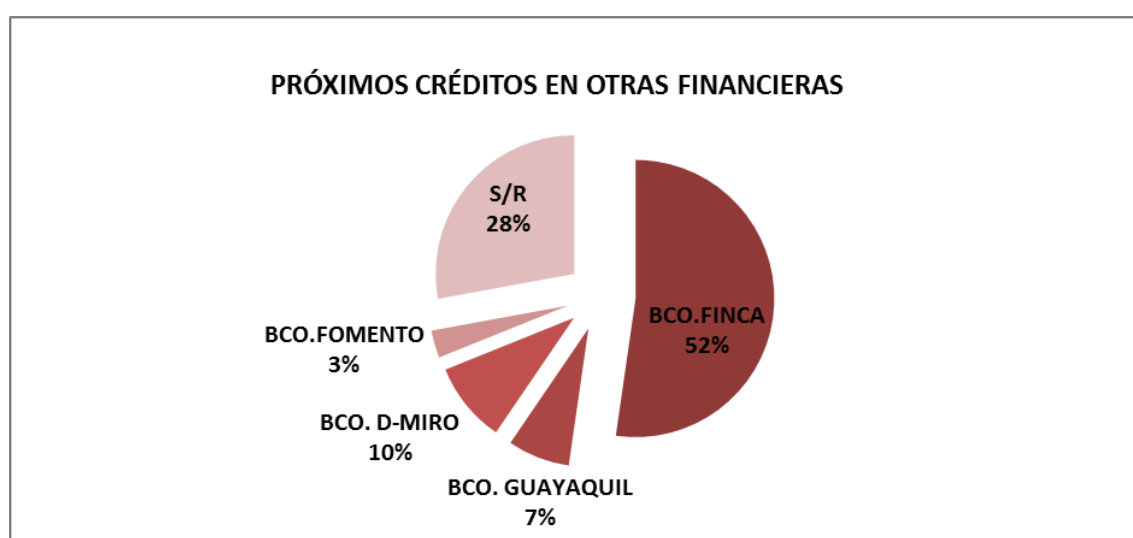


Gráfico 7. Indicadores de la pregunta 7

Análisis:

En cuanto a los créditos requeridos para el próximo semestre, el 52% de la muestra manifestaron solicitarlo en el Banco Finca; mientras que el 28% de la población encuestada no respondieron su requerimiento, los restantes requerirían en el Banco D-Miro representando al 10%, en el Banco de Guayaquil con el 7% y el 3% el Banco de Fomento; esto refleja que el Banco Finca tiene asegurado su nicho.

8. ¿Cuál es el plazo que Ud. considera para cancelar dicho crédito?

Cuadro 8. Plazo de cancelación de crédito

DESCRIPCIÓN	6 MESES	12 MESES	18 MESES	24 MESES
FRECUENCIA	20	211	107	35
%	5%	57%	29%	9%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo

Elaborado: Autora

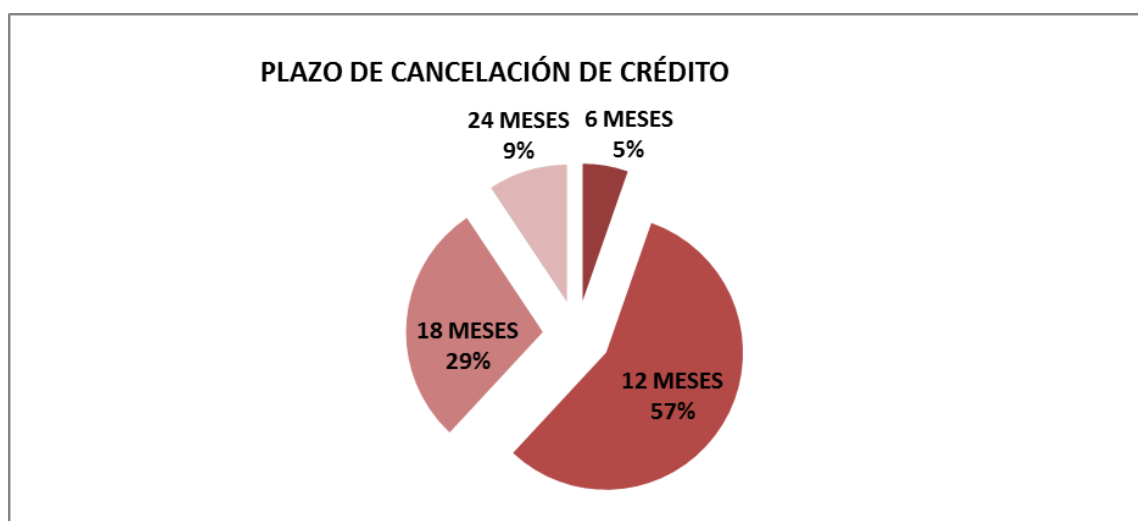


Gráfico 8. Indicadores de la pregunta 8

Análisis:

Acerca de la cancelación de los créditos, el 57% de la muestra manifestaron que necesitan un plazo de 12 meses para cancelar su crédito; mientras que 29% sostienen que el plazo pertinente para cancelar los créditos es de 18 meses; aunque el 9% afirmaron que solo se requiere de 9 meses para cumplir con sus obligaciones crediticias; mientras que la minoría, es decir el 5% contestaron que para cubrir un crédito sólo se necesita 6 meses.

9. ¿Cree Ud. que los créditos recibidos han permitido mejorar la situación económica-financiera en la actividad que Ud. realiza?

Cuadro 9. El desarrollo económico-financiero de la empresa

DESCRIPCIÓN	SI	NO
FRECUENCIA	279	94
%	75%	25%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

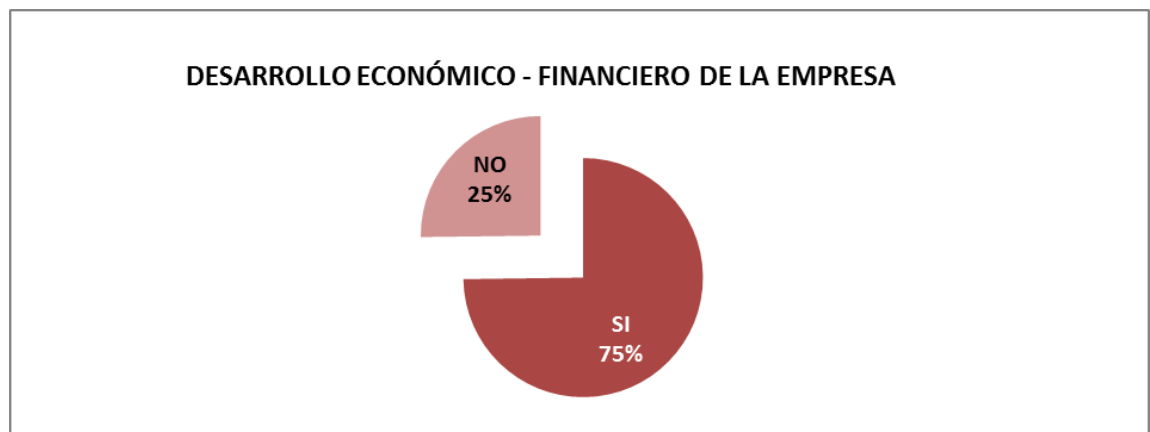


Gráfico 9. Indicadores de la pregunta 9

Análisis:

De los créditos obtenidos, el 75% de la población encuestada sostienen que si se ha logrado mejorar la actividad operativa, obviamente el nivel económico se ha mantenido estable, con ingresos favorables; por otro lado el 25% de la muestra se pronunciaron que los créditos obtenidos no le han permitido mejorar la situación económica sobre la actividad que actualmente se realiza, pero si se mantiene estable el negocio.

10. ¿Considera Ud. que las líneas de crédito que actualmente oferta el Bco. Finca son suficientes para desarrollar las micros, pequeñas y medianas empresas?

Cuadro 10. El desarrollo de las empresas por créditos de Banco Finca

DESCRIPCIÓN	SI	NO
FRECUENCIA	311	62
%	83%	17%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo
Elaborado: Autora

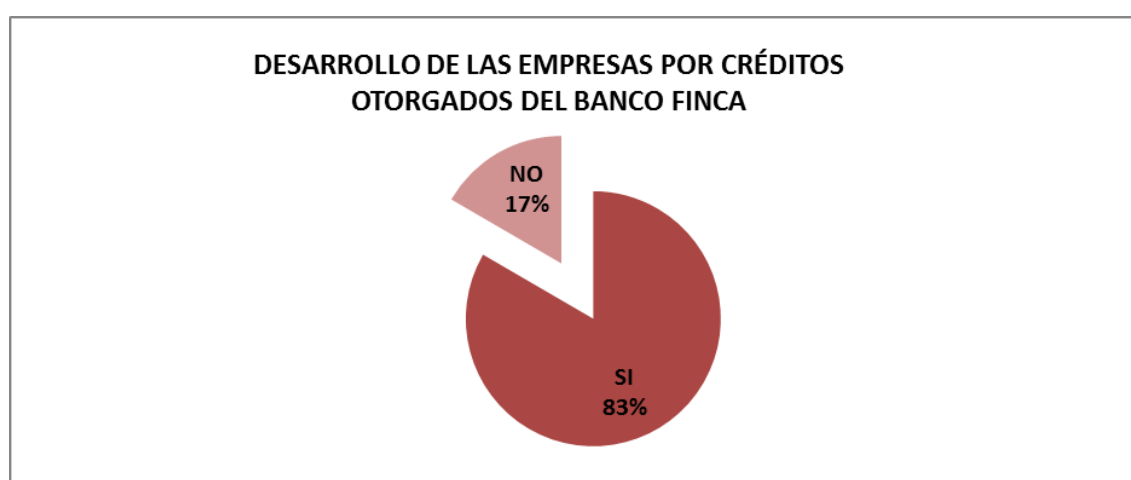


Gráfico 10. Indicadores de la pregunta 10

Análisis:

De la población encuestada el 83% sostiene que los créditos que actualmente oferta el Banco Finca son suficientes para mantener la productividad de la empresa, ya que el volumen de demanda lo justifica, pero si el negocio aumentara se necesitaría mayor capital; mientras que el 17% manifestaron que no les son suficientes los fondos obtenidos, porque los costos de los productos que ofertan cada día son mayores.

11. ¿Cuál es el monto del crédito que Ud. considera necesario para que la empresa alcance a desarrollar al máximo su productividad?

Cuadro 11. Monto crediticio para el desarrollo productivo de la empresa

DESCRIPCIÓN	\$ 5.000	\$ 4.000	\$ 3.000	\$ 2.000	\$ 1.500	\$ 1.200	\$ 1.000	\$ 800	\$ 500	S/R
FRECUENCIA	9	12	24	20	109	85	32	47	17	18
%	2%	3%	6%	5%	29%	23%	9%	13%	5%	5%

Fuente: Encuestas realizadas a MIPYMES del Cantón Quevedo

Elaborado: Autora

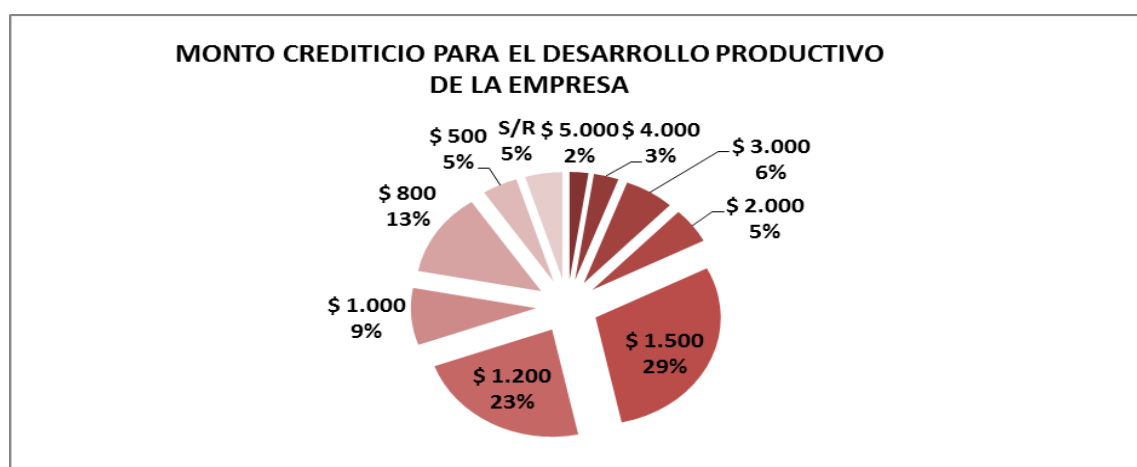


Gráfico 11. Indicadores de la pregunta 11

Análisis:

En cuanto al desarrollo productivo, el 24% de la población encuestada se pronunciaron que el monto de capital que se necesita para el desarrollo de su negocio esta promediado en \$1.500, y el 23% se manifestaron por los \$1.200; el 13% sostiene que sólo se requiere \$800 porque la estructura del local no permite mayor volumen de mercadería; aunque el 5% de la muestra sostienen que \$2.000 es un aproximado, ya que todo negocio cada día su producción aumente; mientras que otros de igual porcentaje definieron su requerimiento en \$4.000 y \$5.000.

4.3 DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

4.3.1 Análisis sobre el resultado general de cada hipótesis

Del análisis sobre la colocación de los créditos que oferta el Banco Finca Agencia Quevedo, se logró determinar que el Banco ha influido de manera considerable en el desarrollo de las MIPYMES tanto en lo económico como financiero; y la ejecutiva del Banco; manifiesta que es de prioridad la ampliación del crédito para contrarrestar la competencia manteniéndose la política sobre el incremento de los créditos que se basa en la puntualidad demostrada, cancelación del 50% del crédito inicial y la capacidad de pago del cliente.

El sector de la producción de bienes y servicios, agrupados en la MIPYMES del cantón Quevedo ha sido beneficiado por el aporte de los créditos otorgados por el Banco, lo que les ha permitido generar valor agregado al negocio, mejoras de la situación económica financiera de la empresa y personalmente; la ubicación de la actividad que realizan las MIPYMES, el 47% están orientadas al sector del comerciante formal, y el 41% al informal y el 12% a la dependencia laboral; significa que la colocación de los créditos del Banco Finca no corren mayor riesgo.

En cuanto a los créditos que solicita la población objeto de estudio el 55% se orientan a la entidad financiera Banco Finca, mientras que el 11% lo solicitan al Banco Pichincha, y los restantes lo realizan en el Banco D-Miro, Espoir y las diferentes cooperativas que operan en la ciudad de Quevedo, resultados que permiten identificar el segmento que prefieren el Banco Finca.

4.3.2 Conclusiones parciales

1. La colocación de los créditos que oferta el Banco Finca, ha generado el desarrollo productivo de las MIPYMES que operan en el cantón Quevedo.
2. Según el estudio, los ingresos obtenidos de la operatividad que realizan las MIPYMES son atractivos porque alcanzan para cubrir las obligaciones bancarias.
3. De acuerdo al análisis de la población encuestada se definió que el tipo de crédito que le permite desarrollar y mantener el negocio en el mercado es la Banca Comunal, parte de la cartera de crédito con la que opera el Banco Finca, misma que se consideraron por parte de los clientes que su plazo de cancelación es de 12 meses tiempo en que la tasa de interés es menor el castigo.
4. El estudio realizado sobre el desarrollo productivo la población objeto de estudio sostiene que para desarrollar a un máximo la productividad de la empresa los \$1.500 son más que suficiente, pero si se quiere incrementar la estructura que permita obtener un mayor stock de mercancía, obviamente se va a requerir mayor capital.

4.3.3 Comprobación y disprobación de la hipótesis

De acuerdo a los resultados del estudio, sobre la colocación de los créditos que oferta el Banco Finca, se logró determinar que ha incidido positivamente en el desarrollo productivo de las MIPYMES que operan en el cantón Quevedo; significa que la entidad financiera ha colocado los créditos de manera pertinente, así lo confirman los beneficiarios de dicho crédito al igual que la información proporcionada por la ejecutiva de la entidad bancaria, es decir, indicadores que permiten la comprobación de la hipótesis.

También se comprueba la hipótesis porque las MIPYMES del sector comercial formal e informal del cantón Quevedo se han constituido en el mayor receptor de los créditos que oferta el Banco Finca; así lo sostienen la información reportada por el mercado objeto del estudio, es decir, que los créditos han sido orientados hacia los sectores de producción de bienes y servicios.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*El saber es la única propiedad
que no puede perderse*

Bias de Priene

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso de investigación se logró a determinar las siguientes conclusiones:

- Del análisis realizado al sistema de crédito de la entidad bancaria, Banco Finca que opera en el Cantón Quevedo en la actualidad ha impulsado el desarrollo productivo en las diferentes actividades económicas; significa que la colocación de los créditos contribuyen positivamente a las 5.552 MIPYMES.
- La preferencia que tiene los micro, pequeños y medianos empresarios sobre los créditos que oferta el Banco Finca son: la Banca Comunal y los Créditos Individuales los mismos que han permitido el desarrollo económico financiero de la actividad operativa de las MIPYMES; mientras que la gerencia de la entidad financiera, sostiene que los créditos otorgados a las MIPYMES han sido oportunos, considerando el nivel de producción y el movimiento económico de cada empresario
- En su mayoría los beneficiarios han expresado su satisfacción con respecto a los créditos que otorga el Banco Finca, de tal manera que aspiran a realizar una nueva operación crediticia en los próximos 6 meses; si la política del banco le permite realizar.
- Según la información emitida por la gerencia del Banco Finca, el sistema de crédito se orienta ampliarse hacia nuevos sectores productivos, en especial al agrícola; meta que le permite incrementar la cartera de clientes.

5.2 RECOMENDACIONES

Posterior a las conclusiones detalladas se plantean las siguientes recomendaciones:

- Para mantener el impulso de la operatividad bancaria en el sistema de crédito, se sugiere a los ejecutivos de la firma, mantener el sistema de crédito que actualmente ejecuta a las MIPYMES.
- Para la sostenibilidad de la preferencia que tienen las MIPYMES sobre los créditos que oferta Banco Finca, se sugiere a la entidad bancaria mantener los sistemas de créditos tanto en la Banca Comunal como el Individual y mantener las políticas establecidas sobre los mismos ya que han permitido al sector productivo generar estabilidad económica y beneficios a la entidad bancaria
- Para lograr la retención de los beneficiarios de créditos que actualmente posee la agencia bancaria, se sugiere flexibilizar la política de créditos de la firma con el propósito de otorgarles los nuevos créditos a los clientes.
- Para la sostenibilidad del desarrollo productivo de los micros pequeños y medianos empresarios, se sugiere a la entidad bancaria implementar una nueva línea de crédito orientada a la explotación agrícola, porque según el estudio, sobre la actividad básica, los empresarios sostienen que emprenderían una nueva actividad hacia el sector agrícola.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

*Donde hay una empresa de éxito, alguien
tomó alguna vez una decisión valiente.*

Peter Drucker

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Sistemas crediticios para la ampliación de la cartera de créditos del Banco Finca en el cantón Quevedo.

6.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta se justifica porque una vez puesta en ejecución, permite desarrollar los negocios que operan en el cantón Quevedo agrupados en las MIPYMES, constituyéndose el epicentro en cuanto a la atención crediticia se refiere, alternativa que permite cubrir las necesidades insatisfechas de la demanda del mercado, en el ejercicio de la naturaleza individual y colectiva del cantón.

Estas premisas permiten que el mercado objeto de estudio (clientes), no tenga que emigrar a otras entidades crediticias en busca de financiamiento para la operatividad de la empresa, porque la propuesta sostiene tasas referenciales y a mayor plazo para que los clientes cubran los créditos; es decir, la aspiración de la entidad financiera es lograr el fortalecimiento de la cartera en base a la captación de nuevos clientes, obviamente ampliando la cartera de crédito hacia otros sectores productivos (agrícola y dependientes laborales). Esto permitirá al banco incrementar la rentabilidad y a las MIPYMES el crecimiento productivo.

La presente propuesta, su operatividad en equipo inducirá modificaciones en el proceso administrativo y operativo, creando cambios en los actores del aparato productivo; proceso que permite a la empresa alcanzar los objetivos planteados.

6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente propuesta se fundamenta en los resultados de la investigación realizado en las MIPYMES del cantón de Quevedo y su entorno, información que consta desde el análisis de la situación financiera hasta lograr la propuesta como alternativa que impulse los desfases económicos auscultados en el mercado objeto de estudio.

El diseño de nuevas líneas crediticias tiene los siguientes fines⁴¹:

1. Establecer los programas de trabajo para realizar estudios comparativos entre las actividades de la central administrativa.
2. Evaluar el seguimiento sobre las actividades programadas a realizarse en la colocación de las líneas de crédito.
3. Determinar el grado de valoración consistente en cada programa que guarden relación con las metas tanto cualitativa como cuantitativa.
4. Establecer el rendimiento de los recursos para medir la eficiencia de los desembolsos autorizados.
5. Autorizar el desembolso de los créditos programados en las actividades previstas.

Estos fines constituyen el desarrollo de la presente propuesta. Para su ejecución la empresa tendrá un marco orientador, mismo que servirá como guía para lograr la meta propuesta (Visión), mediante una filosofía compartida y aplicada (Misión), estableciendo que es lo que se va a lograr y cuando serán alcanzados los resultados (Objetivos) y las estrategias que direccionan a la identidad financiera hacia el logro del mercado competitivo.

⁴¹ Soto 2011 Plan operativo Anual

Visión

La visión del banco se orienta a liderar el mercado de los servicios financieros con profesionales especializados en el área crediticia.

Misión

La Misión de la banca es ofertar a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa que opera en Quevedo y su entorno, servicios crediticios personalizados oportunos y con menos barreras burocráticas.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar sistemas crediticios para la ampliación de la cartera de créditos del Banco Finca en el cantón Quevedo.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer metas estratégicas para alcanzar lo planificado.
- ✓ Fomentar redes de cooperación con organismos gubernamentales y no gubernamentales para fortalecer el crecimiento y el desarrollo sostenible de las MIPYMES del cantón Quevedo.
- ✓ Desarrollar procesos continuos de ofertas de créditos con recursos suficientes para cubrir la demanda insatisfecha.
- ✓ Socializar la propuesta a los ejecutivos de la agencia Banco Finca del cantón Quevedo. Debatir

- ✓ Proponer las nuevas líneas de crédito a las MIPYMES del cantón Quevedo.

6.5 IMPORTANCIA

La nueva línea crediticia reviste gran importancia por la sostenibilidad del sistema que responden al crecimiento de las operaciones planificadas en el contexto de la agencia bancaria; permite conocer en el transcurso del ejercicio el cumplimiento de sus metas conforme a lo planificado y de acuerdo a los niveles sobre la autorización de los créditos, su importancia también radica en demostrar la situación de la gestión administrativa del recurso económico a través del control interno de la agencia bancaria.

La articulación de la entidad bancaria con el mercado objeto de estudio, manifiesta una colocación de recursos financieros ordenadamente a las acciones de los negocios que aspiran desarrollar su productividad y de aquí su importancia.

6.5.1 Ubicación Sectorial y Física

Sectorial

La estructura geográfica o zona de mercadeo de las MIPYMES abarca los sectores productivos: agrícola, industrial, comercial y de servicio; donde la explotación es muy atractiva económica para la entidad bancaria.

Física

La agencia del Banco Finca se ubica en la calle 5ta entre la 7 de Octubre y Bolívar de la ciudad de Quevedo.

6.6 FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible porque en virtud del marco de la política de la entidad bancaria a nivel nacional y su normativa vigente en el Ecuador, ha modificado de manera permanente el sistema financiero; permitiendo corregir las falencias auscultadas, a través del modelo de crédito que han privilegiado a un gran número de clientes, en nuestro caso a las MIPYMES que operan en el cantón Quevedo y su entorno.

6.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

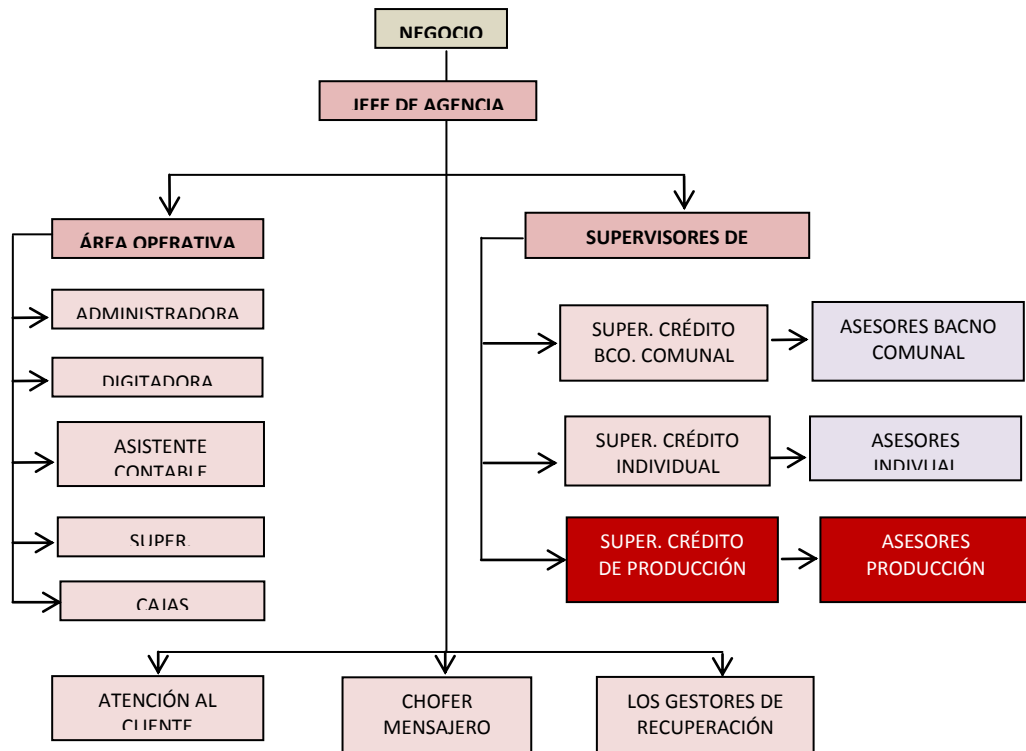
6.7.1 Lineamiento para la coordinación del Plan a desarrollarse.

- ✓ Estructura Organizacional

- ✓ Determinar las responsabilidades acorde a las áreas de funcionalidad que se encuentran determinadas en la estructura organizacional.
- ✓ Ejecutar las normas que se implementarán para orientar el cumplimiento de las funciones sobre la colocación de créditos.

6.7.1.1 Estructura Organizacional

Gráfico 12. Estructura Organizacional del Banco Finca Agencia Quevedo



La estructura del Banco Finca Agencia Quevedo está dirigida por la Gerente de Agencia a cargo; el área operativa está distribuida por los siguientes responsables: Administradora, Digitadora, Asistente Contable, Supervisor Operativo, Cajas.

El área crediticia lo forman los Supervisores de Crédito del Banco Comunal y de Crédito Individual y sus asesores respectivamente; para la implementación de la nueva línea de crédito se incorpora el Supervisor de Crédito de Producción y sus respectivos ejecutivos.

La entidad bancaria cuenta con el área de Atención al Cliente para brindar información o requerimientos de los socios que necesiten; el Chofer Mensajero quien custodia el recorrido de ejecutivos cuando lo requieran, y

para la recuperación de cartera de la financiera lo ejecutan los Gestores de Recuperación.

6.7.1.2 Reforma de Normas Reglamentarias.

Para cumplir con las actuales necesidades de la financiera y sus potenciales clientes deberán sujetarse a las nuevas normas reglamentarias del Banco, las mismas que van acorde a la realidad del ente, a las nuevas leyes y disposiciones que se requieran.

Bajo el análisis y aprobación de las normas para su ejecución, se presentarán las normas establecidas a los directivos y ejecutivos para conocimiento del desarrollo de la financiera en los nuevos créditos que ofertará el Banco Finca.

Para el cumplimiento de funciones sobre la colocación de Créditos de Producción y la aprobación de los mismos se cumplirán bajo las nuevas Normas Reglamentarias establecidas por el Banco Finca.

REGLAMENTO PARA CRÉDITOS DE PRODUCCIÓN

TEMA: NORMAS REGLAMENTARIAS

VIGENCIA DEL PROCESO: 1 enero 2013

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Art. 1. BANCO FINCA ECUADOR es una Institución Financiera de Desarrollo cuya misión es proveer ágilmente servicios crediticios oportunos, a los sectores menos favorecidos de la sociedad ecuatoriana, especialmente en Comunidades Rurales, para lograr su desarrollo sostenido y en forma masiva acelerar el progreso de Ecuador.

Art. 2. AGENCIA: es la dependencia administrativa que ejecuta directamente todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestas por el Banco, en materia de productos y servicios financieros, tanto activos como pasivos, organización comunitaria y otros servicios.

Art. 3. COMITÉ DE CRÉDITO: es el órgano Institucional facultado en última instancia para aprobar o rechazar los créditos autorizados en cada Agencia. Es responsable del cumplimiento de las normas y procedimientos que regulan las operaciones de Banco Finca. Aprueba operaciones de crédito en base a los niveles de aprobación establecidos en el presente documento.

Art. 4. SUJETOS DE CRÉDITO: son aquellos productores que desarrollan o desean desarrollar alguna actividad económica en los sectores de producción, sean comerciales, de servicios, agrícolas, industriales o laborales, que financie la institución.

Art. 5. REQUISITOS Y OBLIGACIONES PARA APLICAR AL CRÉDITO:

1. Requisitos

- a) Fotocopia legible de ciudadanía.
- b) Que resida en la comunidad rural o urbana.
- c) Mantener una calificación A en la Central de Riesgos.
- d) Para créditos recurrentes se aceptará una Calificación B en central de riesgo, siempre y cuando se presenten comprobantes de pago correspondientes a la deuda reportada.

Art. 6. DESTINO DE CRÉDITO: el destino que se da al crédito deberá ser productivo, preferentemente para capital de trabajo, es decir compra de mercaderías, materia prima, arrendamiento de maquinaria y tierra para uso agropecuario, pago de sueldos y otros relacionados.

Art. 7. CONDICIONES DE CRÉDITOS

	DETALLE
MONTOS	Individualizados
Monto Mínimo	\$ 2,000.00
Monto Máximo	\$10,000.00
PLAZOS	
Mínimo	6 meses
Máximo	18meses
TASA DE INTERÉS	Sobre Saldos
AMORTIZACIÓN	Cuota Nivelada
FRECUENCIA DE PAGO	Mensual
RECARGOS APLICABLES	Apertura de Cuenta Emisión de Tarjeta de Débito Coberturas de Seguro Transferencia Móvil

Los valores de tasa y recargos se establecen en el tarifario correspondiente que será revisado mensualmente en el comité de Activos y Pasivos (ALCO) del Banco.

Art. 8. DISPERSIÓN DE MONTOS: La medición de capacidad de pago será la base para la determinación del monto solicitado.

Art. 9. REALIZACIÓN DE LAS CUOTAS DE PAGO: Todas las amortizaciones del crédito deben efectuarse a través de los canales de pago autorizados y descritos en el Instructivo de Canales de Pago, en cada localidad. Los pagos deben realizarse en efectivo antes de la fecha o en la fecha indicada en el Plan de Pagos.

Art. 10. GARANTÍAS: la garantía debe comprobarse de acuerdo a la metodología establecida por Banco Finca, el cliente se compromete ante el Banco a través de pagarés donde conste la firma del garante respectivo para dar formalidad al requerimiento.

Art. 11. PERÍODO DE TRÁMITE DEL CRÉDITO: el tiempo de trámite depende del tipo de operación del préstamo, primario o recurrente.

En una operación primaria el trámite no debe durar más de cuarenta y ocho horas (48) es decir dos días hábiles después de entregada los respectivos documentos del cliente.

En operaciones de segundo ciclo en adelante el trámite tiene la facilidad de hacerse con quince días hábiles de anticipación a la fecha de cancelación de la última cuota de la operación vigente, de manera que el nuevo crédito se entregue el mismo día del último pago del crédito vigente.

Art. 12. ENTREGA DE CRÉDITOS: no existirán días específicos para la entrega de créditos y será el personal de servicio al cliente el encargado de atender a los clientes que se acerquen a la agencia a recibir sus créditos.

Art. 13. NIVELES DE APROBACIÓN: para el producto de Crédito de Producción se establecen los siguientes Niveles de aprobación.

NIVEL	RANGO DE APROBACIÓN
Supervisor de Crédito	Entre \$2,000.00 y \$3,000.00
Jefe de Agencia	Entre \$3,000.00 y \$5,000.00
Jefe de Producto de Crédito de Producción	Entre \$5,000.00 y \$10,000.00

Art. 14. PROHIBICIÓN DEL MANEJO DE FONDOS: el personal de Banco Finca, sin excepción, tiene prohibido participar en el manejo de cuentas de ahorros de los clientes. Lo anterior no exonera al personal sobre el asesoramiento del manejo de sus cuentas, sin olvidar que nunca debe participar con su nombre y firma y menos hacerlo en representación del Banco.

Art. 15. SANCIONES APLICABLES: el personal del Banco Finca que no actúe en el trabajo acatando las disposiciones establecidas en el presente reglamento de crédito y en el Manual de Procedimientos de Crédito de Producción será objeto de sanciones que de acuerdo al caso podrá ir desde una amonestación verbal hasta la desvinculación del Banco.

Art. 16. CASOS NO PREVISTOS: Todo lo no previsto en este Reglamento del Programa de Crédito de Producción, será resuelto expresamente por la Gerencia del Negocios de acuerdo al caso.

6.7.1.3 Formación Crediticia del Banco Finca

Para el proceso de los créditos a ejecutarse, se implementará planes de capacitaciones a los directivos y personal de la financiera bajo el Manual de Procedimiento Crediticios para los Créditos de Producción⁴² que establece el Banco.

6.7.1.4 Difusión de nuevas líneas de créditos a las MIPYMES

Para la captación de cliente se dará a conocer e informar a los sectores productivos del cantón Quevedo, sobre las líneas de créditos que ofertará el Banco Finca para el desarrollo de las MIPYMES en todas las áreas productivas.

Para la respectiva difusión se realizarán las siguientes actividades:

- ✓ Medios de contactos: la radio y prensa escrita, serán la fuente de transmisión del mensaje informativo de la apertura de nuevas líneas de créditos al sector productivo ya sea agrícola, comercial, industrial y de servicio.
- ✓ Con el apoyo disponible de trípticos y flyers, el Banco Finca internamente informarán de los créditos ofertados a los clientes interesados,
- ✓ La captación directa para llegar al cliente objetivo será por medio de los Asesores de Créditos requeridos por el banco, estos serán asignados a diferentes áreas rurales y urbanas para la visita a posibles clientes que tengan el perfil para ser beneficiario de un crédito de producción.

⁴² Manual de Procedimientos Crediticios. ANEXO1.

El presupuesto de los medios de contacto para el cumplimiento de las actividades antes mencionadas se encuentra en los anexos.⁴³

6.8 IMPACTO

La implementación de la propuesta sobre las nuevas líneas de créditos que ofertará la entidad financiera Banco Finca, dará solución a la demanda insatisfecha, especialmente al sector productivo que tiene poca frecuencia crediticia; significa que la propuesta puesta en ejecución, logrará mayor incremento en la cartera de créditos.

Los cambios en los procesos de producción, producto del avance de la ciencia y la tecnología y la coyuntura económica financiera del país exige innovación a los procesos en las operaciones de todo negocio; en este contexto la aplicación de las nuevas líneas de crédito del Banco Finca, resolverá las falencias encontradas en las concesiones de créditos de dicha agencia financiera.

La presente propuesta como instrumento de la planificación, fortalecerá las acciones en las actividades proyectadas por la empresa hacia la obtención de los resultados; impacto que mide el rendimiento productivo de las MIPYMES.

6.9 EVALUACIÓN

Para la evaluación del sistema de las nuevas líneas de créditos se define el entorno de la ejecución y colocación de créditos que se analizará el cumplimiento y los plazos tanto por la empresa como la cancelación de los créditos por parte de los clientes, significa el cumplimiento de ambas partes.

⁴³ Presupuesto de Medios de Contacto. Anexo 2

El nuevo sistema crediticio, contribuye a la evaluación de los insumos necesarios para la mejora continua de los procesos en la colocación de los créditos a las MIPYMES en toda su área productiva.

Realiza las correcciones que sean pertinentes en el desarrollo de las nuevas líneas de créditos.

Mide el grado de cumplimiento de los créditos que otorga la empresa y la satisfacción del sector productivo.

El control de la ejecución de la propuesta se lo mide y/o evalúa a través del soporte de normas y reglamentos que la empresa utiliza en dicho proceso.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ, Onésimo. ¿Qué es el desarrollo organizacional. Management, Abril del 2010.

AMERICAN MARKETING Association. 2006. Servicios. Section Dictionary of Marketing Terms, <http://www.marketingpower.com>.

AVILEZ J., 2011. Banco e Instituciones Financieras. <http://www.monografias.com>.

BACA U. JOSEPH P., Y GORDONW. 1984. Administración de Mercadeo. Estrategias y Programas.

COBRA, Marcos. 2000. Marketing de Servicios, Segunda Edición. McGraw H. Colombia.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

CHIAVENATO, Idalberto. 1993. Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. Mc Graw Hill / Interamericana de México, México DF.

DEFINICIÓN ABC, 2012. Banco, Crédito, PYME, Sistema de Crédito <http://www.definicionabc.com>.

DICCIONARIO DE MARKETING, Edición 1999. Cultural. España. Pág. 287.

DE ZUANI R. 2003. Introducción a la Administración de Organizaciones. Editorial Maktub, Segunda Edición, Buenos Aires. Págs. 82 al 86.

DRUCKER, P. F. 1993. Management Tasks, Responsibilities and Practices. Boston: Harper & Row.

DRUCKER, P. F. 2003. The Practice of Management. Boston: Harper & Row.

FLEITMAN J., 2000. Negocios Exitosos, MC GRAW H. México. Págs. 383.

FREIRE, J. 2011. Administración de Empresas, IV módulo, Maestría en Administración de Empresas (IV promoción), UTEQ, Quevedo.

GITMAN, LAWRENCE J. 1992. Fundamentos de Administración Financiera, México.

GÓMEZ E. Tres conceptos básicos de negocio que todo empresario debe conocer, disponible en <http://www.ideasparapymes.com/>

HARRINGTON.H.J. 1995. Mejoramiento de los procesos de la empresa, McGraw Hill. Colombia. Págs. 309.

MONCHON F. ISIDRO R. 1995. Diccionario de Términos Financieros y de Inversión, McGraw Hill. España.

OCÉANO. 2005. Enciclopedia del Management, México.

PALLARES Z., ROMERO D. y HERRERA M. 2005. Hacer Empresa: Un Reto, Editorial Nueva Empresa. Cuarta Edición, Págs.142.

PRESTAMOS-PRESTAMOS,

<http://www.prestamos-prestamos.com/creditos.html>

RAHMAN A. Conceptos fundamentales y lista, strettdirectory.com. Consultado el 29-11-2009.

RAPAHMELL, John M, “Marketing in the service sector”, Cambridge Massachusetts, 1974.

REGALADO H. R. Las MIPYMES en Latinoamérica. 2007. Edición electrónica, México .

RIBIERO L. Generar Beneficios, de, Ediciones Urano S.A., 2005.

ROBBINS S. STEPHEN P., DECENZO, DAVID A. 1994. Fundamentos de Administración, Teoría y Práctica, México.

RUIZ P. <http://definiciondemipymes.blogspot.com/> 2012

SABINO C. 1991. Diccionario de Economía y Finanzas. Editorial Panapo. Caracas.

SANTESMASES, Miguel, 1993. Marketing. Conceptos y Estrategias.” 2da Edición Pirámide, Madrid.

STANTON W., ETZEL M. y WALKER B. 2004. Fundamentos de Marketing, McGraw-Hill 13va. Edición, México.

STONER, J. A., FREEMAN, R. y GILBERT, D. 1997. Administración. 6ta edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

STUART M. J. 2003. Economía Política, España.

TEMPLETON F., 2000. Acción, Diccionario Financiero.
<http://www.templeton.es>.

TERRY GOERGE, 1961. Principio de Administración, Mc Graw Hill, New York.

THOMPSON, I. Concepto de Empresa. <http://www.promonegocios.net/> 2010.

ULRICH, Dave; ZENGER, Jack y SMALLWOOD, Norm. Liderazgo basado en resultados. Bogotá, ed. Norma, 1999.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, MIPYME,
<http://www.ing.unal.edu.co/eventos/expomipyme2010/html/definicion.html>

VILLALVA, Rosalinda. Habilidades Gerenciales, Módulo V, Maestría en Administración de Empresas (II Promoción), UTEQ, Quevedo, 2009.

WESTON J., BRIGHAM E. 2000. Fundamentos de Administración Financiera, Editorial Mc Graw Hill, México. Pág. 48.

ANEXOS

BANCO
FINCA

Manual de Procedimientos Crediticios

PRODUCTO: CREDITOS DE
PRODUCCIÓN

VIGENCIA DEL PROCESO: 1enero2013



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

PRODUCTO: CRÉDITO DE PRODUCCIÓN

VIGENCIA DEL PROCESO: 1enero 2013

I. GENERALIDADES:

1.1 Introducción

Este manual será la base de los procedimientos y pasos a seguir a cargo del personal del Banco, directa e indirectamente relacionado con el producto Créditos de Producción, de manera que se logre total estandarización en las actividades realizadas como parte de este proceso de Negocios.

Por tal razón el seguimiento y cumplimiento de todo lo estipulado en el presente manual tiene carácter obligatorio, sin excepciones. De tal manera que cualquier omisión o incumplimiento voluntario o involuntario de los pasos, normas y procedimientos establecidos serán sancionados de acuerdo al caso.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Establecer bases normativas y de procedimiento, para todo el personal del Banco relacionado con el Producto de Crédito de Producción que sirvan de guía para el desarrollo de sus actividades habituales a fin de estandarizar el proceso relacionado con este producto de crédito.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Describir las políticas y normas operativas específicas para el otorgamiento de créditos de producción.
- ✓ Determinar la secuencia lógica de los procedimientos a fin de establecer los puntos de control necesarios en todas las operaciones concernientes al proceso crediticio de producción.
- ✓ Definir cuáles son las actividades que cada funcionario debe realizar en el proceso crediticio, de tal manera que desarrolle con eficiencia su trabajo utilizando con racionalidad los recursos disponibles.
- ✓ Uniformar y ordenar los procedimientos, archivos, flujos de documentos, formularios, etc. para brindar un servicio de calidad uniforme.

1.3 Alcance

El presente manual de procedimientos involucra a las áreas de Negocios y Operaciones como actores y responsables de la ejecución de las actividades descritas y a las áreas de Auditoría y Control Interno como verificaciones del cumplimiento del mismo, siendo responsabilidad de todos los funcionarios involucrados en el proceso crediticio. Los subprocesos comprendidos en éste manual son:

- ✓ Promoción
- ✓ Evaluación
- ✓ Aprobación
- ✓ Desembolso

- ✓ Recuperación

1.3.1 Alcance del sub-proceso de Promoción:

El sub-proceso de Promoción comienza desde que el Jefe de Agencia conjuntamente con el personal a su cargo planifica las diversas actividades o eventos en los que el cliente toma conocimiento del Banco, este sub-proceso termina cuando se obtiene datos básicos del cliente interesado.

1.3.2 Alcance del sub-proceso de Evaluación:

Se debe evaluar tanto la moral de pago como la capacidad de pago del cliente, si no ha recibido previamente ningún préstamo; y si lo ha obtenido anteriormente se debe generar el trámite para los préstamos recurrentes.

Este procedimiento tiene como paso previo a la recepción de las Fichas de Información de Clientes, por parte del Asistente de Operaciones quien hace una consulta de los antecedentes crediticios en la central de riesgos. Este será el primer filtro en la elegibilidad de los clientes.

Sólo aquellos clientes que no presenten malos antecedentes serán aceptados por el Banco para obtener un crédito de producción, dicha evaluación se realiza de acuerdo a la metodología desarrollada por el Banco para el efecto.

Del mismo modo, para los préstamos recurrentes prevalece el crédito de la “re-venta” por parte del Asesor, quien con anticipación al vencimiento del préstamo actual deberá conseguir que el cliente se interese por un nuevo crédito, siempre y cuando éste no haya incumplido en su comportamiento crediticio en el Banco y en otras instituciones del sistema financiero.

Este proceso termina cuando se obtiene la Evaluación de Capacitación de Pago, en base a los formatos establecidos para Crédito de Producción por la

institución; y se ha validado la capacidad de pago de cada miembro procediendo a llenar la solicitud de crédito de producción.

1.3.3 Alcance de sub-proceso de Aprobación:

Una vez que el proceso de evaluación ha finalizado, se inicia el sub-proceso de Aprobación en el cual el nivel de aprobación, verificando los elementos sobre los cuales ha de tomar la decisión crediticia, fundamentalmente, la adecuada formación para el crédito de producción y la capacidad de pago del cliente.

Así, este sub-proceso se enfoca en la decisión misma de aprobar o rechazar la operación de crédito, responsabilidad que recaerá sobre el Nivel de aprobación correspondiente, que puede ser el supervisor de Crédito, el Jefe de cada Agencia, el Jefe de Producto, o la Gerencia de Negocios.

El sub-proceso termina con la decisión de crédito registrada en el sistema de información de Banco Finca Ecuador.

1.3.4 Alcance del sub-proceso de Desembolso:

En términos operativos el Asistente de Operaciones genera de los reportes y documentos necesarios que respaldarán el otorgamiento de los créditos, ordenando la documentación que deberá ser firmada por el cliente

Una vez finalizada la sesión, se acreditará el valor del crédito de producción en las cuentas de ahorro del cliente de forma que pueda acudir a la ventanilla del Banco más cercana y hacer efectivo el crédito, mientras que en el Banco el Asistente de Operaciones se encarga de archivar los documentos previamente firmados.

1.3.5 Alcance del sub-proceso de Recuperación:

Dada la importancia de este sub-proceso, este comienza desde la etapa previa al pago de la primera cuota, en donde el Asesor realiza gestiones y visitas de seguimiento de forma mensual, con la finalidad de recordarles a los clientes la proximidad de su cuota, tratando de esta manera de reducir el riesgo de que se presenten problemas de morosidad.

En la medida que el crédito moroso se va endureciendo en función a los días de retraso, se ejecutan una serie de actividades que pasan por el control con el personal de la Agencia, el traslado al personal de cobranza y por último servicio de cobranzas externo para las acciones correspondientes.

1.4 Glosario de Términos

Actividad

Los eventos que conforman un subproceso se han dividido en actividades, cada una de las cuales tiene un responsable y una secuencia.

Área Legal Externa

Generalmente una Agencia particular que tiene una relación contractual con el Banco para representarlo en todas las acciones judiciales y operativas que demanden una acción pre-legal o legal de recuperación.

Aval o fiador

Es la persona natural que asume solidariamente una obligación como respaldo a un titular que lo requiera.

Carpeta Legal

Es una carpeta que contiene el Pagaré y otros documentos de carácter legal que pudieran ser necesarios en caso de un juicio.

Cliente captado

Es el cliente que hace efectivo el crédito otorgado.

Cobranza Preventiva

Compendio de actividades tendientes a evitar que una operación crediticia genere mora.

Comité de Crédito

Órgano encargado del análisis de las Solicitudes de Crédito presentadas por los clientes en base a los niveles de aprobación establecidos para cada Producto.

Compromiso de Pago

Es la formalización del compromiso del cumplimiento de las condiciones originales firmadas en el pagaré a través del pago de las cuotas morosas o pendientes de pago, el cual se formaliza en un documento. Se utiliza como mecanismo de recuperación de un crédito moroso, no tiene efecto contable, ni representa una nueva operación sustitutiva.

Cuentas de Ahorro

Será una cuenta bancaria en Banco Finca a nombre del cliente que servirá para la cancelación de sus cuotas del crédito otorgado.

Cuota de venta

Es el número exigido de clientes (o Bancos) a captar. Cifra que será establecida por la Gerencia de Negocios.

Expediente crediticio

Es una carpeta que contiene todos los documentos que sustentan el otorgamiento del crédito de los clientes.

Evento

Cada subproceso se subdivide, en el presente documento, en eventos, es decir que la suma de eventos conforman un subproceso.

Ficha de Cliente

Documento que contiene información socio-económica referencial estable en cada cliente.

Garantía

Es todo bien o derecho propio de terceros que se otorga a un acreedor, para asegurar el cumplimiento de una operación de crédito.

Pagaré

Es un título-valor mediante el cual se formaliza un compromiso de pago, interviniendo en éste tres entidades, el deudor, que tiene la calidad de obligado principal, el aval o fiador que es deudor solidario del primero y el tenedor o beneficiario, que tiene la calidad de acreedor.

Plan de Pagos

Reporte mediante la cual instruimos a nuestros clientes en el número de cuotas, el importe de las mismas y las fechas de vencimiento de cada cuota.

Recuperación Normal

Es aquella que se ejecuta según las fechas especificadas en el Plan de Pagos a través de los pagos efectuados por el cliente.

Sesiones

Para detallar mejor los puntos esenciales del manejo de crédito de producción hay algunos de los eventos básicos para esta metodología han recibido el nombre de Sesiones. Se describen 3 sesiones en el presente manual: sesión de información, sesión de formación y sesión de desembolso.

Solicitud

Instrumento a través del cual se formaliza el requerimiento de crédito del cliente hacia el Banco Finca Ecuador.

Subproceso

Divisiones del proceso de crédito general. En caso el proceso de crédito descrito en el presente documento son los siguientes: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso y Recuperación.

Venta Personal

Definida como la relación directa y personal entre el Asesor y los clientes, especialmente dada en establecimientos ubicados en las zonas de atención del Asesor y/o por seguimiento a los potenciales clientes que hubieran tomado contacto inicial con la Agencia

Visita de Post-Venta

Es la actividad post-venta que debe realizar el Asesor de Crédito para asegurarse de la calidad del servicio prestado al cliente.

Visita de Seguimiento

Se realizan con el objetivo de conocer la evolución de su producción, es una visita que realiza a clientes que no tienen morosidad

Visita de Recuperación

Se realizan de acuerdo a lo establecido en los procedimientos señalados en el presente manual, con el objetivo de presionar directa y sistemáticamente al cliente que exhiban retrasos en la cancelación de sus cuotas.

II. PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN:

2.1 Objetivo:

Definir con exactitud y claridad las actividades de los Asesores y el personal de la Agencia de una manera más efectiva y uniforme, buscando con ello impulsar un ágil y oportuno servicio al cliente.

2.2 Personal que interviene

Jefes de Agencias	Planifica y coordina actividades de venta del personal de su Agencia.
	Supervisa trabajo en campo y la Agencia
	Coordina con otras áreas el abastecimiento de materiales.
	Actualiza al personal sobre las nuevas promociones
	Gestiona contratación de servicios para cumplir su plan.
	Tomar decisiones sobre créditos dentro de su nivel de aprobación
Supervisor de Créditos de Producción	Supervisa el trabajo en campo de los Asesores a su cargo.
	Planifica las actividades promocionales de los Asesores a su cargo
	Informa al Jefe de Agencia sobre los resultados de las actividades promocionales realizadas.
Asesores	Planifican contactos a realizar
	Contactan clientes potenciales
	Preparan materiales para cada actividad promocional
	Realizan sesiones de información
Asistente de Operaciones	Recibe, ordena y valida documentación.
	Elabora reportes de gestiones realizadas por los Asesores.
Asistente de Servicio al Cliente	Brinda información a clientes interesados.

2.3 Normativa

2.3.1 De las zonas de atención

1. Los asesores solamente podrán efectuar actividades de promoción o captación de clientes en sus zonas específicas de atención.

2. Los asesores sin cartera trabajarán diversas zonas de atención dependiendo de la programación establecida por los Supervisores de Crédito.
3. Para la apertura de nuevas áreas geográficas de atención se deberá solicitar y obtener la autorización por escrito del Jefe de Agencia.

2.3.2 De la promoción continúa:

1. Se realizará promoción continua en las zonas geográficas donde el Banco tiene presencia, con el propósito de atender las necesidades presentes y futuras de los clientes actuales y potenciales.
2. Se desarrollarán todos los esfuerzos que sean necesarios para garantizar el posicionamiento del Banco en la sociedad ecuatoriana, como una institución de apoyo a los sectores económicamente menos favorecidos.
3. Se fomentará la auto-promoción a través de los clientes actuales, incentivándolos a referir nuevos clientes, de entre sus conocidos de confianza que vivan en la zona geográfica donde reside u opera.

2.3.3 De la información al cliente

1. Es responsabilidad del Asesor de Crédito, asegurarse que la información proporcionada y registrada en la Ficha de Cliente sea confiable y veraz. En todo momento deberá buscar la oportunidad de verificar los documentos personales originales del cliente.
2. Es responsabilidad del asesor presentar la ficha del cliente con letra perfectamente legible a fin de que facilite el proceso de digitación.

2.3.4 De la Atención de la Agencia:

1. Todo el personal de la agencia debe atender al cliente de forma prioritaria a cualquier otra actividad, asegurándose de satisfacer plenamente sus expectativas, y evitándole tiempos y costos innecesarios.
2. Se debe mantener siempre una actitud pro-activa y de servicio al cliente, la cordialidad y respeto deben ser características del comportamiento del personal del Banco. Un Asesor deberá brindar información a un cliente que no fuese de su zona como si tratase de su propio cliente.
3. En circunstancias de alta afluencia de clientes todos los colaboradores presentes deberán apoyar en la atención, siendo responsabilidad de la Agencia la calidad del servicio prestado a los clientes.

2.3.5 Del área de Servicio al Cliente:

1. Representada por el personal de Servicio al Cliente que es el responsable directo de la atención y del servicio al cliente que se encuentra en la Agencia.
2. El área de Servicio al Cliente se encargará de dirigirá a los clientes con el asesor correspondiente, o el personal de la Agencia que pueda resolver la necesidad del cliente según el caso, en la Agencia.
3. El personal de servicio al cliente deberá revisar ordenar y trasladar la información o documentos recibidos de los clientes, oportunamente a quien corresponda.

2.4 Descripción del Procedimiento de Promoción

2.4.1 Evento: Planeación

RESPONSABLE	No.	ACCION
Supervisor de Crédito	1	Monitorea diariamente las metas de colocación de todos sus asesores.
	2	Determina las actividades y recursos para asegurar el cumplimiento de las metas.
	3	Coordina la logística de los materiales requeridos.
Asistente de Operaciones	4	Entrega el material a los Asesores de Crédito.
Jefe de Agencia	5	Monitorea que cada actividad realizada esté de acuerdo con la planificación general y metas
Asesor de Crédito	1	Recibe el material promocional
	2	Planifica los contactos a realizar y el perfil de clientes
	3	Prepara el material para cada actividad.

2.4.2 Evento: Contacto Inicial

RESPONSABLE	No.	ACCION
Asesor	1	Identifica al cliente potencial y lo contacta
	2	Explica al cliente del Crédito de Producción y sus beneficios.
	3	Si el cliente está interesado, se realiza una sesión de información sobre el crédito a ofertarse.
	4	Si no existe interés, se le entrega una volante y se lo invita para asistir a una sesión en el futuro,

2.4.3 EVENTO: Sesión 1. Información

RESPONSABLE	No.	ACCION
Supervisor de Crédito	1	Elabora cronograma de charlas a realizar
	2	Coordina logística de materiales necesarios para las

		charlas.
	3	Comunica eventuales novedades, promociones, etc.
	4	Monitorea el resultado de la charla promocional de acuerdo a planificación entregada por el asesor.
Asesor	5	Prepara charla informativa
	6	Señala documentos necesarios para el trámite.
	7	Recibe consultas para complementar la información
	8	El cliente interesado confirma su solicitud crediticia.

2.5 Documentos

2.5.1 Formularios

- ✓ Ficha de cliente
- ✓ Solicitud de Crédito

2.5.2 Reportes

- ✓ Reporte de clientes potenciales por visitar
- ✓ Reporte de estadísticas de los esfuerzos de venta.

2.5.3 Documentos relacionados

- ✓ Instructivo de sesiones

III. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

3.1 Objetivo

Definir de forma estandarizada todas las actividades que faciliten el crédito de producción y el análisis de la situación socioeconómica del cliente de forma que se obtenga una lectura clara de su capacidad de pago, con el

propósito de definir adecuadamente las condiciones del crédito. Del mismo, definir los mecanismos que faciliten el procesamiento de las diversas solicitudes de créditos, bajo criterios de minimización y diversificación del riesgo, así como rentabilidad y productividad.

3.2 Personal que interviene

Asesor de Crédito	Realiza Sesión 2: formación del cliente.
	Realiza visita de evaluación al terreno o área de producción establecido y domicilio del cliente
	Desarrolla evaluaciones de crédito en base al formato establecido para el crédito de producción.
	Informa al cliente del monto de crédito solicitado.
	Evalúa el nivel de conocimiento y compromiso del cliente
	Analiza la dispersión de monto del crédito.
	Recibe los documentos requeridos según lo establecido en el Reglamento de Crédito de Producción.
	Realiza visitas mensuales de seguimiento al cliente, informando sobre el estado de producción invertido por el crédito.
Asistente de Operaciones	Recibe, ordena y procesa documentación.
	Hace las consultas respectivas en la base de datos propia del Banco y en las Centrales de Riesgos disponibles para el Bco.
	Genera reportes para Jefe de Agencia, Supervisores de Créditos y Asesores de Créditos.
	Mantiene actualizado al Asesor sobre los créditos que están por vencer de forma que sean renovados

3.3 Normativa

3.3.1 Crédito de Producción

El crédito de producción aplicarán aquellos productores que desarrollan o desean desarrollar alguna actividad económica en los sectores de

producción, sean comerciales, de servicios, agrícolas, industriales o laborales.

El asesor deberá verificar el área productiva del cliente para el respectivo análisis y aprobación de requisitos como documental y tener un desarrollo fructífero que permita la sustentación de un crédito.

3.3.2 Generación de voluntad de pago en un Crédito de Producción

Dada que la voluntad pago se ve influenciada por un sinnúmero de elementos cambiantes en el tiempo es indispensable un estricto seguimiento mensual para evitar un deterioro de voluntad o capacidad de pago.

3.4 Descripción del procedimiento de evaluación

3.4.1 Sesión 2: Formación del cliente

RESPONSABLE	No.	ACCION
Asesor	1	Evalúa el conocimiento del cliente
	2	Llena ficha del cliente
	3	Llena formulario de apertura de cuenta de ahorro
	4	Consulta del monto solicitado
	5	Con la información procede a llenar la solicitud del crédito
	6	Reitera una vez más los documentos que son necesarios para el trámite, de acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito de Producción
	7	Explica paso a seguir para obtención del crédito
	8	Revisa los documentos obtenidos, asegurándose que todo esté listo para proseguir con el trámite.
	9	Si los documentos están completos, define calendario de reuniones para proseguir el crédito dado.
	10	Si existen documentos pendientes o por cambiar o corregir, pacta con el cliente la entrega de dichos documentos.

IV. PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN

4.1 Objetivo:

Establecer mecanismos que permitan realizar de forma estandarizada todas las actividades que faciliten la decisión de crédito. Del mismo modo, definir los mecanismos que faciliten el analizar, discutir, calificar y aprobar las diversas solicitudes de crédito, bajo criterios de minimización y diversificación del riesgo, así como la rentabilidad y productividad.

4.2 Personal que interviene:

Asistente de Operaciones	Recibe, ordena y procesa documentación
	Genera reportes para Jefe de Agencia, Supervisor de Crédito, Asesores de Crédito y Comité de Crédito
Jefes de Agencia	Aprueba créditos dentro de su nivel de aprobación
	Supervisa el comité de crédito de su Agencia.
Asesores	Aprueba créditos dentro de su nivel de aprobación correspondiente

4.3 Normativa

4.3.1 Del Comité de Crédito

Se establece que el comité de crédito estará compuesto por el Asesor que propone la operación, el Supervisor y el Jefe de Agencia, de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos en la Política de Crédito vigente. La sustentación de la operación por parte del Asesor deberá realizarse atendiendo la experiencia crediticia obtenida, el nivel de ahorro generado y

la asistencia de las reuniones de cada miembro, en el caso de sustentaciones de créditos recurrentes.

4.4 Descripción del Procedimiento de Aprobación

4.4.1 Aprobación en Comité de Crédito

RESPONSABLE	No.	ACCION
Asistente de Operaciones	1	Recibe toda la información de parte del Asesor
	2	Ordena el expediente del Crédito de Producción
Asesor	3	Acude al nivel de Aprobación Correspondiente.
	4	Sustenta la evaluación de crédito incluyendo el record crediticio
Supervisor de Crédito o Jefe de Agencia	5	Consulta al Asesor en base a la información presentada de forma que todas sus dudas sean despejadas.
	6	En caso de que rehace el crédito, registra su decisión en el sistema.
	7	En caso de que requiera una modificación de condiciones (Monto o Plazo), entrega el crédito al asesor.
	8	En caso de haber aprobado el crédito, o cuando han existido modificaciones se procede a ingresar su decisión en el sistema de información.
	9	Autoriza la operación en el Sistema de información
Asistente de Operaciones	10	Prepara la operación crediticia imprimiendo los documentos a firmar en la sesión de validación y desembolso.
	11	Procede a la apertura de cuentas individuales para el desembolso con crédito en la cuenta de cada miembro.

4.5 Documentos

4.5.1 Formularios

- ✓ Ficha de Clientes
- ✓ Solicitud de crédito
- ✓ Reglamento interno

4.5.2 Reportes

- ✓ Reporte de central de riesgo

Documentos Relacionados

- ✓ Instructivo de sesiones

V. PROCEDIMIENTO DE DESEMBOLSO

5.1 Objetivo

Establecer un conjunto de actividades uniforme para el desembolso de los créditos, definiendo mecanismos, instancias, instrumentos y responsabilidades dentro el proceso, a fin de lograr un desembolso ágil y ordenado.

5.2 Personal que interviene:

Personal de Servicio al Cliente	Obtiene la firma del valedor en el pagaré, validándola contra la cédula de ciudadanía original.
	Instruye operaciones a acreditar el desembolso en la cuenta de ahorro.
Asistente de Operaciones Asesores	Recibe pagaré firmado.
	Verifica que la firma del pagaré correspondiente.
	Acredita en la cuenta el crédito del cliente.
Cajero	Entrega el dinero correspondiente al préstamo a los clientes que se acerquen a la ventanilla.

5.3 Normativa

5.3.1 De la entrega del préstamo

1. El préstamo será entregado a través de créditos en las cuentas de ahorro.
2. La transacción crediticia deberá estar respalda por un Pagaré adecuadamente elaborada, no se permitirá documentos firmados en blanco o con firma adulterada.

5.3.2 La fecha de Desembolso

El desembolso de operaciones de crédito debe realizarse en forma diaria, procurando mantener un horario ajustado a los requerimientos del cliente en lo que respecta el día y hora, en el tiempo normal de atención de la Agencia.

5.3.3 archivo de la documentación

Es obligación del Jefe de Agencia disponer y custodiar, en un lugar idóneo, el contenido del expediente crediticio, así como la documentación de carácter legal correspondiente a cada uno de los clientes.

5.4 Descripción del Proceso de Desembolso

5.4.1 Entrega de Préstamo

RESPONSABLE	No.	ACCION
Servicio al cliente	1	Habiendo validado el crédito, reitera la bienvenida al cliente y agradece la preferencia del Banco.
	2	Explica al cliente el procedimiento de desembolso y el contenido del pagaré como instrumento de formalización del crédito.
	3	Explica al cliente como realizar los pagos por los canales establecidos y autorizados para el efecto.
	4	Solicita documentos de identidad y del pagaré firmado.
	5	Verifica firma de pagaré.
	6	Una vez verificado y conforme con los documentos instruye al Asistente de operaciones a realizar el crédito en la cuenta de ahorro correspondiente.
	7	Recuerda al cliente las fechas de pago y el monto establecido.
	8	Instruye el asesor de crédito acompañar al cliente al área de caja para ayudarlo con el trámite de retiro.
Asistente de Operaciones	9	Recibe la instrucción del supervisor y procede a realizar el crédito en la cuenta del cliente.

5.4.2 Pago en Caja

RESPONSABLE	No.	ACCION
Cajero	1	Recibe identificación del cliente y la papeleta de retiro correspondiente.
	2	Registra la transacción de retiro de la cuenta de ahorro y archiva comprobantes.
	3	Entrega efectivo a cada cliente.
	4	Realiza cuadre de caja al final del día.
	5	Realiza cuadre de caja al final del día

5.5 Documentos

5.5.1 Formularios

- ✓ Plan de pagos
- ✓ Pagaré
- ✓ Autorización de cobro.

5.5.2 Reportes

Reporte de operaciones desembolsadas

5.5.3 Documentos Relacionados

Instructivo de sesiones de validación y desembolso.

VI. PROCESO DE RECUPERACIÓN

6.1 Objetivo

Definir las acciones que debe tomar el personal involucrado en el proceso, con la finalidad de adoptar medidas preventivas y de control posterior al

vencimiento de una cuota de pago. Se busca establecer un procedimiento estandarizado para la recuperación de créditos, definiendo el proceso que permite lograr mayor efectividad t eficiencia en las gestiones de cobranza que realiza el Banco.

Personal que interviene

Asistente de Operaciones	Recibe informes e ingresa los resultados de cada actividad de recuperación en el sistema.
	Traslada al personal de cobranzas, los expedientes en base a las instrucciones recibidas del Jefe de Agencia
Asesor de Crédito	Es el responsable directo de la recuperación de su cartera, por tanto realiza las visitas, acciones preventivas y de seguimiento que se instruyen en el presente manual
	Determina la causa del incumplimiento, entre voluntad y capacidad de pago.
	Negocio de acuerdo al inicial de pago, de manera verbal con el cliente.
	Entrega notificaciones, en el caso de créditos al Banco.
	Elabora informe para supervisor acerca de las gestiones de recuperación, inmediatamente después de realizadas
Supervisor de Crédito	Imprime y entrega los diversos reportes para el control y análisis del comportamiento de la morosidad en el cartera de cada asesor.
	Prioriza y direcciona las actividades de recuperación del personal a su cargo.
	Suscribe compromisos de pagos con el cliente
	Participa y apoya a los asesores visitando a los clientes a fin de solucionar los problemas presentados.

	Reporta a la Jefatura de su Agencia, el estado de la cartera a su cargo.
Agente de Cobranzas	Recibe los expedientes de los casos destinados al Departamento de recuperaciones.
	Valida la integridad de los expedientes recibidos.
	Imprime reporte del sistema.
	Realiza todas las gestiones de cobro establecidas en este manual, tendientes a la recuperación del crédito.
Servicio Externo de Recuperaciones	Analiza y supervisa todas las actividades de recuperación realizadas por los agentes bajo su cargo.
	Presenta propuesta de casos para ser castigados.

6.3 Normativa

6.3.1 Prevención de la morosidad

1. La Jefatura de Agencia se encargará de planificar, orientar y supervisar las acciones que al respecto realice su personal.
2. El personal de la Agencia realizará las acciones de prevención de morosidad a fin de disminuir el riesgo de impuntualidad que pudiera presentarse entre los clientes.
3. Parte importante de la labor del Asesor es la de incentivar el pago puntual de las obligaciones que los clientes contraigan. Este deberá resaltar la serie de ventajas a los que los clientes pueden acceder cuando cumplen con sus obligaciones a tiempo: la renovación inmediata de su préstamo siguiente de acuerdo a su capacidad de pago, etc.
4. Las áreas de Negocios, Auditoria interna y control interno realizarán visitas aleatorias a clientes morosos y no morosos para verificar la

información obtenida, comprobar el estado de los créditos vigentes y asegurar la calidad de la cartera.

6.3.2 De las acciones de recuperación:

1. Las acciones de recuperación de préstamos morosos son prioritarias, por tanto una rápida inmediata intervención del personal responsable imperativa. Las visitas personales e inmediatas son un factor importante para evitar al cliente el mensaje de que estamos pendientes de su comportamiento.
2. El personal operativo deberá comportarse siempre de manera profesional durante sus gestiones de recuperación, en donde la cordura y el respeto hacia el cliente.
3. Todas las transacciones de recuperación deberán realizarse a través de la cuenta de ahorros del cliente, de manera que en ella queden registrados de todos los movimientos realizados.
4. El personal del área de Negocios NO está facultado a efectuar cobranza en efectivo, debiendo direccionar al cliente hacia los canales de pago establecidos o hacia el personal de cobranzas.
5. Todo el personal de cobranzas está facultado a efectuar cobranzas en efectivo y otros medios de pago, debiendo extender los recibos de caja correspondientes así como reportar y actualizar inmediatamente dichos pagos en el sistema. De preferencia deben de canalizar los pagos a través de los canales de pago establecidos y autorizados por el Banco.

Análisis de morosidad

1. El equipo de cada Agencia monitoreará y analizará la situación de su cartera en función de los parámetros claramente definidos de morosidad.

2. Será responsabilidad del Jefe de Agencia realizar análisis del mercado, económicos y estadísticos periódicos (tendencias, distribuciones y pruebas de hipótesis, conductas estacionales, etc.), para determinar las causas específicas y definir estrategias de control de morosidad para lo cual se requerirá al Área de Sistemas las herramientas tecnológicas necesarias.

Negociación de préstamos morosos

1. En los procesos de negociación de préstamos morosos debe prevalecer el criterio del interés institucional para no verse perjudicado con arreglos que pudieran ser adversos, conjugando el criterio de la racionalidad en la capacidad del cliente para pagar su deuda con plazos y condiciones razonables.
2. Las operaciones que hayan sido objeto de compromisos de pago producto de un acuerdo formal no dejarán su estado de clientes morosos, mientras la deuda morosa no haya sido completamente cancelada.
3. Las gestiones de negociación y los acuerdos posteriores deberán ser puestos en conocimiento al cliente con el fin de que asuma la responsabilidad que le compete.

Fases de recuperación

Las acciones de recuperación se intensifican en función del grado de acumulación de días de retraso en los pagos. De esta manera se establecen dos tipos de acciones de recuperación: las acciones correspondientes al personal de la Agencia responsable del otorgamiento del crédito y las acciones correspondientes al personal de cobranzas del Banco.

Al finalizar los plazos asignados para las actividades de recuperación del personal de Negocios, el expediente correspondiente al caso moroso se transferirá personal de cobranzas de la Agencia.

Las acciones de recuperación deberán involucrar al personal de la Agencia en función del grado jerárquico que estos ejerzan, de tal forma que tengan gradualidad y generen trabajo en equipo.

La transferencia de un caso al personal de cobranzas solamente representa el traslado de las tareas operativas de recuperación mientras que la responsabilidad por el crédito y las penalizaciones que se deriven continuarán recayendo sobre el Asesor de Crédito y el personal relacionado con la generación de la operación en mora.

6.4 Descripción del Procedimiento de Recuperación

6.4.1 Del pago normal en ventanillas de Banco Finca

RESPONSABLE	No.	ACCION
Cajero del Banco	1	Recibe del cliente papeleta de depósito a su cuenta de ahorros.
	2	Revisa que el efectivo esté conforme a lo descrito en la papeleta y de estar correcto registra la transacción en el sistema de caja del Banco.
	3	Entrega al cliente cuyo pago ha estado conforme, la papeleta certificada, sellada y firmada, como comprobante de pago efectuado.
	4	Ejecuta procedimientos de cierre al final de día y alimenta al sistema del Banco con la información de recuperaciones.
Sistema del Banco	5	Al final del día procede a realizar el débito automático de las cuentas de ahorro individuales
	6	Ejecuta procedimientos de cierre actualizando

		información de cartera.
	7	Distribuye información de recuperaciones a las Agencias
Asistente de Operaciones	8	Recibe en su Agencia la información de pagos efectuados e inicia el proceso de recuperación por aquellos morosos

6.4.2 Pago normal vía Transferencias electrónicas de otras cuentas:

RESPONSABLE	No.	ACCION
Cajero del Banco	1	Verifica el saldo disponible en su cuenta de ahorro, de donde va a ser la transferencia
	2	De ser necesario deposita el dinero para cubrir la cuota de dicha cuenta.
	3	Accede al sistema de su Banco o a la plataforma de servicios correspondientes y ordena transferencia a su cuenta de ahorros en Banco Finca.
	4	Recibe y archiva el comprobante de la transferencia realizada.
Sistema del Banco	5	Realiza compensación de cuentas, para registrar la transferencia realizada y acreditar el valor recibido a la cuenta de ahorros.
	6	Ejecuta procedimientos de cierre actualizando información de cartera.
	7	Distribuye información de recuperaciones a las Agencias
Asistente de Operaciones	8	Recibe en su Agencia la información de pagos efectuados e inicia el proceso de recuperación por aquellos morosos

6.4.3 Pago normal vía cajeros automáticos autorizados:

RESPONSABLE	No.	ACCION
Cliente del Banco	1	Accede a un Cajero automático BANRED habilitado para recibir depósitos.
	2	Ingresa su PIN y accede a la opción de depósito en Cuenta de Ahorros.
	3	Deposita el dinero requerido para el pago de la cuota en la ranura del cajero automático.
	4	Recibe y archiva el comprobante de depósito impreso por el cajero automático.
Sistema del Banco	5	Realiza compensación de cuentas, para registrar el depósito vía cajero autorizado y acreditar el valor recibido a la cuenta de ahorros.
	6	Al final del día procede a realizar el débito automático de las cuentas de ahorro.
		Ejecuta procedimientos de cierre actualizando información de cartera.
	7	Distribuye información de recuperaciones a las Agencias
Asistente de Operaciones	8	Recibe en su Agencia la información de pagos efectuados e inicia el proceso de recuperación por aquellos morosos

6.4.4 Pago normal vía corresponsales no Bancarios Autorizados:

RESPONSABLE	No.	ACCION
Corresponsal no Bancario Autorizado	1	Recibe del cliente papeleta de depósito a su cuenta de ahorros en Banco Finca
	2	Revisa que el efectivo esté conforme a lo descrito en la papeleta y de estar correcto registra la transacción en el sistema de caja del corresponsal.
	3	Entrega al cliente cuyo pago ha estado conforme, la papeleta certificada, sellada y firmada, como comprobante del pago efectuado

	4	Ejecuta procedimientos de cierre al final de día y alimenta al sistema del Banco con la información de recuperaciones
Sistema del Banco	5	Realiza compensación de cuentas, para registrar el depósito vía corresponsal no bancario autorizado y acreditar el valor recibido a la cuenta de ahorros.
	6	Al final del día procede a realizar el débito automático de las cuentas de ahorro.
		Ejecuta procedimientos de cierre actualizando información de cartera.
	7	Distribuye información de recuperaciones a las Agencias
Asistente de Operaciones	8	Recibe en su Agencia la información de pagos efectuados e inicia el proceso de recuperación por aquellos morosos

6.4.5 Pago normal vía Transferencia Celular de Saldo:

RESPONSABLE	No.	ACCION
Cliente del Banco	1	Adquiere el saldo de crédito en minutos aire, equivalente al pago de la cuota de crédito a pagar.
	2	Ingresa a tu teléfono celular el crédito el código de transacción y valor del depósito a su cuenta de ahorros, de acuerdo al instructivo de canales de pago.
	3	Recibe y archiva el mensaje de texto que comprueba la transferencia de saldo realizada.
	4	Realiza compensación de cuentas, para registrar el saldo en minutos aire transferidos a dinero por el proveedor autorizado y acreditar el valor recibido a la cuenta de ahorros.
Sistema del Banco	5	Al final del día procede a realizar el débito automático de las cuentas de ahorro.
	6	Ejecuta procedimientos de cierre actualizando información de cartera.

		Ejecuta procedimientos de cierre actualizando información de cartera.
	7	Distribuye información de recuperaciones a las Agencias
Asistente de Operaciones	8	Recibe en su Agencia la información de pagos efectuados e inicia el proceso de recuperación por aquellos morosos

6.4.6 Planeación de Recuperaciones

RESPONSABLE	No.	ACCION
Supervisor de Crédito	1	Recibe e imprime los reportes diarios de morosidad.
	2	Analiza reportes de morosidad.
	3	Evalúa nivel de riesgo en operaciones a cargo de cada asesor.
	4	Selecciona operaciones a ser incluidas en las agendas de actividades diarias y asigna responsables.
	5	Entrega reportes con directrices sobre el cobro para cada asesor

6.4.7 Crédito en mora de 1 a 30 días

RESPONSABLE	No.	ACCION
Asesor	1	Revisa el reporte visitas prepago a realizar e incluye en su agenda las visitas al cliente moroso, a fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos. Dichas visitas, se realizarán como máximo a los dos días de haberse vencido la cuota.
	2	Contacta al cliente
	3	Si lo contacta y no se soluciona el problema inmediatamente, se analiza el problema en función de la intención de pago observada
	4	Presenta situación al cliente en una reunión extraordinaria, convocada por el asesor.

	5	Genera acuerdo verbal de pago del valor atrasado, promoviendo la presión hacia el cliente.
	6	Evalúa resultados de cobranza realizada.
		Realiza informe de actividades de cobranza, de acuerdo al formato establecido para el efecto.
Asistente de Operaciones	7	Recibe el informe de cobranzas y lo ingresa al sistema de seguimiento.
		El informe de cobranzas es archivado en el expediente del cliente.
Jefe de Agencia	8	Si en el reporte aparecen cuotas en mora el día 26 de cada mes, genera instrucción para aplicar el pago debitando la cuenta de ahorro, basado en la autorización para el efecto suscrita al momento del desembolso.
	9	Estudia y según el caso envía a personal de cobranzas.

6.4.8 Cobranza de 31 a 90 días

RESPONSABLE	No.	ACCION
Agente de Cobranzas	1	Recibe el expediente crediticio de los clientes que entraron a esta categoría y valida su integridad, en el caso de que reciba expedientes incompletos requiere la información faltante a la Agencia de origen de la operación.
	2	Ingresa y asigna los casos en el sistema de información
	3	Archiva y custodia los expedientes
	4	Imprime reporte de nuevos casos y citaciones a entregar y los entrega a los agentes nuevos de recuperación.
	5	Recibe y revisa los nuevos casos que ingresan a su cartera.
	6	Planifica las visitas en su rutero diario y prepara las cartas de cobranza o notificaciones.

		Visita el área de producción del cliente.
	7	De no encontrar al cliente entrega la carta de citación a la persona que se encuentra en el domicilio o trabajo.
		De encontrar al cliente, efectúa labor de cobro, intentando obtener el pago pendiente.
	8	De constatar que existe voluntad de pago discute con el cliente forma de pago que puede ser: en efectivo, a un plazo más largo, con servicios o con dación en pago. En el caso de un pago parcial o futuro, suscribe compromiso final de pago.
	9	Si el pago se realiza con servicios incluye la propuesta de servicios en el informe que elaborará al final de la actividad.
		Informa al Jefe de Agencia sobre las gestiones realizadas y actividades por ejecutar
		Hace seguimiento a sus otras negociaciones.
Jefe de Agencia		Monitorea las actividades realizadas por el agente de recuperaciones.

6.4.9 Crédito en mora más de 180 días

RESPONSABLE	No.	ACCION
Servicio Externo de Recuperaciones	1	Ingresa al sistema los informes de los agentes de recuperación
	2	Imprime reportes de mora mayor a 180 días.
	3	Identifica conjuntamente con el Jefe de Agencia las acciones realizadas, los resultados alcanzados y la actual situación del cliente
	4	Decide sobre el envío de los casos al Área Legal
	5	Prepara un informe detallado para el Área Legal
	6	Envía la carpeta operativa, juntamente con los informes de Cobranza y el Informe del Jefe de Agencia, el Área Legal.

		Registra envío de casos en el sistema de cartera para cambiar de estado la operación.
Área Legal Externa	7	Recibe la carpeta operativa
		Revisa los informes de cobranza
	8	De acuerdo al caso, procede con el inicio de acciones judiciales.
	9	Informan periódicamente al cliente del estado de la recuperación

6.5 Documentos

6.5.1 Formularios

- ✓ Ficha de Cliente
- ✓ Pagaré
- ✓ Informe de Cobranzas
- ✓ Papeletas de Depósito
- ✓ Compromiso de Pago
- ✓ Recibos de caja

6.5.2 Reportes

- ✓ Reporte de cuotas por vencer
- ✓ Reporte de morosidad

- ✓ Carta de cobranzas

- ✓ Bitácora de actividades realizadas

6.5.3 Documentos relacionados

- ✓ Instructivo de canales de pago autorizados.

PRESUPUESTO DE MEDIOS DE CONTACTO

INVERSION DE MEDIOS DE CONTACTO		
Prensa Escrita	Anuncios Publicitarios	\$ 5,483.52
Radio	Cuñas Radiales	\$ 2,700.00
Imprenta	Trípticos y Flyer	\$ 870.00
Total de la Inversión		\$ 9,053.52

Detalle del Presupuesto de Medios de Contacto

MEDIO: RADIO

Medio	Días de Cuñas	Total de cuñas Diarias	Nº Cuñas de la campaña	Nº días	Valor unitario	Total
Radio Audiorama	Noticiero Lunes / Viernes	5	300	60	\$ 2.50	\$ 750.00
Radio imperio	Musicales Lunes / Viernes	5	300	60	\$ 2.50	\$ 750.00
Radio Viva	Rotativo Lunes / Viernes	5	300	60	\$ 4.00	\$ 1,200.00
Total de la inversión en Imprenta						\$ 2,700.00

MEDIO: PRENSA ESCRITA

Medio	Tamaño	Ubicación	Fecha	Nº avisos	Valor	Total
Diario La Hora (color)	5 columnas por 17 cm.	Interior	Del 1 de Marzo al 31 de Mayo del 2013 Miércoles y Viernes	36	\$ 152.32	\$ 5,483.52
Total de la inversión en Prensa Escrita						\$ 5,483.52

MEDIO: IMPRENTA

Medio	Unidades	Valor unitario	Total
Flyer	5.000	\$ 0.80	\$ 120.00
Trípticos	5.000	\$ 0.15	\$ 750.00
Total de la inversión en Imprenta			\$ 870.00

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Quevedo, 24 de septiembre de 2012

Sra.

MIRIAM MENDOZA

GERENTE

AGENCIA QUEVEDO DE BANCO FINCA

Ciudad

De mi consideración:

Yo, DENISE MENOSCAL CHÓEZ, maestrante de la IV Promoción de la Maestría en Administración de Empresas MBA de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicito a usted que se me autorice desarrollar la Tesis de Posgrado en base la información de la empresa que dirige, requisito que me permitirá dar apertura a la misma, cuyo tema es "" SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2011-2012. PROPUESTA ALTERNATIVA"; gracias a su aprobación se planteará la propuesta generando resultados óptimos para el desarrollo del proyecto.

Por la atención que dé a la presente le reitero mis agradecimientos de consideración y estima

Atentamente,

Ing. Denise Menoscal

MAESTRANTE

Guayaquil, 26 de septiembre del 2012

Ing.
DENISE MENOSCAL
MAESTRANTE DE MBA
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito informar que la compañía a la cual yo dirijo, le brindará la información necesaria que usted requiere, para llevar a cabo su proyecto de investigación titulado **“SISTEMA CREDITICIO DEL BANCO FINCA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO DE LAS MIPYMES DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2011-2012. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, para la obtención de su título de Magister en Administración de Empresas, MBA.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

MIRIAM MENDOZA
GERENTE
AGENCIA QUEVEDO DE BANCO FINCA

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
DIRIGIDO: GERENTE

1. **¿Considera Ud. que la línea de crédito que oferta el Bco. Finca son suficientes para desarrollar el sector productivo de las PYMES en cantón Quevedo?**

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

2. **¿Según Ud. el Bco. Finca ha colocado los créditos de manera pertinente a nivel productivo e ingresos de las PYMES?**

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

3. **¿Considera Ud. que es necesario ampliar nuevas líneas de créditos?**

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

4. **¿Los créditos que oferta el Bco. Finca para qué actividad están orientadas?**

5. ¿Cuáles son los plazos de los créditos que Ud. cree pertinente como medida para fidelizar al cliente?

Especifíquelos

6. ¿Considera Ud. que los intereses de los créditos que el Bco. Finca Oferta deben estar por debajo de la competencia?

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

7. ¿Cuál es la política de incremento posterior al primer crédito para el usuario?

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
DIRIGIDO: MIPYMES

1. Lugar que habita: _____

2. ¿Cuál es su actividad económica?

3. ¿De la actividad básica que actualmente tiene, a qué sector productivo le gustaría emprender?

¿Por qué?

4. ¿En cuáles de las entidades financieras que operan en el Cantón Quevedo ha realizado créditos?

Nombre Entidad Financiera:

5. ¿Los ingresos de su empresa alcanzan a cubrir la cuota de los créditos que le otorgó el Banco Finca?

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

6. ¿Podría identificar la línea de crédito que a Ud. le permite desarrollar la actividad productiva de su empresa?

SI ☐

NO ☐

Cuáles _____

7. ¿En qué otra entidad financiera piensa solicitar un crédito en el próximo semestre?

Nombre de la financiera _____

8. ¿Cuál es el plazo que Ud. considera para cancelar dicho crédito?

6 meses ☐ 12 meses ☐

18 meses ☐ 24 meses ☐

9. ¿Cree Ud. que los créditos recibidos han permitido mejorar la situación económica-financiera en la actividad que Ud. realiza?

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

- 10. ¿Considera Ud. que las líneas de crédito que actualmente oferta el Bco. Finca son suficientes para desarrollar las pequeñas y medianas empresas?**

SI ☐

NO ☐

¿Por qué?

- 11. ¿Cuál es el monto del crédito que Ud. considera necesario para que la empresa alcance a desarrollar al máximo su productividad?**
